

佛教慈濟醫療財團法人附設台北慈濟居家護理所

長期照顧專業服務(C碼)契約書

簽約前注意事項：

- 一、簽約者(以下稱乙方)辦理長期照顧服務使用者(以下稱使用者)接受長照專業服務單位(以下稱甲方)提供之長照專業服務時，有權將契約書攜回詳細審視，甲方並應遵守下列事項：
 - (一)參酌消費者保護法第十一條之一規定，甲方與乙方簽約前，應提供三十日以內之合理期間，供乙方或使用者審閱全部條款內容。甲方違反該規定者，其條款不構成契約之內容。但乙方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三日(至少三日審閱期)應屬合理期限，但乙方要求更長時(但限於三十日以內)，甲方亦應同意之。
 - (二)甲方應告知乙方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、肖像權意願及個資授權。

● 肖像權意願

本人_____ 同意 不同意 貴機構得以拍攝記錄使用者_____，並同意授權由甲方使用服務對象非涉及隱私部位之肖像，基於非營利目的得以影像存檔、公告欄、紙本文宣、網站等管道公開發表或展示。

前項所為公開發表，甲方應以服務對象個人形象為優先考量，且不得發表於非正當或違反社會風俗之管道，倘有明顯不利於服務對象情事，簽署人得以立即終止貴機構使用其肖像權。

簽署人簽章：_____

● 個資授權

以下說明甲方將如何處理本契約、服務中所蒐集到的所有個人資料。當您勾選「我同意」並簽署時，表示您已閱讀、瞭解並同意接受個資授權內容及其後修改變更規定。若您有法定代理人，應於您的法定代理人閱讀、瞭解並同意接受個資授權內容及其後修改變更規定後，方得使用本服務，但若您已開始接受本服務，視為您已取得法定代理人之同意，並遵守以下所有規範。

一、基本資料之蒐集、更新及保管

- (一)蒐集您的個人資料在中華民國「個人資料保護法」與相關法令之規範下，蒐集、處理及利用您的個人資料。
- (二)請於申請時提供您本人正確、最新及完整的個人資料。
- (三)因執行業務所蒐集您的個人資料包括姓名、身分證字號、性別、生日、戶籍地址、通訊地址、電話等。
- (四)若您的個人資料有任何異動，請主動申請更正，使其保持正確、最新及完整。
- (五)若您提供錯誤、不實、不完整或具誤導性的資料，將可能導致損失相關權益。

二、蒐集個人資料之目的

- (一)為「提供長期照顧服務」之業務，需蒐集您的個人資料。

(二)當您的個人資料使用方式與當初本機構蒐集的目的不同時，我們會在使用前先徵求您的書面同意，您可以拒絕。

(三)本機構利用您的個人資料期間為即日起至服務終止日止，利用地區為台灣。

三、基本資料之保密

甲方如違反「個人資料保護法」規定或因天災、事變或其他不可抗力所致者，致您的個人資料被竊取、洩漏、竄改、遭其他侵害者，將於查明後以電話、信函、電子郵件或網站公告等方法，擇適當方式通知您。

四、授權效力

(一)當您勾選「我同意」並簽署授權時，即表示您已閱讀、瞭解並同意接受個資授權內容。

(二)您自本個資授權取得的任何建議或資訊，無論是書面或口頭形式，除非本個資授權內容條款有明確規定，均不構成本同意條款以外之任何保證。

五、準據法與管轄法院

本個資授權內容之解釋與適用及有關之爭議，均應依照中華民國法律予以處理，並以台灣台北地方法院為管轄法院。

已閱讀並接受上述個資授權內容。

簽署人簽章：_____

二、甲方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，惟甲方、乙方仍得針對個別狀況，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、甲方應提供服務所在地之主管機關申訴管道(電話、傳真、電子信箱或線上申訴網址)；及甲方申訴管道(電話、傳真、電子信箱或線上申訴網址)。

● 主管機關申訴管道：

線上申訴電子信箱或網址：<https://service.ntpc.gov.tw/contact/Ac991000.action>。

勾選	分站	電話	傳真	服務區域
	板橋分站	2968-3331	2968-3510	板橋
	板樹分站	2968-3331	2968-3510	板橋/樹林
V	永和分站	2246-4570	2247-5651	永和
V	中和分站	2246-4570	2247-5651	中和
	三重分站	2984-3246	2983-3481	三重、蘆洲
V	新店分站	2911-7079	2911-0665	新店
	三峽分站	2674-2858	8674-1927	土城、鶯歌、三峽
	淡水分站	2629-7761	2629-8330	淡水
	新莊分站	8521-9801	8521-9810	新莊

	汐止分站	2690-3966	2690-7369	汐止
	泰山分站	2900-3616	2900-3632	泰山、五股、林口
勾選	分站	電話	傳真	服務區域
	瑞芳區衛生所	2497-2132	2497-8320	瑞芳
	深坑區衛生所	2662-1567	2662-4380	深坑
	石碇區衛生所	2663-1325	2663-1064	石碇
	萬里區衛生所	2492-1117	2492-1939	萬里
	八里區衛生所	2610-2137	2610-1471	八里
	坪林區衛生所	2665-6272	2665-6561	坪林
	三芝區衛生所	2636-2007	2636-2003	三芝
	石門區衛生所	2638-1007	2638-2137	石門
	貢寮區衛生所	2490-1431	2490-2431	貢寮
	雙溪區衛生所	2493-1210	2493-3069	雙溪
	金山區衛生所	2498-2778	2498-6416	金山
	平溪區衛生所	2495-1015	2495-1194	平溪
	烏來區衛生所	2661-7200	2661-6476	烏來

- 長照專業服務單位申訴管道：佛教慈濟醫療財團法人附設台北慈濟居家護理所

服務單位電話/傳真：(02)66289779轉3523/66283023

服務單位線上申訴電子信箱或網址：tzuchi_taipei@tzuchi.com.tw

五、如使用者無法表達意願時，由簽約者(乙方)代為簽署。

本契約及附件於中華民國____年____月____日經乙方攜回審閱(至少三日審閱期)。但必要時，

應給予即時或合理之審閱期間。乙方已行使審閱權利並充分瞭解契約內容及其附件，審閱無誤。

長照專業服務單位簽章：佛教慈濟醫療財團法人附設台北慈濟居家護理所

簽約者簽章：

立契約當事人

長照專業服務單位（以下簡稱甲方）：佛教慈濟醫療財團法人附設台北慈濟居家護理所

簽約者（以下簡稱乙方）：_____○使用者本人/○家屬，關係_____

○其他(委託人，關係_____)

茲為使用者(個案) _____長照專業服務事宜，經甲方及乙方雙方同意依本契約條款履行並

簽立條款如下：

第一條、雙方當事人給付義務

- 一、甲方派員至使用者住居所或其指定之其他居所，依第三條所定服務項目及內容提供長照專業服務，乙方依第七條所定服務費用繳費，供使用者預計自_____年_____月_____日起使用服務。
- 二、依使用者需求合意變動前項服務住居所時，應於契約內記載變動內容後始得變動之。

第二條、契約期間

- 定期契約：本契約期間自簽訂之日起至_____年_____月_____日為止。
- 不定期契約：本契約自簽訂之日起生效。

第三條、服務項目及內容

- 一、甲方提供使用者長期照顧服務法(以下稱長服法)第十條之輔具服務、必要之住家設施調整改善服務及醫事照護服務，其項目如下：
 - 方案一：甲方提供政府補助之服務(如各縣市長期照顧管理中心核定之照顧計畫)；其收費標準，依據「長期照顧服務申請及給付辦法」(以下稱長照給付辦法)規定。
 - 方案二：甲方提供自費服務，應載明其服務項目、數量及其他內容(附件一)；其收費標準，由甲方提供服務所在地主管機關依長服法第三十五條核定。
- 二、採前項方案一之使用者於接受主管機關再次評估後，如依其結果致補助之額度與內容有變更者，甲方應與乙方變更契約或其附件，乙方應配合簽署並接受之。

三、乙方於締約時，如提供使用者之醫療資料記載醫囑事項，甲方應以其既有設施及人力依照醫囑事項辦理。

第四條、長照專業服務執行原則

- 一、依據照管中心或A單位之核定，由專業人員提供長照專業服務項目，每次服務約50~60分鐘(居家環境安全或無障礙空間規劃指導【CC01】依實際評估時間為主)。
- 二、若經專業人員評估後申請延案，由照管中心核准得展延服務，展延服務之次數依據長照專業服務操作指引相關規定核定之。
- 三、以復能為導向的長照專業服務強調短期、密集的介入，針對同一長照專業服務目標，提供上限**不超過6個月或12次**之長照專業服務訓練，且以**每週服務1次**為原則。
- 四、**同一碼別重啟新目標需間隔90天**。
- 五、為達學習成效，學習之照顧者應為同一人。

第五條、廣告內容

甲方應確保廣告內容之真實，對使用者所負之義務不得低於廣告之內容，廣告與文宣均視為契約內容之一部分。

第六條、許可立案等相關資訊之揭示與提供

甲方應將設立開業執照(或許可證書)、收費標準、服務項目、服務使用須知，與甲方提供服務所在地主管機關所設之陳情、申訴、調處及爭議處理機制之資訊，揭示於機構內明顯處所，並主動提供乙方及使用者參閱。

第七條、服務費用收取及繳納

一、乙方應繳納長期照顧費，其數額及繳費方式如下：

- 方案一：按照顧計畫內照顧組合之項目為_____，共_____組(每組_____次)，在核定額度內之**每次**使用之部分負擔為新臺幣_____元(依據使用者之福利身分別)；超出核定額度或因可歸責於乙方或使用者事由，致不符長照給付辦法給付標準之費用或服務，依方案二收費。使用項目、組數及費用如附件一。
- 方案二：依第三條服務項目及內容之方案二計算費用，為每次新臺幣_____元。使用項目、組數及費用如附件一。

二、乙方應於當日(次)服務後繳納服務費用予甲方。乙方繳費後，甲方應開立收據予乙方。

三、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；如有預收款項

於次月退款或收取費用時扣抵。

- 四、甲方除本契約另有約定外，不得向乙方或使用者請求額外之費用。但收費標準以外之其他核定服務衍生費用(如耗材及相關項目)，由乙方支付。
- 五、使用者因故需臨時取消服務時，應於服務時間一日前通知甲方。但有緊急情況者，不在此限。
- 六、甲方提供服務之人員於原訂提供服務之時間內到達使用者住居所，因可歸責於使用者之事由，致服務人員逾約定之服務時間達半小時仍未能開始提供服務，服務人員即可離開而不提供當日(次)服務；甲方得向乙方收服務未遇處理費新臺幣240元(最高上限新臺幣**240**元)。

第八條、 服務不中斷義務

- 一、甲方於知悉提供服務之人員離職時，應於1日前告知乙方及使用者，並應於五日內儘速安排接替人員，避免服務中斷。
- 二、甲方臨時異動服務時間，應於合理時間前通知乙方及使用者，並妥善協調安排提供服務。
- 三、甲方應依約定時間抵達使用者住居所；如因天災、事變或其他不可抗力或不可歸責於甲方之事由，致未能依時履約，應調整服務時間，不得無故中斷服務。

第九條、 使用者隱私權之保密

甲方及其提供服務之人員對於因業務而知悉或持有他人之秘密，非依法律規定，不得洩漏，但甲方依法應通報或提供相關資料者，不在此限。

第十條、 家屬在場

甲方提供使用者醫事照護服務時，經甲方認定需有家屬或照顧者在場時，乙方應協助配合。

第十一條、 禁止不正當利益行為

甲方及其提供服務之人員不得向乙方、使用者或其家屬有不當推銷、借貸、金錢、財物或利益往來之行為。

第十二條、 服務費用調整

一、定期契約

- (一)依據長照給付辦法收取服務費用者，應依該辦法收取，不得調整費用。
- (二)非依據長照給付辦法收取服務費用者，甲方調整收費標準，應報甲方提供服務所在地主管機關核定；甲方於契約期限內調整收費標準，非經乙方同意，不得調整本契約所定之服務費用。

■二、不定期契約

- (一)依據長照給付辦法收取服務費用者，應依該辦法收取，不得調整費用。
- (二)非依據長照給付辦法收取服務費用者，甲方調整收費標準，應報甲方提供服務所在地主管機關核定後通知乙方；甲方應於調整費用前二個月通知乙方，乙方應於一個月內回復是否同意。乙方不同意調整收費或未依限表示同意者，依第十六條第二項第四款辦理。

第十三條、 緊急事故處理流程

- 一、甲方應訂定急、重、傷病或其他緊急事故處理流程(附件二)，於雙方簽訂本契約時交付乙方收執。
- 二、使用者接受服務時發生急、重、傷病或其他緊急事故，甲方負有依前項處理流程之作為義務。
- 三、甲方違反前二項義務致使用者受有損害時，應負賠償責任。乙方受有其他損害，另得請求損害賠償。

第十四條、 緊急聯絡人之指定

- 一、使用者發生急、重、傷病或其他緊急事故之服務事項，應通知乙方指定之緊急聯絡人。
- 二、緊急聯絡人經甲方通知後未及時回復、處理，或無法聯絡，甲方應依當時情形為必要之處置(如使用者須緊急送醫時，逕送距離使用者最近或由救護車逕送合適之醫療機構)，緊急聯絡人、乙方或使用者無正當理由者，不得提出異議。

第十五條、 契約終止

- 一、使用者應於約定使用服務日或契約生效日起三十日內接受服務。如無正當理由屆期仍未接受服務者，甲方得終止契約。
- 二、乙方得在不違反使用者意思或最佳利益下，自使用者使用服務之日起三十日內主動終止契約，甲方不得拒絕，乙方應依使用者實際使用服務次數支付服務費用。
- 三、甲方除經許可停業或歇業，或有第十六條所定情形之一，不得終止契約；契約終止時，甲方應通知乙方或依法應負照顧之人，並通知提供服務所在地主管機關或社區整合型服務中心備查。

第十六條、 甲方提前終止契約

- 一、乙方於訂立契約時，以詐術使甲方誤信使用者符合接受服務條件，或為其他虛偽之意思表

示，使甲方誤信而有受損害之虞者，甲方得終止契約；如因此造成甲方之損害，甲方得請求乙方賠償。

二、使用者接受服務後有下列情形之一者，甲方得終止契約：

- (一)使用者失蹤逾二個月或搬離甲方特約服務區域。
- (二)健康狀況改變，致不符合接受服務條件。
- (三)乙方積欠第六條服務費用達一個月之總額，經甲方一個月催告，屆期仍未繳費。
- (四)乙方不同意依第十二條第二款第二目規定調整收費或未依限表示同意。
- (五)符合「長照專業服務操作指引」之結案條件。

三、使用者接受服務後有下列情形之一者，甲方得先暫停服務且通報提供服務所在地主管機關或社區整合型服務中心，並採取必要之措施或處置，經相當時間仍未改善時，亦得終止契約：

- (一)乙方、使用者或其家屬要求甲方從事本契約約定以外不合理之服務，且經說明仍不接受者。
- (二)使用者入住住宿式機構、住院、出國。
- (三)使用者失聯逾一個月。
- (四)乙方、使用者或其家屬之性騷擾、言語重大侮辱或其他不當行為，致甲方提供服務人員之生命、身體、自由、財產、人格等法益有受重大損害之虞。
- (五)使用者環境具危險性或其他緊急情況，致甲方提供服務之人員有危險之虞。危險原因消失時，甲方應即恢復提供服務。

四、前項第四款使用者因障礙或疾病致不能辨識其行為時，甲方應優先通知乙方或家屬送醫療單位採適當處置。

五、甲方依第一項至第三項規定提前終止本契約，應通知乙方或依法應負照顧之人知悉並通知地方主管機關或社區整合型服務中心備查。

第十七條、 乙方提前終止契約

一、乙方應於一個月前通知甲方終止契約，但有下列情形者，得逕行通知終止契約：

- (一)甲方於訂立契約時為虛偽之意思表示，使乙方誤信而有受損害之虞。
- (二)甲方提供服務之人員對乙方、使用者或其家屬實施暴行或有重大侮辱。
- (三)甲方提供服務之人員罹患法定傳染病，有傳染之虞。但甲方已依中央衛生主管機關之規定將該提供服務之人員送醫診治、採取必要之隔離或防護措施者，不在此限。
- (四)甲方停業或歇業，未於二個月前通知乙方。

二、乙方及使用者因前項契約終止受有損害，得向甲方請求損害賠償。

第十八條、 契約終止時費用之結算

契約終止時，如有預收之款項，甲方應於契約終止當日起七個工作日內退還乙方。

第十九條、 使用者死亡之處理

甲方提供服務時發現使用者死亡，且使用者家屬不在場，甲方報請警方處理，並立即通知乙方或緊急聯絡人。

第二十條、 爭議處理

- 一、若乙方或使用者與甲方產生糾紛，應於雙方合意下以新北市政府所訂定之陳情、申訴及調處機制處理。
- 二、甲方有長服法第五十九條第一項第一款「因管理之明顯疏失，情節重大，致接受長照專業服務者傷亡」及第二款「所屬之長照人員提供長照專業服務，違反本法規定，且情節重大，並可歸責於該機構」之情形之一者，所衍生之爭議，依該條第二項規定之爭議處理機制辦理。

第二十一條、 法院管轄

乙方及甲方雙方因本契約涉訟時，同意以台灣台北地方法院為第一審管轄法院。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。

第二十二條、 附件及服務使用須知之效力

乙方及甲方雙方依本契約所定附件經乙方審閱後，視為契約之一部分，與契約有同一效力。

第二十三條、 契約協議補充

本契約未盡事宜，悉依相關法令處理，並得由乙方及甲方雙方隨時協議補充之。

第二十四條、 契約書之收執

本契約書一式貳份，經乙方及甲方雙方及緊急聯絡人簽名或蓋章後生效，各執一份為憑。如送法院公證，其所需費用除另有約定外，由乙方及甲方雙方平均分擔。

長照專業服務單位名稱(甲方)：佛教慈濟醫療財團法人附設台北慈濟居家護理所

機構負責人：王蘭英

服務單位統一編號：21548498

機構地址：新北市新店區建國路289號5樓

電話：02-66289779

簽約者姓名(乙方)：

使用者本人/ 家屬，關係_____ / 其他(委託人，關係_____)

國民身分證字號：

聯絡地址：

聯絡電話：

服務使用者姓名：

國民身分證字號：

聯絡地址：(同簽約者聯絡地址)

聯絡電話：(同簽約者聯絡電話)

緊急聯絡人姓名：

國民身分證字號：

聯絡地址：(同簽約者聯絡地址)

聯絡電話：(同簽約者聯絡電話)

中 華 民 國 年 月 日

附件一：自費服務項目、組數及費用

- 長照專業服務。

開始日期：____年____月____日，共____週____組服務，每組____次。

服務項目	單次費用 (元/次)	部分負擔 (元/次)	服務頻率 (次/週或 次/月)	費用總計 (元/週或 元/月)	備註

附件二：緊急事故處理流程

(甲方應訂定急、重、傷病或其他緊急事故處理流程，於雙方簽訂本契約時交付乙方收執。)

居家復能個案生命徵象異常/病情改變緊急處理流程

