

新北市政府長期照顧服務 權利義務服務說明

服務機構：新北市立聯合醫院

甲方(服務機構)、乙方(服務使用者)長期照顧服務之照顧管理及照顧服務計畫擬定，雙方之權利、義務，經雙方約定服務條款如下：

第一條(服務內容)

- (一) 甲方依據長期照顧法第十條提供長照服務使用者之照顧管理、照顧服務計畫擬定，以及依新北市政府長期照顧管理中心(以下簡稱照管中心)評估長照服務使用者之身分別、失能程度、判斷失能(CMS)等級及核定補助額度，擬定服務頻率及內容。
- (二) 長照服務使用者申請長期照顧服務，並經地方主管機關評估符合補助資格及核定補助額度後，由甲方派員進行家庭訪談與乙方確定服務頻率、內容、服務時段及其他相關事項，並依核定補助之額度內擬定照顧服務計畫；如服務期間需修正服務項目及內容時，甲乙雙方依照照顧服務計畫表進行討論修訂；如超過給付額度，乙方應自行負擔超出額度之費用。
- (三) 主管機關最新核定補助之通知(包含但不限於照會單、通知單等)及雙方最新修訂之照顧計畫表，亦為本服務構成之一部分，雙方應共同遵守。
- (四) 甲方應主動以書面方式通知主管機關最新核定補助之通知(包含但不限於照會單、通知單等)
- (五) 長照服務使用者應定期接受地方主管機關複評，若最新複評結果與原核定補助之額度及內容不同時，雙方應以最新的評估核定內容為服務及收費依據，雙方應依最新評估結果進行照顧計畫表之討論修訂。
- (六) 全額自費之使用者不適用前項規定。

第二條(服務期間)

自民國____年____月____日起至服務終止日止。

第三條(服務處所)

經雙方同意，甲方應請服務提供單位至長照服務使用者之住所提供服務。

(如有異動，乙方應主動提前告知)

第四條(長照服務使用者計畫)

依照管中心評估長照服務使用者之失能(CMS)等級及核定補助額度，擬定照顧服務計畫並依失能程度或照顧需求之變化調整照顧計畫。

第五條(甲方應遵守事項)

- (一) 甲方個案管理人員第一次至長照服務使用者之住所訪視服務，應主動說明任職機構名稱及個案管理人員自我介紹，並於服務過程中個案管理人員異動時向乙方說明並安排接任之新個案管理人員。
- (二) 甲方個案管理人員嚴禁向長照服務使用者、乙方或乙方家屬推銷、傳教、宣揚政黨理念、借貸及金錢往來之行為，亦不得接受其餽贈財物。
- (三) 甲方個案管理人員基於掌握服務狀況、確保服務品質，將定期進行家訪及電訪。
- (四) 長照服務使用者若有老人福利法第四十一條、第四十二條或身心障礙者權益保障法第七十五條、第七十七條、精神衛生法第十八條或家庭暴力防治法該等法條相關規定之原因者，甲方應依相關法規負通報責任。
- (五) 乙方提供長照服務使用者之醫療資料內，若有記載醫囑事項，甲方應遵守醫囑內之提醒事項。

第六條(乙方應遵守事項)

乙方應接受甲方個案管理人員至長照服務使用者之住所訪視服務，如長照服務使用者有特別需求之服務項目，乙方應事先告知，以利雙方安排照顧計畫表，俾資共同遵守。

第七條(甲方得終止服務事由)

長照服務使用者若有下列情形之一且經查證屬實者，甲方得以書面終止服務，若無法通知者，得逕為終止服務：

- (一) 長照服務使用者住院、出國、暫住他地或失聯一個月內者，若逾三個月甲方得逕行終止服務，並辦理結案。
- (二) 長照服務使用者、乙方或乙方家屬要求之服務內容與本服務書所定之服務範圍不符，並經雙方溝通協調無效者。
- (三) 長照服務使用者、乙方或乙方家屬、共同居住之人有惡意傷害甲方個案管理人員(包含但不限於性騷擾、暴力攻擊以及言語暴力等)。
- (四) 長照服務使用者不符新北市政府長期照顧服務補助規定，如下各款所示：
 - 1. 死亡。

2. 經長照中心評估失能程度不符合新北市政府補助標準者。
 3. 實際居住地遷離新北市或遷至甲方無法提供服務之區域。
 4. 重複領取社會局臨時看護補助費用、中低收入老人特別照顧津貼(喘息服務不受此限)、機構收容安置補助費用；接受機構式照顧或其他相關照顧服務者，但經評估有交互使用日間照顧需求者不在此限。
 5. 詐欺、偽造文書及其他違反法令或使用不正當方法接受本服務者，除移請主管機關撤銷原補助資格，若涉及相關刑事責任者將移送司法機關偵辦。
 7. 其他經主管機關認定不符合長期照顧服務補助之情況。
- (五) 乙方、長照服務使用者無配合履行本服務條款內容之意願者。
- (六) 乙方、長照服務使用者於訂立服務時為虛偽之意思表示或隱瞞特定事實，使甲方誤信而有受損害者。

第八條(乙方得終止服務事由)

- (一) 乙方得隨時終止服務，並應於一個月前通知甲方。
- (二) 有下列情形之一者，乙方得逕行通知終止服務，不受前項所定一個月之限制：
1. 甲方於訂立服務時為虛偽之意思表示，使乙方、長照服務使用者誤信而有受損害。
 2. 甲方停業、歇業或解散前，應於二個月前通知乙方而未通知者。
- (三) 前項服務終止後，乙方、長照服務使用者若有損害，得向甲方請求損害賠償。

第九條(保密責任)

甲方對於乙方、長照服務使用者之個人資料負有保密責任，若無正當理由不得擅自提供予第三人。

第十條(申訴管道)

- (一) 於服務期間內，乙方、長照服務使用者如有申訴、讚許、改善之建議，可撥打乙方申訴專線電話：(02)2982-9111轉3368。
- (二) 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。

第十一條(代理人簽署責任)

長照服務使用者因故無法自行簽署本服務，而由代理人(為乙方)代理簽署本服務書時，代理人保證其確有代理長照服務使用者簽署本服務書之權限，並出

示相關身分證件。若有不實，於本服務署名之代理人應負一切法律責任。

第十二條(通知方式)

本服務通知方式得以書面、電子郵件、簡訊或手機通訊軟體等方式為之。

第十三條(服務之修改)

甲乙雙方及長照服務使用者應遵守本服務之內容，倘需變更服務內容，應經雙方同意始得修改之。雙方依本服務行使權利，履行義務時，應按誠實及信用方法為之。本服務如有未盡事宜，悉依相關法令規定處理。

第十四條(個人資料使用告知事項)

- (一) 甲方為履行本服務相關權利義務，將於服務期間內，蒐集使用長照服務使用者之相關個人資料，蒐集使用範圍包含乙方之姓名、照片、聯絡方式、身分證字號、病歷、醫療、健康檢查、家庭、社會活動等個人資訊或其他直接或間接得識別長照服務使用者個人之相關資訊。
- (二) 乙方對於提供之長照服務使用者個人資料，得行使下列權利，包含查詢、閱覽、複製、補充、更正，亦可隨時請求停止處理、利用及刪除。
- (三) 乙方亦得拒絕提供相關之個人資料，惟長照服務使用者可能因此無法繼續享有甲方因本服務所提供之相關照顧服務。
- (四) 若因乙方拒絕提供相關個人資料，而導致甲方無法繼續履行本服務，甲方得暫停服務或終止本服務，乙方不得異議。

第十五條(緊急事故處理流程)

- (一) 訪視期間若發生緊急狀況時，甲方應負通知緊急聯絡人及協助就醫之責任；若緊急聯絡人經甲方通知後未及時回復、處理，或甲方依上開緊急聯絡處所、電話、簡訊或傳真而無法聯絡者，甲方應依當時情形為必要之處置。
- (二) 如長照服務使用者須緊急送醫時，甲方人員應協助撥打119聯繫救護人員到場處置，救護人員得依緊急醫療救護法之緊急醫療救護區域劃分，逕送距離長照服務使用者處所當地之區域責任醫院，緊急聯絡人或乙方不得向甲方提出異議。

第十六條(合意管轄法院)

因本服務所生爭議或糾紛，雙方同意本於誠信原則協商解決；若無法協商而涉訟，雙方均合意以臺灣新北地方法院為第一審管轄法院，並以中華民國法律為準據法。