

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)接受社區式服務類(以下稱社區式)長照服務單位提供之社區式巷弄長照站長照服務時，有權將契約書攜回詳細審視。長照服務單位並應遵守下列事項：
 - (一)參酌消費者保護法第十一條之一規定，長照服務單位與簽約者簽約前，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。長照服務單位違反該規定者，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 日(至少三日審閱期)應屬合理期限，但簽約者要求更長時(但限於三十日以內)，長照服務單位亦應同意之。
 - (二)長照服務單位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、肖像權意願書(如附件一)及個資授權書(如附件二)之文件。
- 二、長照服務單位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、本契約範本僅供長照服務單位及簽約者參考。

本契約雖為定型化契約之一種，惟長照服務單位或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、長照服務單位應提供長照服務單位提供服務所在地主管機關申訴專線：臺北市政府衛生局 1999(外縣市請撥(02)2720-8889)轉 7085、申訴傳真電話：02-8780-1794
- 五、如使用者無法表達意願時，由簽約者代為簽署，使用者委託簽約者之同意書 如附件三。

本契約及附件於中華民國____年____月____日經簽約者攜回審閱(至少三日審閱期)，但必要時，應給予即時或合理之審閱期間。

簽約者已行使審閱權利並充分瞭解契約內容及其附件，審閱無誤。

長照服務單位簽章：

簽約者簽章：

立契約當事人

簽約者：_____○使用者本人 ○家屬，關係_____

○其他_____

長照服務單位：

茲為使用者_____社區式長照服務事宜，經簽約者及長照服務單位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）

長照服務單位服務處所位於_____縣（市）_____鄉（鎮、市、區）_____路（街）_____段_____巷_____弄_____號_____樓，並依第三條所定服務項目及內容提供社區式長照服務，簽約者依第六條所定服務費用繳費，供使用者預計自_____年_____月_____日起使用服務。

第二條（契約期限）

- 一、定期契約：本契約期間自簽訂之日起至_____年_____月_____日為止。
- 二、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）

長照服務單位提供使用者長期照顧服務法(以下稱長服法)第十一條之社區式長照服務或第十三條第一項第三款之喘息服務，其項目如下：

- 一、方案一：長照服務單位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)；其收費標準如下：
- 喘息服務:依據衛生福利部「長期照顧服務申請及給付辦法」(以下稱長照給付辦法)辦理巷弄長照站喘息服務(以下稱喘息服務)。
- 短照服務:依據勞動部「聘僱外籍看護工家庭短期替代照顧服務實施計畫」(以下稱短照計畫)辦理巷弄長照站短照服務(以下稱短照服務)。
- 二、方案二：非衛生福利部「長期照顧服務申請及給付辦法」及勞動部「聘僱外籍看護工家庭短期替代照顧服務實施計畫」之給付額度，依本府社會局或所在地主管機關核定之巷弄長照站收費基準收取費用；變更時亦同。

長照服務單位應提供服務之時間：營業時間為每週○至週○上午○○：○○至下午○○：○○。不含國定假日，如遇國定假日或

颱風等特殊狀況或其他因素，經行政院人事行政總處宣布停班暫停服務。

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，長照服務單位應與簽約者變更契約或其附件。

簽約者於締約時，如提供使用者之醫療資料記載醫囑事項，長照服務單位應以其既有設施及人力依照醫囑事項辦理。

第四條(廣告內容)

長照服務單位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，廣告視為契約內容之一部分。

第五條(許可立案等相關資訊之揭示與提供)

長照服務單位應將設立許可證書、投保公共意外責任險證明文件、收費標準、服務項目、服務使用須知，與長照服務單位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，揭示於單位內明顯處所，並主動提供簽約者及使用者參閱。

第六條(服務費用收取及繳納)

簽約者應繳納長期照顧費，其數額及繳費方式如下：

一、 服務費用：

(一) 長期照顧費：

方案一：按照顧計畫內照顧組合之項目及使用頻率，在核定額度內之每月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簽約者或使用者事由，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。

方案二：非衛生福利部「長期照顧服務申請及給付辦法」及勞動部「聘僱外籍看護工家庭短期替代照顧服務實施計畫」之給付額度，依本府社會局或所在地主管機關核定之巷弄長照站收費基準(使用項目、頻率及費用)收取費用；變更時亦同。

二、 服務未遇處理費：使用者因故需臨時取消服務時，應於服務時間一日前通知長照服務單位。但有緊急情況者，不在此限；使用者未於服務時間一日前通知取消服務，長照服務單位得向簽約者收服務未遇處理費新臺幣_____元(最高上限為新臺幣30元整；不得申報服務費用)。

三、 簽約者應於每月___日前繳納前月當月長期照顧費。繳費方式依以下方式，簽約者繳費後，長照服務單位應開立收據予簽約者：

- (一) 簽約者透過金融單位轉帳至長照服務單位指定銀行帳號。
- (二) 簽約者親自至長照服務單位繳交費用。
- (三) 其他方式：_____。

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。

第七條(自行負擔費用)

簽約者應為使用者負擔下列費用：

- 一、 個人日用品、營養品、紙尿褲、看護墊、醫療耗材及其他消耗品。
- 二、 外送就醫或住院期間所需醫療、交通費用及僱請看護人員之費用。
- 三、 其他因使用者個人原因所生之費用。

第八條(使用者隱私權之保密)

長照服務單位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，但長照服務單位依法應通報或提供相關資料者，不在此限。

第九條(禁止不正當利益行為)

長照服務單位及其提供服務之人員不得向簽約者、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。

第十條(服務費用調整)

一、定期契約

- (一) 依據長照給付辦法或短照計畫收取服務費用者，應依該辦法或計畫收取，不得調整費用。
- (二) 非依據長照給付辦法及短照計畫收取服務費用者，長照服務單位調整收費標準，應報長照服務單位提供服務所在地主管機關核定；長照服務單位於契約期限內調整收費標準，非經簽約者同意，不得調整本契約所定之服務費用。

二、不定期契約

- (一) 依據長照給付辦法或短照計畫收取服務費用者，應依該辦法

或計畫收取，不得調整費用。

- (二)非依據長照給付辦法及短照計畫收取服務費用者，長照服務單位調整收費標準，應報長照服務單位提供服務所在地主管機關核定後通知簽約者；長照服務單位應於調整費用前二個月通知簽約者，簽約者應於一個月內回復是否同意。簽約者不同意調整收費或未依限表示同意者，依第十九條第二項第四款及第二十條第二項第五款辦理。

第十一條（安全保障）

為維護使用者安全，長照服務單位得於單位內適當之公共區域設置錄影(音)監視器，並應告知簽約者及使用者。

第十二條（緊急事故處理流程）

長照服務單位應訂定急、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簽約者收執，並懸掛或張貼於明顯處所。

使用者接受服務時發生急、重、傷病或其他緊急事故時，長照服務單位負有依前項處理流程之作為義務。

長照服務單位違反前二項義務致使用者受有損害時，應負賠償責任。簽約者受有其他損害，另得請求賠償。

第十三條（緊急聯絡人之指定）

使用者發生急、重、傷病或其他緊急事故之服務事項，應通知簽約者指定之緊急聯絡人(緊急事故處理同意書如附件四)。

緊急聯絡人經長照服務單位通知後未及時回復、處理，或無法聯絡，長照服務單位應依當時情形為必要之處置（如使用者須緊急送醫時，逕送距離長照服務單位最近或由救護車逕送合適之醫療單位），緊急聯絡人、簽約者或使用者無正當理由者，不得提出異議。

第十四條（毀損設施及設施變更之處理）

簽約者或使用者擅自變更使用或毀損長照服務單位所提供之設施，長照服務單位因修復或為其他必要處置所生之費用或其他損害，長照服務單位得檢附單據向簽約者請求賠償。

簽約者或使用者經長照服務單位同意變更使用其所提供之設備，或另行增設新設施，其費用應由簽約者負擔。

於契約期滿或終止時，除契約另有約定外，簽約者應恢復原狀；但該等經變更或新增之設施非毀損不能分離或分離需費過鉅

者，其所有權歸長照服務單位，簽約者不得拆除及請求賠償。

第十五條（契約終止）

使用者應於約定開始使用服務日或契約生效日起__日內使用服務。如無正當理由屆期仍未使用服務者，長照服務單位得終止契約。

簽約者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，長照服務單位不得拒絕，簽約者應依使用者實際使用服務日數支付服務費用。

長照服務單位應簽約者及使用者之特殊請求而為提供服務之購置，如因前二項契約終止而受有損害，得請求簽約者賠償。

長照服務單位除經許可停辦或撤點，或有第十六條所定情形之一，不得終止契約；契約終止時，長照服務單位應通知簽約者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（長照服務單位提前終止契約，限團體家屋外之社區式服務使用）

簽約者於訂立契約時，以詐術使長照服務單位誤信使用者符合接受服務條件，或為其他虛偽之意思表示，使長照服務單位誤信而有受損害之虞者，長照服務單位得終止契約；如因此造成長照服務單位之損害，長照服務單位得請求簽約者賠償。

使用者接受服務後有下列情形之一者，長照服務單位得終止契約：

- 一、 使用者失蹤逾二個月或搬離長照服務單位特約服務區域。
- 二、 健康狀況改變，致不符合接受服務條件。
- 三、 簽約者積欠第六條服務費用達一個月之總額，經長照服務單位____（最少一個月）催告，屆期仍未繳費。

使用者接受服務後有下列情形之一者，長照服務單位得先暫停服務且通知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、 簽約者、使用者或其家屬要求長照服務單位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、 使用者入住住宿式單位、住院、出國。
- 三、 使用者失聯逾一個月。

- 四、 簽約者、使用者或其家屬之性騷擾、言語重大侮辱或其他不當行為，致長照服務單位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、 故意毀損長照服務單位之設備或物品，情節重大。
- 六、 違反長照服務單位使用設備規定，致妨礙公共安全或衛生，情節重大。
- 七、 經常與其他使用者發生嚴重爭執或干擾他人，經長照服務單位協調勸解仍未改善，致影響服務提供。

前項第四款使用者因障礙或疾病致不能辨識其行為時，長照服務單位應優先通知簽約者或家屬送醫療單位採適當處置。

長照服務單位依第一項至第三項規定提前終止本契約，應通知簽約者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(簽約者提前終止契約)

簽約者應於一個月前通知長照服務單位終止契約，但有下列情形之一者，得逕行通知終止契約：

- 一、 長照服務單位於訂立契約時為虛偽之意思表示，使簽約者誤信而有受損害之虞。
- 二、 長照服務單位提供服務之人員對簽約者、使用者或其家屬實施暴行或有重大侮辱。
- 三、 長照服務單位提供服務之人員或其他使用者罹患法定傳染病，有傳染之虞。但長照服務單位已依中央衛生主管機關之規定將該提供服務之人員或使用者送醫診治，或採取必要之隔離或防護措施，不在此限。
- 四、 長照服務單位停辦或撤點前，未於二個月前通知簽約者。
- 五、 長照服務單位提供使用者居住或生活之處所，有危害使用者之安全或健康，或有危害之虞。

簽約者或使用者因前項契約終止所致損害，得向長照服務單位請求損害賠償。

第十八條(契約終止時費用之結算)

契約終止時，長照服務單位應於契約終止當日起七個工作日內，將簽約者依第六條已繳之長期照顧費，按契約終止後之日數比例退還之。

第十九條(爭議處理)

若簽約者或使用者與長照服務單位產生糾紛，應於雙方合意下以_____縣(市)主管機關所訂定之陳情、申訴及調處機制處理。

長照機構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，致接受長照服務者傷亡」及第二款「所屬之長照人員提供長照服務，違反本法規定，且情節重大，並可歸責於該單位」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。

第二十條(法院管轄)

簽約者及長照服務單位雙方因本契約涉訟時，同意以_____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。

第二十一條(附件及服務規定之效力)

簽約者及長照服務單位雙方依本契約所定附件經簽約者審閱後，視為契約之一部分，與契約有同一效力。

第二十二條(契約協議補充)

本契約未盡事宜，悉依相關法令處理，並得由簽約者及長照服務單位雙方隨時協議補充之。

第二十三條(契約書之收執)

本契約書一式_____份，經簽約者及長照服務單位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，由簽約者及長照服務單位雙方平均分擔。

簽約者姓名：

使用者本人 家屬，關係_____ 其他_____

國民身分證統一編號：

戶籍地址：

聯絡地址：

聯絡電話：

行動電話：

傳真號碼(如無，可不填寫)：

電子郵件信箱(如無，可不填寫)：

長照服務單位名稱：

單位負責人：

單位負責人國民身分證字號/長照服務單位統一編號：

單位地址：

電話：

電子郵件信箱(如無，可不填寫)：

網址(如無，可不填寫)：

服務使用者姓名：

國民身分證字號：

戶籍地址：

聯絡地址：

聯絡電話：

緊急聯絡人姓名：

國民身分證字號：

戶籍地址：

聯絡地址：

聯絡電話：

行動電話：

傳真號碼(如無，可不填寫)：

電子郵件信箱(如無，可不填寫)：

中華民國 年 月 日

社區式服務類之巷弄長照站喘息服務及短照服務定型化契約範本附件

附件一：肖像權意願書

_____長照服務單位 肖像授權意願書

本人_____ 同意 不同意貴單位得以拍攝記錄服務對象
_____, 並同意授權由貴單位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, 貴單位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單位使用其肖像權。

簽署人簽章：

與服務對象關係：

聯絡方式：

中華民國 年 月 日

附件二：個人資料授權同意書

本同意書說明_____（長照服務單位名稱）將如何處理本表單所蒐集到的所有個人資料。當您勾選「我同意」並簽署本同意書時，表示您已閱讀、瞭解並同意接受本同意書之所有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、瞭解並同意本同意書之所有內容及其後修改變更規定後，方得使用本服務，但若您已接受本服務，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、血型、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單位蒐集的目的不同時，我們會在使用前先徵求您的書面同意，您可以拒絕。
- （三）本單位利用您的個人資料期間為即日起至服務中止日止，利用地區為台灣地區。

三、基本資料之保密

本單位如違反「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、同意書之效力

- （一）當您勾選「我同意」並簽署本同意書時，即表示您已閱讀、瞭解並同意本同意書之所有內容。
- （二）您自本同意書取得的任何建議或資訊，無論是書面或口頭形

式，除非本同意書條款有明確規定，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

本同意書之解釋與適用，以及本同意書有關之爭議，均應依照中華民國法律予以處理，並以_____法院為管轄法院。

已閱讀並接受上述同意書內容。服務使用者或簽約者簽名（請親簽）_____

年 月 日

附件三：使用者委託簽約者同意書

使用者_____同意委託簽約者_____與貴單位
簽定「社區式服務類之巷弄長照站喘息服務及短照服務」一案，特
立此書為憑。

此致

單位

簽約者： (簽名或蓋章)
國民身分證統一編號：
戶籍地址：
聯絡地址：
電話：

服務使用者： (簽名或蓋章)
國民身分證統一編號：
戶籍地址：
聯絡地址：
電話：

中華民國 年 月 日

附件四：緊急事故處理同意書

簽約者_____就服務使用者_____於貴單位（長照服務單位名稱：_____，地址：_____）接受服務期間，因發生急、重、傷病或其他必要之長期照顧應通知事項，同意緊急聯絡人如經貴單位通知後未及時處理者，貴單位應辦理下列事項：

一、服務使用者須緊急送醫時，由救護車逕送合適之醫療單位。

立同意書人： (簽名或蓋章)

國民身分證統一編號：

戶籍地址：

聯絡地址：

聯絡電話：

第一緊急聯絡人： (簽名或蓋章)

國民身分證統一編號：

戶籍地址：

聯絡地址：

聯絡電話：

第○緊急聯絡人： (簽名或蓋章)

國民身分證統一編號：

戶籍地址：

聯絡地址：

聯絡電話：

中華民國 年 月 日