

## 養護(長期照護)定型化契約應記載及不得記載事項總說明

為保障進住老人福利機構之老人及其家屬之權益，內政部前於九十四年七月二十七日函頒「養護(長期照護)定型化契約範本」，嗣後老人福利法於九十六年一月三十一日修正公布，增訂第三十八條：「老人福利機構應與入住者或其家屬訂定書面契約，明定其權利義務關係。前項書面契約之格式、內容，中央主管機關應訂定定型化契約範本及其應記載及不得記載事項。」之規定；為使該定型化契約範本更符合老人福利機構實務上運用，內政部於九十七年一月四日修正公告在案。

鑑於養護(長期照護)定型化契約範本自修正公告實施迄今雖已逾三年，惟僅屬參考性質並無法律強制力，為明確監督老人福利機構相關作為，落實保障住民及其家屬之權益，實有訂定「養護(長期照護)定型化契約應記載及不得記載事項」之必要，爰依據消費者保護法第十七條第一項規定：「中央主管機關得選擇特定行業，公告其定型化契約應記載或不得記載之事項。」訂定養護(長期照護)定型化契約應記載及不得記載事項，其中應記載事項共計二十點，不得記載事項共計十二點，要點如下：

### 一、應記載事項

- (一) 契約審閱期間。(第一點)
- (二) 廣告責任。(第二點)
- (三) 服務處所。(第三點)
- (四) 契約期限。(第四點)
- (五) 立案及保險文件之提供。(第五點)
- (六) 費用內容、數額及繳納方式。(第六點)
- (七) 費用調整。(第七點)
- (八) 機構終止契約要件。(第八點)
- (九) 消費者終止契約要件。(第九點)
- (十) 契約期間內之退費。(第十點)
- (十一) 服務內容。(第十一點)
- (十二) 約束要件。(第十二點)
- (十三) 緊急事故之處理。(第十三點)
- (十四) 緊急聯絡人之指定。(第十四點)
- (十五) 機構請求損害賠償要件。(第十五點)
- (十六) 消費者請求損害賠償要件。(第十六點)
- (十七) 契約終止之通知。(第十七點)
- (十八) 契約終止受照顧者之處理。(第十八點)
- (十九) 契約終止之退費。(第十九點)
- (二十) 消費者遺留物品之處理。(第二十點)

## 二、不得記載事項

- (一) 不得約定拋棄契約審閱權。(第一點)
- (二) 不得約定保證金數額超過主管機關核定之數額。(第二點)
- (三) 不得約定養護(長期照護)費數額超過主管機關核定之數額。(第三點)
- (四) 不得約定「養護(長期照護)費以週計費」、「未超過半個月以半個月計費」及「超過半個月以全月計費」,或其他類似之收費方式。(第四點)
- (五) 不得約定受照顧者發生急、重、傷病、死亡或其他緊急事故等情事,與機構無關之文字。(第五點)
- (六) 不得約定如無立遺囑者,其遺體及其遺留財物得依機構慣例處理之。(第六點)
- (七) 不得任意要求消費者負擔非因可歸責於消費者所生之費用(如春節期間及特殊假日之照顧費用)。(第七點)
- (八) 不得約定消費者同房型換房應收取費用。(第八點)
- (九) 不得約定扣抵保證金達一定數額時,機構得逕行終止契約。(第九點)
- (十) 不得約定排除機構故意或過失之責任。(第十點)
- (十一) 不得約定消費者遷出機構後所遺留之物品,機構得任意處置。(第十一點)
- (十二) 不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。(第十二點)

養護（長期照護）定型化契約應記載事項

規 定	說 明
<p>一、契約審閱期間 契約及其附件審閱期間應予載明應由消費者攜回審閱至少五日。</p>	<p>為保障消費者（含受照顧者或其委託人）權益，應明定消費者契約審閱期。</p>
<p>二、廣告責任 養護（長期照護）機構（以下簡稱機構）應確保廣告內容之真實，對消費者所負之義務不得低於廣告之內容，文宣與廣告均視為契約內容之一部分。</p>	<p>為保障消費者權益，明定機構應確保廣告內容之真實性。</p>
<p>三、服務處所 應明確標示機構提供坐落於____縣（市）____鄉（鎮、市、區）____路____段____巷____弄____號____樓____室，約____平方公尺之____人房。</p>	<p>明定機構提供之養護（長期照護）處所應予明確標示。</p>
<p>四、契約期限 契約應載明是否定有期限，定期契約應記載期限。</p>	<p>契約分定有期限及未定期限二種，明定定有期限之契約應記載契約之起迄日期。</p>
<p>五、立案及保險文件之提供 機構應於適當地點揭示立案證書及投保公共意外責任險證明文件。</p>	<p>機構應對消費者所可能遭遇之公共意外危險，給予必要的保障。</p>
<p>六、費用內容、數額及繳納方式 消費者應繳納保證金、養護（長期照護）費及自行負擔費用，其數額及繳費方式如下： （一）保證金：消費者應於訂立契約時，一次繳足相當於____個月養護（長期照護）費（最高不得逾二個月）之保證金新臺幣（下同）____元整予機構，機構應以機構名義於金融機構設立專戶儲存保證金。消費者欠繳養護（長期照護）費或其他費用，或對機構負損害賠償責任時，機構得定____日（不得少於七日）以上之期</p>	<p>一、消費者應繳納之保證金數額及養護費應予明定，以避免消費糾紛，另機構應對消費者所繳納之保證金負善良管理人之責任。 二、明定消費者入住機構後應自行負擔之費用項目，以避免消費糾紛。</p>

<p>限通知消費者繳納，逾期仍不繳納者，機構得於保證金內扣抵，保證金扣抵達二分之一時，機構應定一個月以上之期限通知消費者補足。</p> <p>(二) 養護(長期照護)費：每月_____元整，消費者最遲應於進住之日依當月進住日數繳納，並於嗣後每月____日按月繳納。本款養護(長期照護)費，包括膳食費、照顧費等，不含消費者應自行負擔費用，其計費數額及內容如下：</p> <p>1. 膳食費：每月_____元，含每日早、午、晚三餐及節慶加菜。</p> <p>2. 照顧費：每月_____元，含應由機構提供生活、休閒、專業等照顧服務之費用。</p> <p>(三) 消費者應自行負擔費用(依機構與消費者雙方約定勾選)：</p> <p><input type="checkbox"/> 個人日用品、營養品、紙尿褲、看護墊、醫療耗材等消耗品。</p> <p><input type="checkbox"/> 私用電話之裝機費及通話費。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 其他因消費者個人原因所生之費用。</p> <p>(四) 機構應公開揭示保證金、膳食費、照顧費等收費標準及菜單內容等資訊。</p>	
<p>七、費用調整</p> <p>(一) 定有期限契約</p> <p>機構於契約期限內，非經消費者同意，不得調高消費者繳納之保證金、養護(長期照護)費(包含膳食費及照顧費)等各項費用。</p>	<p>明定機構調整費用之依據，以維護消費者權益；機構調整收費標準倘未經主管機關同意，已收取調整增加之費用應予退還。</p>

<p>(二) 未定期限契約</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機構於行政院主計處所定當地消費者物價指數自原收費標準訂定日起上漲或下跌超過百分之五時，始得依上漲或下跌標準調整收費。</li> <li>2. 機構如有調整收費標準之決定時，應於一個月前告知消費者，並報請主管機關同意。</li> </ol>	
<p>八、機構終止契約要件</p> <p>(一) 保證金扣抵達二分之一時，機構應定一個月以上之期限通知消費者補足。消費者逾期仍不補足者，機構得終止契約。</p> <p>(二) 消費者應於約定進住日或契約生效日起___日內進住。如無正當理由逾期仍未進住者，機構得終止契約，並得將消費者已繳當月之養護(長期照護)費用依逾期日數按日扣除___元後無息退還。但最高不得逾當月已繳養護(長期照護)費用之百分之十。</p> <p>(三) 消費者於訂立契約時，以詐術使機構誤信消費者符合進住條件，或為其他虛偽之意思表示，使機構誤信而有受損害之虞者，機構得終止契約。</p> <p>(四) 消費者入住機構後有下列情形之一者，機構得終止契約：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 健康狀況改變，致不符合主管機關核定之收容對象。但機構於契約終止後，經消費者或其家屬、緊急聯絡人請求者，應協助轉介消費者至適當機構醫療或養護。</li> <li>2. 受有期徒刑以上刑之宣告確定，而未諭知緩刑或未准易科罰金。</li> </ol>	<p>明定契約簽訂後，因可歸責於消費者違反善良之意思表示或未履行契約之規定等，有危害機構之權益者，機構得單方面終止契約，以維護公平交易之原則。</p>

<p>3. 如無保證金時，消費者積欠養護(長期照護)費用達一個月之總額，經機構催告，仍未繳費。</p> <p>4. 違反機構規定留宿親友，經勸導三次仍不改善。</p> <p>(五) 消費者入住機構後有下列情形之一者，機構應先予制止，無效後再予終止契約。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 故意毀損機構之設備或物品且情節重大。</li> <li>2. 違反規定使用機構設備，致妨礙公共安全或衛生，情節嚴重。</li> <li>3. 與其他受照顧者發生嚴重爭執或干擾他人，經機構以換房或其他方式勸解仍未改善，致影響團體生活。</li> </ol> <p>(六) 機構於契約期間，非因消費者有第一款至第五款所定情形之一，不得終止契約。</p> <p>前項第五款終止權，自機構知有終止原因時起，一年間不行使而消滅。</p>	
<p>九、消費者終止契約要件</p> <p>(一) 消費者得於進住之日起三十日內主動終止契約，機構不得拒絕。消費者應依實際進住日數按日支付機構每日_____元。</p> <p>(二) 機構有下列情形之一者，消費者得不須於一個月前通知機構，逕行通知終止契約：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機構或其使用人於訂立契約時為虛偽之意思表示，使消費者誤信而有受損害之虞。</li> <li>2. 機構之受僱人或其使用人對於消費者實施暴行或有重大侮辱之行為。</li> <li>3. 機構之受僱人、使用人或其他受照顧者患有法定傳染病，有傳染之虞。但機構已將該受僱</li> </ol>	<p>明定契約簽訂後，因可歸責於機構違反善良之意思表示或未履行契約之規定等，有危害消費者之權益者，消費者得單方面終止契約，以維護公平交易之原則。</p>

<p>人、使用人或受照顧者送醫診治，並證明已無傳染之虞者，不在此限。</p> <p>4. 機構提供消費者居住或生活之處所，有危害消費者之安全或健康，或有危害之虞。</p>	
<p>十、契約期間內之退費</p> <p>受照顧者因病就醫或其他正當理由而於機構外生活，經辦妥機構所規定之手續且連續外住二日以上者，得按實際院外生活日數請求無息退還每日__元之膳食費。但機構、消費者雙方另有約定，較有利於消費者時，從其約定。</p>	<p>受照顧者因正當理由並依規定請假而連續於機構外生活一定期間時，機構應明定消費者得請求退費之規定，以維護消費者之權益。</p>
<p>十一、服務內容</p> <p>(一) 機構至少應提供下列服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生活服務：膳食、居住環境整理、個人身體照顧、聯繫親友、被服洗滌等日常生活事項或其他福利服務。</li> <li>2. 休閒服務： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 書報、雜誌、電視、音樂等。</li> <li>(2) 慶生會、文康活動。</li> <li>(3) 戶外活動（得視情形另計費用）。</li> <li>(4) 其他有益身心健康之活動（得視情形另計費用）。</li> </ol> </li> <li>3. 專業服務：社工輔導或相關社會福利諮詢、護理服務、醫療支援服務、營養諮詢、衛教與醫療保健之指導。</li> </ol> <p>(二) 消費者於締約時，如有提供受照顧者醫療資料記載醫囑事項，機構應依照醫囑事項辦理。</p>	<p>明定契約應記載機構應提供之服務內容。</p>

<p>十二、約束要件</p> <p>受照顧者有下列行為之一，機構經勸阻、疏導無法制止，且無其他替代照顧措施者，機構徵得受照顧者或其委託者同意，並經醫師診斷或有臨床護理工作三年以上護理人員參據醫師既往診斷紀錄，經評估有約束之必要後，應依約束準則及同意書（如后附件），得使用適當約束物品：</p> <p>（一）受照顧者有傷害自己或他人之行為。</p> <p>（二）受照顧者常有跌倒情事，而有安全顧慮之虞。</p>	<p>明定機構約束受照顧者之要件。</p>
<p>十三、緊急事故之處理</p> <p>（一）機構應訂定急、重傷病或其他緊急意外事故處理流程，於雙方簽訂契約時交付消費者收執。</p> <p>（二）消費者發生前款傷病事故時，機構負有依前款處理流程之作為義務。</p>	<p>明定機構處理緊急事故之要件，以維護消費者的生命安全。</p>
<p>十四、緊急聯絡人之指定</p> <p>（一）消費者應就急、重傷病、緊急事故處理或其他必要之養護（長期照護）事項之通知，指定_____為緊急聯絡人。</p> <p>緊急聯絡人就前述所定事項負有妥善處理之義務。</p> <p>（二）緊急聯絡人經機構通知後未及時回復、處理，或機構依緊急聯絡處所、電話（含簡訊）或傳真而無法聯絡者，機構應依當時情形為必要之處置（如將須緊急送醫住民逕送距離機構最近或指定醫療機構），緊急聯絡人、消費者或其繼承人無正</p>	<p>明定消費者應指定緊急聯絡人作為機構就急、重傷病、緊急事故處理或其他必要之養護（長期照護）事項之通知。</p>



<p>當理由者，不得提出異議。</p>	
<p>十五、機構請求損害賠償要件</p> <p>(一) 擅自變更使用或毀損機構所提供之設施者，機構得知會消費者毀損金額後，再行回復或為其他必要之處置。因此所生費用或其他損害，機構得檢附單據向消費者請求賠償或於消費者繳納之保證金內扣抵。</p> <p>(二) 機構應消費者之特殊請求而為進住所購置之設施設備，因消費者無正當理由逾期未進住機構，致機構終止契約所生之損害，得請求消費者賠償。</p>	<p>明定機構得請求損害賠償之情形，以避免產生爭議。</p>
<p>十六、消費者請求損害賠償要件與限制</p> <p>(一) 機構未依急、重傷病或緊急意外事故處理流程處理消費者傷病事故，致消費者受有損害者，消費者得向機構請求賠償。</p> <p>(二) 消費者因機構有第九點第二款情形而終止契約致消費者受有損害者，消費者得向機構請求賠償。</p> <p>(三) 消費者經機構同意變更使用其所提供之設備，或另行增設新設施，其費用應由消費者自行負責，且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，於契約期滿或終止時，機構得為必要之處置，消費者不得拆除及請求賠償。</p>	<p>明定消費者得請求損害賠償之情形，以避免產生爭議。</p>
<p>十七、契約終止之通知</p> <p>(一) 定有期限契約於養護(長期照護)關係期限屆滿時失其效力。機構應於期滿前二個月通知消費者。</p>	<p>明定契約期限屆滿及終止契約之通知期限，以維護雙方權益。</p>

<p>(二) 消費者得隨時終止契約，並於一個月前通知機構。</p>	
<p>十八、契約終止受照顧者之處理</p> <p>契約終止後，受照顧者若有老人福利法第四十一條、第四十二條之原因者，機構應通報地方政府依法予以適當安置，在地方政府未適當安置前，機構仍須繼續照顧。</p>	<p>為解決受照顧者契約終止時可能遭遇之無人照顧困境，明定機構負有通報地方政府之責，地方政府則應依法予以適當安置。</p>
<p>十九、契約終止之退費</p> <p>(一) 契約期限屆滿或終止時，機構應於消費者騰空遷出養護(長期照護)處所後，將消費者所繳保證金扣除消費者積欠之費用或消費者應負擔之損害賠償之餘額無息返還之。</p> <p>(二) 契約終止時，機構應將消費者已繳當月養護(長期照護)費按契約終止後之日數比例退還之。</p>	<p>依消費者付費精神，消費者於契約終止並未繼續享機構之服務，即無消費行為，機構應依消費者保護法第十一條平等互惠原則，明定將消費者已繳當月養護(長期照護)費按契約終止後之日數比例退還。</p>
<p>二十、消費者遺留物品之處理</p> <p>(一) 消費者於契約期限屆滿或終止後，應於七日內騰空遷出養護(長期照護)處所，並按日支付養護(長期照護)費用。如不按期遷出者，機構得按遲延遷出日數向消費者請求養護(長期照護)費。</p> <p>(二) 消費者於遷出養護(長期照護)處所後，所遺留之物品機構應妥為保管，並應通知家屬或所指定之人於__天以內(不得少於三十日)取回。</p>	<p>消費者遷出機構後所遺留之物品，明定機構應於一定期限通知家屬或所指定之人取回，以維護消費者權益。</p>

## 附件:(第十二點) 約束準則與同意書

養護(長期照護)機構之照顧(護)應以無約束或最少約束為原則，依養護(長期照護)定型化契約範本第十二條規定若確有約束之必要，必須向受照顧者或受照顧者家屬說明，應事先取得受照顧者或其委託者同意，並簽定約束同意書，且應留意下列各項準則：

- 一、約束的使用是為了防範受照顧者自傷或傷人，不可以作為懲罰、替代照顧受照顧者或方便員工而使用。
- 二、不可使用上鎖的約束物品，並應留意約束物品使用方式、種類、約束部位，以避免受照顧者意外受傷。
- 三、使用約束物品的時間應儘量減少，且尺碼必須合適，並儘量減低對該受照顧者可能造成的不適。
- 四、必要時檢討是否有需要繼續使用約束。
- 五、為該受照顧者約束應妥當穿戴及扣好約束物品，以確保其安全及舒適，並須定時變換姿勢。
- 六、使用約束期間，至少每隔兩小時予以解開約束，使其舒緩，防止約束物品因移位而致該受照顧者的血液循環及呼吸受阻等情事，並檢查受照顧者受制於約束物品的情況，並加以記錄。
- 七、使用約束的方法，在火警及其他緊急情況下須可迅速解除約束物品。
- 八、必須保存約束的使用紀錄，以作為日後的參考與檢討。

格式一：受照顧者約束同意書（委託契約用）

\_\_\_\_\_（機構名稱）受照顧者約束同意書

本人\_\_\_\_\_因家屬\_\_\_\_\_有（以下請勾選）傷害自己或他人之行為；常有跌倒情事，而有安全顧慮之虞，並經醫師診斷或護理人員參據醫師既往診斷紀錄，經評估有約束之必要，於生命安全優先前提下，信任其專業判斷能力，同意依約束準則使用適當約束物品。

本同意書自簽訂日起三個月內有效

立同意書人：\_\_\_\_\_

簽章：\_\_\_\_\_

國民身分證統一編號：\_\_\_\_\_

住址：\_\_\_\_\_

聯絡電話：\_\_\_\_\_

中華民國 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

格式二：受照顧者約束同意書（自費契約用）

\_\_\_\_\_（機構名稱）受照顧者約束同意書

本人\_\_\_\_\_（受照顧者）同意\_\_\_\_\_（機構名稱）在本人有（以下請勾選）傷害自己或他人之行為；常有跌倒情事，而有安全顧慮之虞，並經醫師診斷或護理人員參據醫師既往診斷紀錄，經評估有約束之必要，於生命安全優先前提下，信任其專業判斷能力，同意依約束準則使用適當約束物品。

本同意書自簽訂日起三個月內有效

立同意書人：\_\_\_\_\_

簽章：\_\_\_\_\_

國民身分證統一編號：\_\_\_\_\_

住址：\_\_\_\_\_

聯絡電話：\_\_\_\_\_

中華民國 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 養護（長期照護）定型化契約不得記載事項

規 定	說 明
一、不得約定拋棄契約審閱權。	機構與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。
二、約定保證金數額超過主管機關核定之數額。	為保障消費者權益，保證金之收取應符合主管機關核定之數額。
三、不得約定養護（長期照護）費數額超過主管機關核定之數額。	為保障消費者權益，機構收費應符合主管機關核定之數額。
四、不得約定「養護（長期照護）費以週計費」、「未超過半個月以半個月計費」及「超過半個月以全月計費」，或其他類似之收費方式。	依消費者付費原則，養護（長期照護）費用應以實際受照護日計算，以避免造成家屬額外負擔。
五、不得約定受照顧者發生急、重、傷病、死亡或其他緊急事故等情事，與機構無關之文字。	受照顧者入住機構後，機構即應負妥善照顧之責任，不得以任何理由推卸責任。
六、不得約定如無立遺囑者，其遺體及其遺留財物得依機構慣例處理之。	消費者於契約期間死亡時，如無立遺囑者其遺體及其遺留財物，機構應報請當地主管機關核定處理之，或依民法及有關法令規定處理，不得以模糊之「機構慣例」處理之。
七、不得要求消費者負擔非因可歸責於消費者所生之費用（如春節期間及特殊假日之照顧費用）。	費用之收取應以事先約定之項目為限，不得巧立名目為之。如消費者有額外需求致使費用增加，可另外向消費者索取。
八、不得約定消費者同房型換房應收取費用。	為保障消費者權益，不得約定消費者同房型換房應收取費用，另遷移房間所需費用（如電話、電視移機費）須由消費者自行負擔。
九、不得約定扣抵保證金達一定數額時，機構得逕行終止契約。	消費者欠繳養護（長期照護）費用或其他費用，或對機構負損害賠償責任時，機構得定一定期限通知消費者繳納，逾期仍不繳納者，機構得於保證金內扣抵，保證金扣抵達一定比例時，機構應定一定之期限通知消費者補足，逾期仍不補足時，方得終止契約。
十、不得約定排除機構故意或過失之責任。	消費者入住機構後，機構即應負妥善照顧之責，機構如有故意或過失時，仍應負其

	責任。
十一、不得約定消費者遷出機構後所遺留之物品，機構得任意處置。	消費者遷出機構後所遺留之物品，機構應定一定期限通知家屬或所指定之人取回，以維護消費者權益。
十二、不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。	定型化契約中之條款違反法律強制、禁止規定或對消費者顯失公平者，無效。