

案號：

個案姓名：

依據衛生福利部公告「長期照顧服務申請及給付辦法」(以下稱長照給付辦法)辦理居家服務。

簽約前注意事項：

一、簽約者辦理長期照顧服務使用者(以下稱使用者)接受居家式服務類(以下稱居家式)長期照顧服務機構(以下稱長照機構)提供之居家式長照服務時,有權將契約書攜回詳細審視,長照機構並應遵守下列事項:

(一)參酌消費者保護法第十一條之一規定,長照機構與簽約者簽約前,應提供三十日以內之合理期間,供簽約者或使用者審閱全部條款內容。長照機構違反該規定者,其條款不構成契約之內容。但簽約者得主張該等條款仍構成契約之內容。本契約之審閱期間定為5日(至少三日審閱期)應屬合理期限,但簽約者要求更長時(限於三十日內),長照機構亦應同意之。

(二)長照機構應告知簽約者或使用者有關本契約一切之權利義務事項,並提供契約條款及收費標準(如附件一)等文件。

二、長照機構應確保廣告內容之真實,以及重要交易資訊應公開及透明化,其對使用者所負之義務不得低於廣告之內容。契約內容不得違反法律強制禁止規定或公序良俗。

三、本契約雖為定型化契約之一種,惟長照機構、簽約者仍得針對個別狀況,經雙方合議確認後,增、刪、修改內容,雙方不得以本契約內容為主管機關所定為由,主張無法修改,亦不得為有利於己之修正後宣稱為政府機關版本,而主張不得修改。

四、簽約者於服務期間如有任何申訴、讚許及抱怨之意見,可透過以下管道逕向長照機構提出(流程圖詳見附件五),如長照機構無法解決者,可向社會局提出:

(一)長照機構:

1. 專線電話:02-2364-0821;傳真專線:02-2364-0373

2. 電子信箱:ccfhn@yahoo.com.tw

(二)社會局:

1. 65歲以上老人逕洽老人福利科;

申訴電話:1999(外縣市02-27208889)轉6966;申訴傳真:2759-7731

2. 64歲以下身心障礙者逕洽身心障礙福利科:

申訴電話:1999(外縣市02-27208889)轉6963;申訴傳真:2720-9229

※申訴處理流程參見臺北市長期照顧服務申訴及調處處理注意事項。

財團法人獎卿護理展望基金會私立臺北居家長照機構(設立許可文號:北市社老字第10733572600號)(以下稱甲方)接受台北市政府社會局(以下稱社會局)特約辦理居家服務,協助老人及身心障礙者能夠得到所需之持續性照顧,以提昇其自我照顧能力,紓解家庭照顧者壓力及減輕家庭負擔。

茲為服務使用者_____居家式長照服務事宜,經簽約者_____ 使用者本人 家屬:_____ 其他_____ (以下稱乙方)及甲方雙方同意依本契約條款履行並簽立條款如下:

第一條 甲方派遣居家照顧服務員(以下簡稱居服員)至乙方住居所或其指定之其他居所,依長期照顧服務法第十條提供居家式長照服務,乙方依第六條所定服務費用繳費。

第二條 本契約為不定期契約,自契約簽訂之日____年____月____日起生效。

第三條 乙方由長照專員或個管師核定服務項目及次數後,由甲方派督導員做家庭訪談與乙方確定服務內容、服務時間及其他相關事項,如超出核定服務項目之次數,得依照照顧組合原價計算費用。如非核定項目或未載明於照顧組合表中之服務,以第六條計費標準之自費計算。

第四條 甲方派遣居服員為乙方提供下列服務:(依長照給付辦法最新公告為主)

居家服務代碼、照顧組合及核定次數:(以月為單位)

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> BA01 基本身體清潔 | <input type="checkbox"/> BA12 協助上下樓梯 | <input type="checkbox"/> BA17d1 甘油球通便 |
| <input type="checkbox"/> BA02 基本日常照顧 | <input type="checkbox"/> BA13 陪同外出 | <input type="checkbox"/> BA17d2 血糖機驗血糖 |
| <input type="checkbox"/> BA03 測量生命徵象 | <input type="checkbox"/> BA14 陪同就醫 | <input type="checkbox"/> BA17e 依指示置入藥盒 |
| <input type="checkbox"/> BA04 協助餵食或灌食 | <input type="checkbox"/> BA15-1 家務協助 | <input type="checkbox"/> BA18 安全看視 |
| <input type="checkbox"/> BA05-1 餐食照顧(備餐) | <input type="checkbox"/> BA15-2 家務協助 | <input type="checkbox"/> BA20 陪伴服務 |
| <input type="checkbox"/> BA05-2 餐食照顧(管灌) | <input type="checkbox"/> BA16-1 代購代領代送服務 | <input type="checkbox"/> BA22 巡視服務 |
| <input type="checkbox"/> BA07 協助沐浴及洗頭 | <input type="checkbox"/> BA16-2 代購代領代送服務 | <input type="checkbox"/> BA23 協助洗頭 |
| <input type="checkbox"/> BA08 足部照護 | <input type="checkbox"/> BA17a 人工氣道管內分泌物抽吸 | <input type="checkbox"/> BA24 協助排泄 |
| <input type="checkbox"/> BA10 翻身拍背 | <input type="checkbox"/> BA17b 口鼻抽吸 | |
| <input type="checkbox"/> BA11 肢體關節活動 | <input type="checkbox"/> BA17c 管路(尿管/鼻胃管)清潔 | |

其他相關居家服務: 1. _____ 2. _____

※依本契約之約定頻率及項目提供服務,並填寫附表一,更改時需填附表二。

第五條 服務方式:由甲方派居服員到宅提供乙方一對一之服務,每次服務結束後,依實際服務時數及工作內容,於「服務紀錄單」(附件二)核章或簽名確認,不得無故拒絕。

第六條 收費標準與繳費方式

乙方應繳納長期照顧費，其金額及繳費方式如下：

一、長期照顧費：

1. 計費標準：按照願計畫內照顧照顧組合之項目及使用頻率，在核定額度內每個月依照實際服務次數及單價計價(收費標準詳如附件一)；超出核定額度或因可歸責於乙方事由，致不符合長照給付辦法給付標準之費用或服務，以自費方式收費。

一般戶：乙方自付 16%。

中低收入戶：乙方自付 5%。

低收入戶：乙方自付 0%。

居家照顧服務自費：450 元/時或 225 元/半小時。

例假日自費為 750 元/時，國定假日自費為 900 元/時。

※如有調整計費標準者，應報請主管機關核定

※前項長期照顧費於服務提供過程有臨時增減之情形，依實際增減結果收費。

二、繳費方式：每月 20 日前繳前月服務費

(一) 憑繳費單至各大超商、郵局、台灣銀行繳費。

(二) 現金匯入本機構之總機構帳號。台灣銀行(004):108001017839。

戶名：財團法人獎卿護理展望基金會私立臺北居家長照機構

(三) 其它：_____

※倘乙方積欠長期照顧費達一個月之總額，經甲方催告滿一個月，屆期仍未繳費者，甲方得暫停服務，暫停服務達 3 個月以上者得終止契約。

第七條 乙方於申請及接受服務期間，應主動詳細說明特殊生理（含罹患傳染病防治法所規定之傳染性疾病）疾病及心理狀況，以提供甲方服務照顧時應注意之相關事項。

第八條 如乙方經核定須提供執行 A17a-人工氣道管內分泌物抽吸、BA17b-口鼻抽吸之任一項。甲方人員須接受衛生福利部特殊訓練課程後方可執行。

第九條 乙方與甲方就照顧方式及就醫決定有相左意見時，如甲方詢問專業醫師之意見認為乙方之意見明顯對乙方身體有不良之影響者，甲方得拒絕依乙方之意見提供服務；前項情形，經甲方與乙方溝通協調後，如仍無法達成共識者，則甲方或乙方得終止本服務契約。

第十條 乙方的家屬有協助照顧之義務，故甲方於提供服務時，乙方家屬應協同照顧。

第十一條 提供居家服務期間，甲乙二方應遵守下列規定：

一、甲方：

(一) 居服員之餐飲自理。

(二) 提供服務過程中嚴禁向乙方推銷、借貸或有任何金錢往來之行為。

(三) 當甲方居服員請假或離職時，應於 5 天前(突發狀況除外)事先告之乙方，則服務時間得予暫停、調整或由不同居服員代理時，乙方應予配合。如居服員

離職，甲方應事先告知乙方，並儘速安排接替人員及通報個管師。

- (四) 居服員之服務範圍及項目，以第四條約定之服務內容為限。
- (五) 居服員之居家環境整理項目，僅以受照顧者日常生活起居空間為限(不包含清潔抽油煙機、全家大掃除及爬高、搬動傢俱等過重物品、跪著拖地、拆卸紗窗及電風扇)。
- (六) 倘居服員無法獨力完成協助受照顧者安全移位至浴室，則改以床上擦澡方式進行。
- (七) 為保護雙方安全，必要時請受照顧者提供相關輔具以便協助移位或應由家屬共同協助。
- (八) 遇天然災害期間(颱風、地震等)，提供服務與否依當地政府發布之命令辦理。
- (九) 於本契約所定服務期間內，甲方為保障服務品質而提供居服員參加會議或在職訓練時，甲方得予請假或變更服務時間。
- (十) 甲方應嚴禁居服員留下自己私人的通訊號碼(含住家及手機等)，乙方若有事通知居服員時，應透過甲方代為聯繫。
- (十一) 甲方若提供乙方肢體關節活動，內容包括:上肢、下肢被動運動，或督促受照顧者進行主動運動，完整實施一次(約 15~20 分鐘)。

二、乙方：

- (一) 乙方要求之其他衍生費用(如食材、耗材、陪同外出及陪同就醫、跨區領藥或代購物品等所需車資)，由乙方支付。
- (二) 乙方若有至外縣市陪同就醫需求，需全額自費。
- (三) 乙方欲取消服務時，應於服務時間前 24 小時通知甲方(不含例假日及國定假日)；若無法於前項時間以前通知甲方，致甲方無法聯絡到居服員取消服務時，當次乙方仍應給付價格最低之服務項目之自付額。
- (四) 如乙方未事先通知，甲方居服員於原訂提供服務之時間內到達乙方處所，而乙方不在家逾 30 分鐘者，則甲方居服員即可離開。
- (五) 前述居家服務訪視未遇時，甲方得向乙方收取服務未遇處理費新台幣 200 元，服務未遇處理費均不得申報服務費用。
- (六) 乙方對於甲方之服務有任何問題時，乙方應直接向甲方指定之居家督導員聯繫處理，不得與居服員私下協議處理。
- (七) 為減少服務糾紛及危險，不可要求居服員為本契約以外之服務，如：用身體背負乙方、從事危險性之工作、為乙方購買任何成藥、為乙方購買博弈彩券、含酒精或刺激性飲料或由居服員以交通工具搭載乙方等。
- (八) 不得贈給金錢和物品予甲方或居服員。
- (九) 應尊重甲方對居服員的調度安排，不得指定特定人選。

(十) 甲方督導員於服務提供期間，為能掌握服務狀況、確保服務品質，將定期進行家訪及電訪，乙方不得無故拒絕。

(十一) 終止聘僱外籍看護而轉申請居家服務時，在乙方出具相關證明之前，服務費用以全額自費計算，出具證明後，甲方應依收費標準退回溢收款。

第十二條 乙方若有下列情況之一者，甲方得立即辦理暫停服務：

- 一、住院或其他因素不在家中者。
- 二、僱有外籍看護工或自行照顧者。
- 三、實際要求服務之內容與本契約書所定之服務內容不符者。
- 四、未依本契約書所定之時間及金額繳納費用者。
- 五、有其他欺騙或不合宜行為者，若受補助者(案主)及其家人惡意傷害服務員(如性騷擾、暴力攻擊及言語暴力等)
- 六、以特定條件要求甲方更換居服員，而甲方並無符合該特定條件之居服員。

第十三條 乙方若有下列情況之一者，甲方得終止服務：

- 一、有前述第三至六款規定，經甲、乙雙方協調仍未改善者。
- 二、甲方依前條規定暫停服務達3個月以上者。
- 三、乙方數次以特定條件要求甲方更換居服員，而甲方確已無所需人力可提供乙方之需求者。
- 四、乙方不願配合甲方督導考核作業者。
- 五、經評估單位評估不符合失能情況或死亡者。
- 六、已經接受相關機構安置者。
- 七、遷離居住地且非甲方服務區域者。

第十四條 違反下列社會局居家服務補助規定：

- 一、有前述第六、七款情形，乙方隱匿未告知甲方者。
- 二、乙方重複領取社會局重病住院看護補助、中低收入老人特別照顧津貼、機構式照顧或其他相關照顧服務補助者。
- 三、乙方之低收入戶資格或中低收入戶老人生活津貼資格有異動，不符合社會局補助標準者。
- 四、詐欺、偽造文書或其他不正當方法接受本服務，如隱匿僱有專人照顧或外籍看護工，將移請社會局撤銷原補助資格。

※服務期間若違反第十四條規定，除依法追繳相關補助費用，乙方服務費用以全額自費計算。

第十五條 服務期間若發生緊急狀況時，甲方提供服務之居服員應負通知緊急聯絡人之責任(流程圖詳見附件三)。此外，倘若甲方於服務過程中，發生或發現異常事件時，將依「臺北市長期照顧個案服務過程異常事件通報作業規範」之異常事件通報作業流程辦理(流程圖詳見附件四)。

第十六條 非歸責於乙方致契約終止情形時，在尚未洽得依法或依契約應負照顧之人前，甲方仍應對乙方負照顧義務及轉介通報責任。

第十七條 甲方須依據個人資料保護法之規定，對乙方所提供的個人資料，應盡到保密責任，任何蒐集、處理及應用個人資訊前，應盡告知並徵求同意之責任。

- 第十八條 甲、乙二方應遵守本契約約定之內容，非經他方同意，不得任意更改。本契約未盡事宜，悉依相關法令處理，並得由甲、乙二方隨時協議於附表二補充修訂之。
- 第十九條 乙方因故無法自行簽署本契約書，而由代理人代理乙方簽署本契約書。乙方代理人姓名：_____，身分證字號_____保證其確有代理乙方簽署本契約書之權限，且包括乙方在內之任何人皆不得撤銷本契約書或主張本契約書無效。如有違反致生甲方損害，代理人_____（姓名）應負賠償責任。
- 第二十條 因本契約所生之爭議，甲、乙二方應本誠信原則協商解決。如不能解決而發生訴訟，同意以台北地方法院為第一審管轄法院起訴，但不排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九管轄法院之適用。
- 第二十一條 本契約書壹式二份，於_____年_____月_____日由居服督導員詳細解說契約內容，並提供予乙方審閱五日後，由甲、乙二方簽名或核章後生效，各執壹份為憑，乙方已充分了解契約內容及其附件，審閱無誤，乙方簽章：_____。

立契約書人

甲方

長照機構名稱：財團法人獎卿護理展望基金會私立臺北居家長照機構

機構負責人：王仁宏

長照機構統一編號：72963840

長照機構地址：台北市大安區和平東路一段 216 號 10 樓

電話：02-23646040

乙方

簽約者姓名：_____

與受照顧者關係：本人家屬，關係_____ 其他_____

簽約者身分證字號：_____ 聯絡電話：_____

地址：_____

受照顧者姓名：_____ 同簽約者

受照顧者身分證字號：_____ 聯絡電話：_____

地址：_____

緊急聯絡人一

姓名：_____ 與受照顧者關係：_____

身分證字號：_____ 聯絡電話：_____

地址：_____

緊急聯絡人二

姓名：_____ 與受照顧者關係：_____

身分證字號：_____ 聯絡電話：_____

地址：_____

中 華 民 國 年 月 日

附表一

居家服務核定項目及時間概況表

起始日期	服務項目/服務頻率	督導員簽章	個案/家屬簽章	備註

附表二

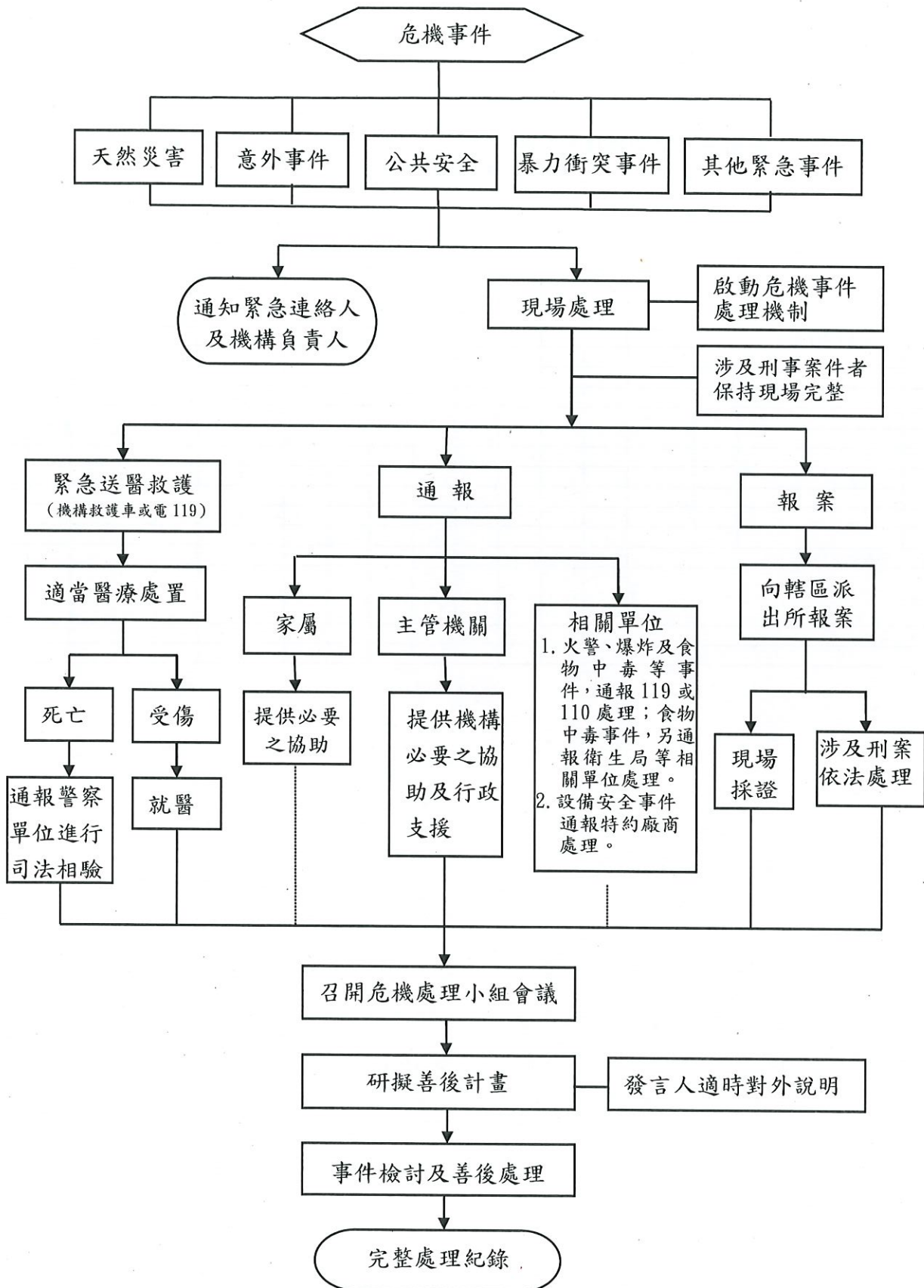
居家服務項目變更一覽表

變更日期	變更項目/服務頻率	督導員簽章	個案/家屬簽章	備註

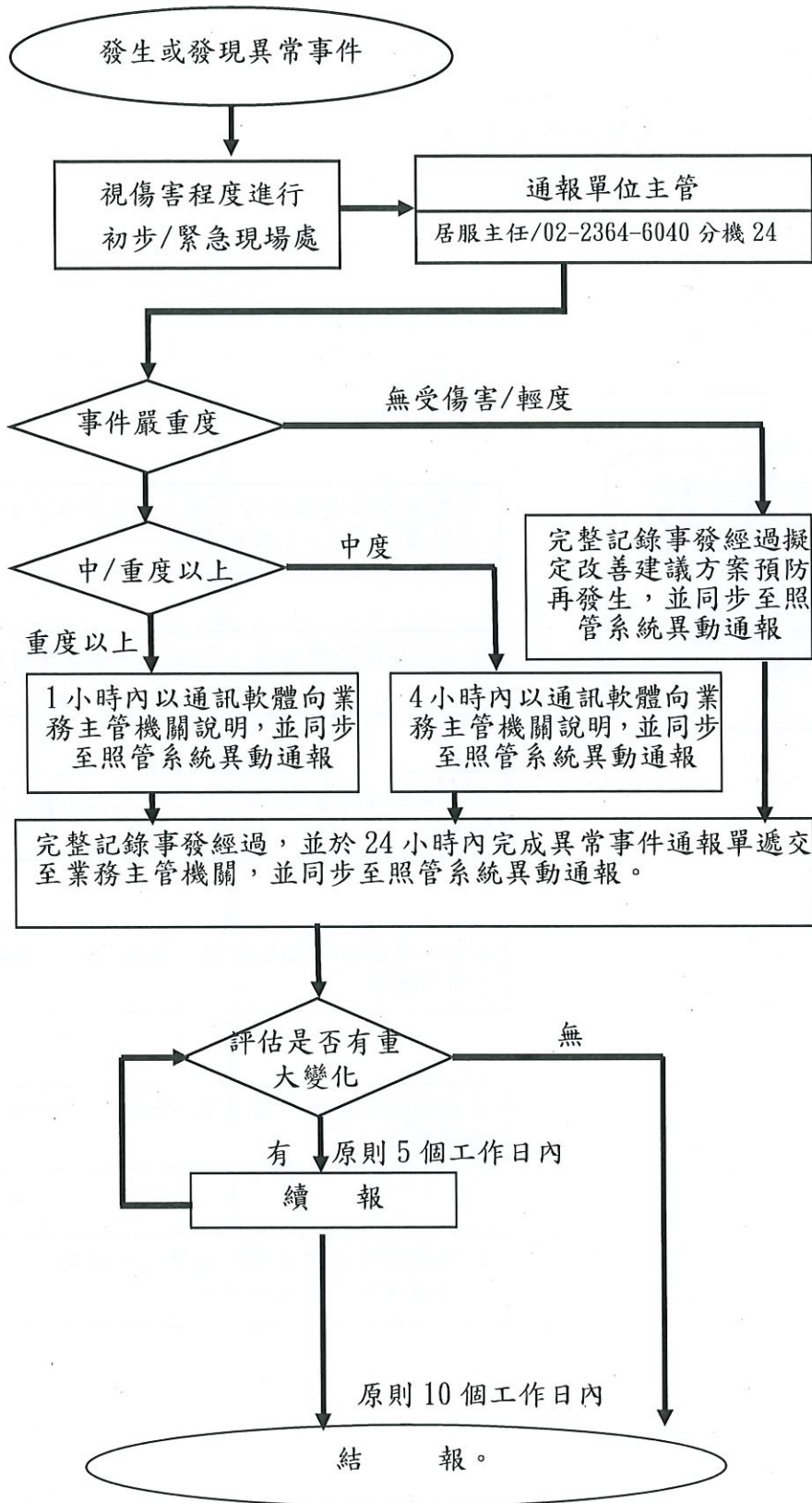
附件一

編號	照顧組合/說明		給付價格	一般戶	中低收	低收
BA01	基本身體清潔		260	41	13	-
BA02	基本日常照顧		195	31	9	-
BA03	測量生命徵象		35	5	1	-
BA04	協助餵食或灌食		130	20	6	-
BA05	-1	餐食照顧	備餐	49	15	-
	-2					
BA07	協助沐浴及洗頭		325	52	16	-
BA08	足部照護		500	80	25	-
BA10	翻身拍背		155	24	7	-
BA11	肢體關節活動		195	31	9	-
BA12	協助上(下)樓梯		130	20	6	-
BA13	陪同外出		195	31	9	-
BA14	陪同就醫		685	109	34	-
BA15-1	家務協助(自用)		195	31	9	-
BA15-2	家務協助(共用)		97	15	4	97
BA16-1	代購或代領或代送服務(自用)		130	20	6	-
BA16-2	代購或代領或代送服務(代購)		65	10	3	65
BA17a	人工氣道管內分泌物抽吸		75	12	3	-
BA17b	口鼻抽吸		65	10	3	-
BA17c	管路(尿管、鼻胃管)清潔		50	8	2	-
BA17d1	血糖機驗血糖		50	8	2	-
BA17d2	甘油球通便		50	8	2	-
BA17e	依指示置入藥盒		50	8	2	-
BA18	安全看視		200	32	10	-
BA20	陪伴服務		175	28	8	-
BA22	巡視服務		130	20	6	-
BA23	協助洗頭		200	32	10	-
BA24	協助排泄		220	35	11	-

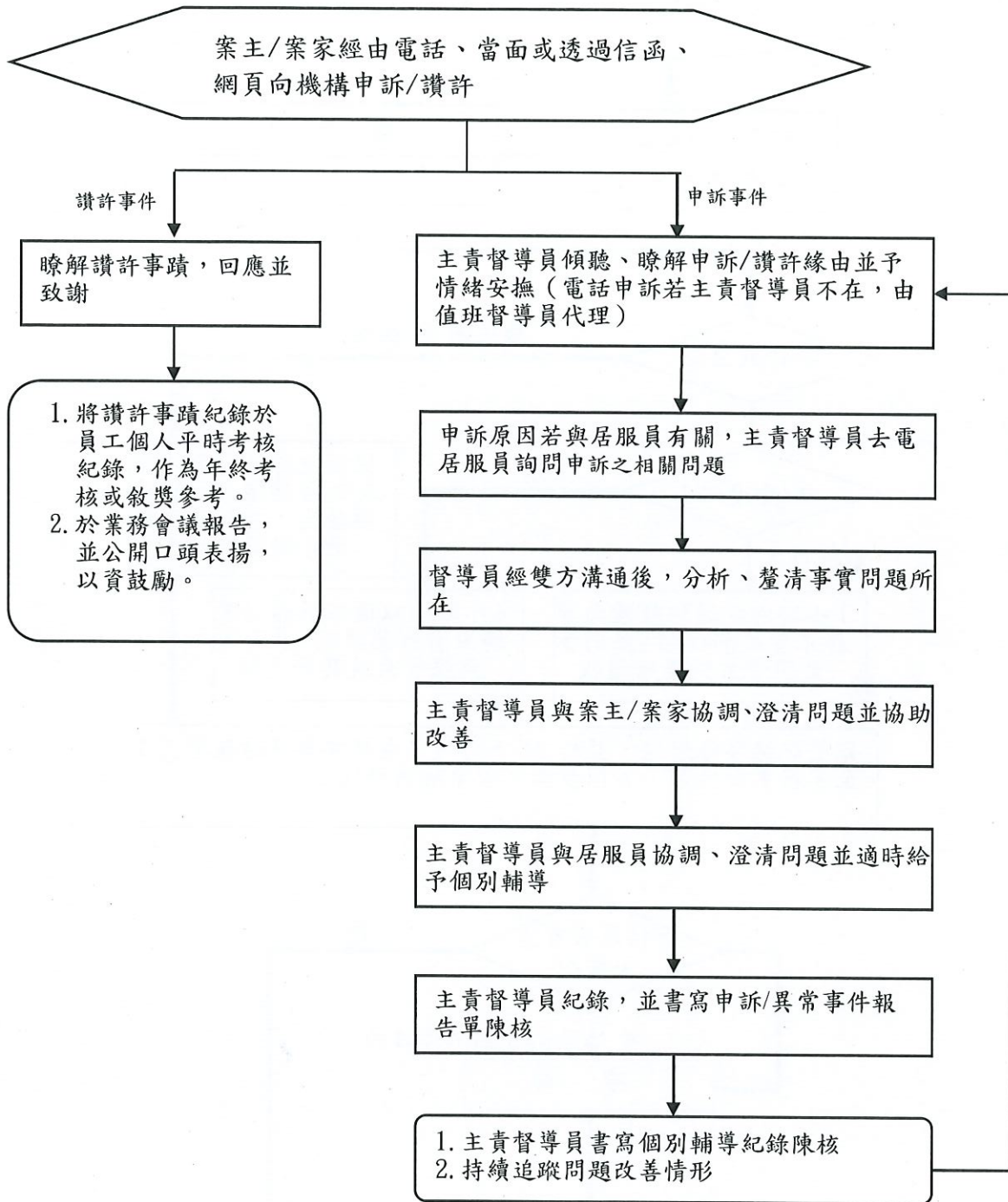
附件三 危機事件流程



附件四 臺北市異常事件通報作業流程



附件五 申訴/抱怨/讚許處理流程



如未改善，再探討原因，繼續處理並追蹤