

財團法人恆安社會福利慈善事業基金會
附設新北市私立恆安居家長照機構
服務契約書

居家服務 居家喘息

財團法人恆安社會福利慈善事業基金會附設新北市私立恆安居家長照機構受新北市政府衛生局(以下簡稱新北市)委託辦理居家服務/喘息，旨在提供喘息式照顧服務，以紓解家庭長期照顧壓力，減輕家庭負擔。有關財團法人恆安社會福利慈善事業基金會附設新北市私立恆安居家長照機構(以下簡稱甲方)與服務申請者_____，身份證字號：_____ (以下簡稱乙方)權利與義務，本契約經甲方派代表說明雙方相關權利責任，且經審閱後(審閱期五日)，本人或代理人業已完全了解，經雙方同意訂定本契約條款如下：

第一條 乙方申請居家服務，並經新北市長期照顧管理中心核定補助之服務內容和次數，由甲方派遣居家服務員(下稱居服員)每月依核定內容提供服務；居家喘息每次服務至少2小時，每日補助上限為10小時。服務使用時段以週一至週六上午8時至下午8時為原則(服務費建算方式：依衛福部及新北市政府之居服新制補助收費方式計算，但超每個月補助款上限部分須完全自費)。

第二條 乙方經新北市長期照顧管理中心評估符合補助資格後，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，依本契約之約定時數及項目提供服務。

第三條 服務方式：由甲方派居服員到宅提供乙方一對一之服務。

第四條 收費標準與繳付方式：由甲方依補助標準向新北市申請補助(服務期間如需修正服務項目及內容時，甲乙雙方依附表一：新北市長期照顧管理中心長期照顧服務核定表進行修訂)：

一、收費標準：

本契約履約服務項目之支付或補助基準，屬長照服務給付及支付項目者，依據衛生福利部公告之長期照顧給付及支付基準辦理。

二、繳付方式：

每月月底由居服員收取服務費並開立收據。

其他_____。

第五條 乙方於申請及接受服務期間，應詳細說明特殊生理（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，倘未予以說明而發生意外事故時，甲方一概不負任何法律上或道義上之責任；如致甲方人員（包括督導員及居服員等）受有損害，乙方並應對甲方人員負損害賠償責任。

第六條 居家服務提供期間，甲乙雙方應遵守之規定如下：

一、甲方

- (一) 甲方應嚴禁居服員留下自己的聯絡方式（包括但不限於地址、電話、通訊軟體等），乙方若有事通知居服員時，應透過甲方代為聯繫。
- (二) 甲方居服員之餐飲及車資均自理，居服員不得以任何名目要求乙方額外付費。但居服員應乙方要求陪伴就醫及代購物品等所需車資，由乙方支付。
- (三) 甲方居服員提供服務過程嚴禁私自向乙方傳教、宣揚政黨理念、推銷、借貸及金錢往來之行為。
- (四) 甲方居服員離職或請假時，甲方應告知乙方，並應於3日內（突發事件除外）儘速安排接替人員。
- (五) 於本契約所定服務期間內，甲方為保障服務品質，提供居服員參加在職訓練，如居服員在職訓練期間與本契約約定之服務時間衝突時，甲方經乙方同意得變更服務時間，但經甲方評估乙方有特殊狀況者，不在此限。
- (六) 遇天然災害期間（颱風、地震等），提供服務與否，依新北市政府頒布之規定辦理，不再另行通知。
- (七) 居服員之服務範圍及項目，以乙方個人日常生活範圍及第二條約定之服務內容為限。
- (八) 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。
- (九) 依據護理人員法第24條規定，甲方居服員不得替乙方執行侵入性護理服務，包括：注射胰島素、肛挖、抽痰、傷口護理等。

二、乙方

- (一) 乙方欲取消服務時，應於服務時間前 24 小時通知甲方居服員(不含例假日及國定假日)；若未事先通知而居服員已至乙方預備提供服務，則甲方仍依基於衛福部民國 107 年 12 月 22 日函釋內容有關照服員訪視未遇收費標準相關疑義案函釋內容載明，若當次服務係提供 2 種以上照顧組合，則以價格最低之項目申報費用，並向民眾收取部分負擔；若提供之服務係以時數而非項次計價則以第一組 30 分鐘收費。
- (二) 甲方居服員於原訂提供服務之時間內到達乙方處所，而乙方不在家逾半小時者，甲方居服員即可離開而不提供服務，乙方仍應依長期照顧給付及支付基準，給付照顧計畫中該時段照顧組合價格最低項目之費用。
- (三) 乙方對於服務有任何問題時，乙方應直接向甲方指定之督導員聯繫處理，不得與居服員私下協議處理，若因此產生糾紛，概與甲方無關。
- (四) 為減少服務糾紛與危險，乙方不得要求甲方居服員搬移大型傢俱、爬高擦拭、跪地刷洗與拆卸物品及執行具有危險性之工作，或為乙方購買任何成藥、含酒精或刺激性的飲料、推薦秘方或以任何交通工具搭載乙方。
- (五) 乙方不得於本契約書所定服務費用以外，另行贈與、借貸或任何其他方式交付財物予甲方或督導員或居服員；甲方就乙方所私貸予甲方員工、督導員、居服員之金錢不負償還責任。
- (六) 乙方不得指定特定居服員或督導員提供服務。
- (七) 乙方應詳實告知其欲委託甲方服務項目之注意事項、時間，並告知甲方及居服員有關乙方所在處所應注意之特殊或危險事項。
- (八) 乙方不得與甲方居服員發生超出本契約服務項目約定事項，否則概由乙方負責，與甲方無涉。
- (九) 甲方為確保服務品質，將不定期與乙方進行電訪或約定時間家訪，乙方不得無故拒絕。
- (十) 乙方清楚了解甲方對於所屬居服員有指揮監督之權，如乙方住院或服務暫停期間，於不影響乙方居家照顧權益下，甲方有權指揮居服員前

往其他個案處所提供居家服務。

(十一)乙方清楚了解為符合勞動法規，如乙方向甲方約定長時數服務，甲方將依自身評估安排兩位以上居服員共同排班服務，避免違反相關勞動法規。

第七條 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（住院時間如超過兩週，甲方得於乙方出院後重新媒合居服員人力，並重新簽訂照顧計畫，如住院時間超過三個月將以結案辦理，俟乙方出院後重新申請服務。
- 二、出國或暫往他地（異動日起至 3 個月內，超過 3 個月以上者則結案）俟乙方返回後重新申請服務。
- 三、實際要求服務之內容與本契約書所約定之服務內容不符者；或乙方數次以非照護品質因素要求甲方更換居服員，而甲方確已無適當人力可提供服務者。
- 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之行為者，包含但不限於：(1)惡意傷害甲方人員(包含但不限於：性騷擾、暴力攻擊等)(2)不合理之要求(包含但不限於：危險之捧抱、揹負移位方式、指壓按摩等)之情事。

第八條 乙方若有下列情形之一者，甲方得終止契約，並由衛生局依法追繳相關補助費用：

- 一、前條第 3 至 5 項規定，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、違反下列衛生局居家服務補助規定：
 - (一)已經接受相關機構安置者。
 - (二)經新北市長期照顧管理中心評定已有專人照顧(含外籍看護工)、得自行照顧或僱傭每日超過 8 小時者(居家喘息經新北市長期照顧管理中心評估有特殊情形者不在此限)。
 - (三)經新北市長期照顧管理中心評定身體狀況已恢復或死亡者
 - (四)乙方重複領取社會局/衛生局重病住院看護補助、日間照顧、身心障礙

者臨時及短期照顧服務、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(居家服務個案經評估有交互使用日間照顧需求者，不在此限)。

(五)乙方之低收入戶資格、具享領中低收入戶老人生活津貼資格或身心障礙之等級有異動且經新北市長期照護中心評估失能程度之標準，不符合衛生局補助標準者。

(六)遷離戶籍地(遷離新北市或遷至甲方無法提供服務之區域)。

四、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。

五、乙方無意願遵守居家服務使用規定或無意願使用服務者。

第九條 乙方發生緊急事件時之緊急聯絡人如下：

一、姓名： ， 與乙方之關係： ，

電話：

二、姓名： ， 與乙方之關係： ，

電話：

服務期間若發生緊急狀況時，甲方提供服務之居服員僅負通知緊急聯絡人及緊急協助就醫之責任。

第十條 乙方同意甲方基於確保服務提供期間之服務品質與緊急事件處理需要等特定目的，甲方得蒐集、電腦處理及利用乙方提供之個人、相關聯絡人與受照顧者資料。除確保服務提供之目的外，甲方不得將乙方資料提供予第三方。

第十一條 乙方於服務期間有本契約上之任何問題，應逕向甲方及衛生局提出申訴。

一、 甲方申訴電話：(02)2959-5855，申訴傳真：(02)2959-6658。

申訴電子信箱：homecare_ntc@hangan.org

二、主管機關申訴管道：

長期照顧管理中心板樹分站-板橋區、樹林區(02)2968-3331

長期照顧管理中心雙和分站-中和區、永和區(02)2246-4570

長期照顧管理中心三重分站-三重區、蘆洲區(02)2984-3246

長期照顧管理中心新店分站-新店區(02)2911-7079

長期照顧管理中心新莊分站-新莊區(02)8521-9801

新北市政府衛生局(02)2257-7155

服務爭議處理可透過新北市「長期照顧服務爭議調處」流程辦理。相關資料可於市府網站雲端櫃台

<https://service.ntpc.gov.tw/eservice/SearchCaseItem.action>

鍵入「長期照顧服務爭議調處」搜尋即可。

第十二條 甲、乙雙方應遵守本契約約定之內容，非經他方書面同意，不得更改本契約書。本契約書所定事項有未盡事宜者，悉依照有關法令及一般作業程序及須知處理。

第十三條 本委託服務有效期間：民國_____年_____月_____日起至結案日。

第十四條 因故乙方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，代理人願負一切賠償責任。

第十五條 因本契約書所生之一切爭議，甲、乙雙方應本誠信原則協商解決。如不能解決而發生訴訟，則應以臺灣新北地方法院為第一審管轄法院。

第十六條 本契約書一式二份，分由甲、乙雙方各執一份為憑。

立契約書人：

甲方：財團法人恆安社會福利慈善事業基金會附設新北市私立恆安居家長照機構

機構負責人：胡世賢

機構統一編號：87540898

機構地址：新北市板橋區民生路一段57、59號12樓

電話：02-2959-5855

乙 方：

身分證字號：

住 址：

電 話：

乙方代理人：

身分證字號：

住 址：

電 話：

中 華 民 國 年 月 日

<input type="checkbox"/> BA12	協助上(下)樓梯		20	6	不適用於使用電梯、爬梯機、樓梯升降椅者，單趟為 1 單位。
<input type="checkbox"/> BA13	陪同外出 項目： 單位：		31	9	(1) 內容包括：外出工具之安排、陪同外出，及注意安全，以每 30 分鐘為 1 給（支）付單位。 (2) 外出目的包括：購物、社交活動、辦理事務、參與宗教活動、用餐、散步、上下學、定期式復健或洗腎、運動等。
<input type="checkbox"/> BA14	陪同就醫		109	34	陪同時間自案家出門起算 1.5 小時內。若超過 1.5 小時，每半小時增加 1 單位 BA13 陪同外出。
<input type="checkbox"/> BA15-1	家務協助(自)		31	9	(1) 獨居之長照需要者：居所的清理或洗滌、換洗衣物洗滌。 (2) 非獨居之長照需要者：睡眠及主要活動區域之清理或洗滌、換洗衣物洗滌。 (3) 本組合為 30 分鐘為 1 給（支）單位。 (4) 上述非獨居之長照需要者家務協助須為長照需要者本身所需，若係長照需要者與家人共用之區域，則本項組合之點數另外 50%須由長照需要者負擔支付。
<input type="checkbox"/> BA15-2	家務協助(共)		113	101	低收 97 元/單位
<input type="checkbox"/> BA16-1	代購或代領或代送服務(自)		20	6	若包含長照需要者以外之家人物品，則本項組合之點數另外 50%須由長照需要者負擔支付。
<input type="checkbox"/> BA16-2	代購或代領或代送服務(共)		75	68	低收 65 元/單位
<input type="checkbox"/> BA17a	人工氣道管內(非氣管內管)分泌物抽吸		12	3	(1) 照顧服務員須接受特殊訓練課程後方可執行。 (2) 每日使用 3 組合為限。
<input type="checkbox"/> BA17b	口腔內(懸壅垂之前)分泌物抽吸		10	3	(1) 照顧服務員須接受特殊訓練課程後方可執行。 (2) 每日使用 3 組合為限。
<input type="checkbox"/> BA17c	尿管及鼻胃管之清潔與固定		8	2	每週使用 7 組合為限。
<input type="checkbox"/> BA17d1	血糖機驗血糖		8	2	每日使用 1 組合為限。
<input type="checkbox"/> BA17d2	甘油球通便		8	2	每週使用 3 組合為限。
<input type="checkbox"/> BA17e	依指示置入藥盒		8	2	每週使用 1 組合為限。
<input type="checkbox"/> BA18	安全看視		32	10	(1) 以半小時為 1 給（支）付單位。

					(2) 本組合限心智障礙者使用。
<input type="checkbox"/> BA20	陪伴服務		28	8	以半小時為1給(支)付單位。
<input type="checkbox"/> BA22	巡視服務		20	6	上午6點至下午6點,至案家探視長照需要者,並進行簡易協助,至少3次。
<input type="checkbox"/> BA23	協助洗頭		32	10	本組合係指於床上或浴間(或類似之場所)單獨執行洗頭之服務。
<input type="checkbox"/> BA24	協助排泄		35	11	協助移位或引導至浴間、支持及協助一般小便、大便,及處理汗、痰或嘔吐物、觀察排泄。
<input type="checkbox"/> GA09	居家喘息服務		123	38	以2小時為1給(支)付單位,單日以10小時為上限。
<input type="checkbox"/> 自費	自費服務			385	以1小時為1單位,國定假日雙倍收費。

案主/代理人姓名：_____

督導員姓名：_____

中 華 民 國 年 月 日