# 衛生福利部
# 社區整體照顧服務體系計畫
# 行政作業須知

發布日期：中華民國 107 年 3 月 12 日
修正日期：中華民國 108 年 6 月 12 日

## 壹、 依據

依據行政院105年12月19日核定「長期照顧十年計畫2.0(106-115年)」辦理。

## 貳、 計畫緣起

為落實在地老化政策目標，建構以社區為基礎之整合式服務體系，增進長照服務提供單位分布之密度，讓民眾獲得近便、多元的服務，長照2.0資源開發係以優先擴大居家服務供給量與普及化日間照顧中心為原則，並推動社區整體照顧服務體系，4年(至109年)規劃至少布建469A-829B-2,529C。

## 參、 計畫目標

一、 參與單位多元化：社區整體照顧服務體系讓長照、醫療單位共同參與，並廣結社區團體組織共同辦理。

二、 發展整合多樣性長照資源：廣納社福、醫療、護理等資源，擴大服務項目，積極加速建置在地化長照資源，整合多樣性長照資源。

三、 促進長照服務彈性化、據點綿密化：由社區整合型服務中心(A)落實個案管理，並依個案需求協調安排照顧資源，提供具彈性化以及連續性之服務。

四、 促進就業，培育照顧服務人力：鼓勵長照單位優先擴大居家服務供給量，並發展年輕世代、新移民女性、中高齡勞動人口投入照顧服務之機會。

## 肆、 辦理機關(單位)

一、 中央政府：衛生福利部。

二、 地方政府：直轄市、縣(市)政府主管機關。

三、 執行單位：辦理社區整體照顧服務體系計畫之服務單位。

**伍、 執行方式：**

一、 審查及核定作業：直轄市、縣（市）政府於前一年度向本部提報次年之規劃與目標，經本部審查後，將經費整體撥付地方政府，由其審查及核定布建社區整合型服務中心（A)（以下簡稱A單位)、複合型服務中心（B)（以下簡稱B單位)、巷弄長照站（C)（以下簡稱C單位)。

二、 布建規劃：

（一）各直轄市、縣（市）政府可視轄內各鄉鎮市區資源布建情形，規劃區域範圍，非以同一鄉鎮市區為限，可彈性開放跨區布建A單位、B單位、C單位，並可參考以下原則規劃布建：(1)區域幅員大小、(2)需求人口密度、(3)資源分佈情形、(4)A單位專業量能、(5)結合B級單位之數量以及服務多元性等。

（二）ABC單位提案方式可因地制宜，非以組織團隊方式提案為限，可彈性以個別提案方式辦理。

（三）A單位係落實個案管理之重要角色，為提升服務品質，A單位應廣結服務區域內B單位，以滿足個案多元照顧需求、豐富服務多樣性為原則，強化服務連結效能，建構完善在地服務輸送體系。

**陸、 執行內容**

一、 辦理資格

直轄市、縣（市）政府結合服務單位辦理A單位、B

單位、C 單位，其辦理資格為：

(一)A 單位：經直轄市、縣（市）政府合法立案，並具辦理長照服務經驗之組織或機構。

(二)B 單位：依法經直轄市、縣（市）政府特約、許可、委託或補助辦理長照服務之單位。

(三)C 單位：

1. 立案之社會團體（含社區發展協會)。
2. 財團法人社會福利、宗教組織、文教基金會捐助章程中明定辦理社會福利事項者。
3. 其他團體如社區宗教組織、農漁會、文史團體等非營利組織。
4. 村（里）辦公處。
5. 醫事機構。
6. 老人福利機構(不含小型機構)
7. 長照服務機構
8. 一百零七年以前辦理巷弄長照站之單位。

二、 服務對象

長期照顧十年計畫 2.0 之服務對象：

(一)六十五歲以上失能老人。

(二)五十五歲以上失能原住民。

(三)五十歲以上失智症者。

(四)失能之身心障礙者。

(五)僅工具性日常生活活動需協助且獨居之老人。

(六)衰弱老人。

三、 服務內容

(一)A 單位：為失能者擬定照顧服務計畫及連結或提供

長照服務。依「長期照顧(照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙)給付及支付基準」，提供組合編號AA01「照顧計畫擬定與服務連結」、AA02「照顧管理」。

(二)B單位：專責提供長照服務，如：居家服務、日間照顧、家庭托顧、居家護理、社區及居家復健、交通接送、餐飲服務、輔具服務、喘息服務等。

(三)C單位：提供社會參與、健康促進、共餐服務、預防及延緩失能服務。具有量能之單位可再增加提供喘息服務（臨時托顧）。

四、 服務流程

(一)A 單位承接照管中心轉介長照失能者，並依照管專員核定之額度、問題清單，為失能者擬定照顧服務計畫、連結B單位提供長照服務，並定期進行服務品質追蹤，接受服務諮詢、申訴及處理等。有關服務流程，如附件一，各縣市政府可因地制宜彈性調整。

(二)A 單位應秉持個案管理之核心，公平派案，以服務使用者最佳利益為優先，派案時應給予個案充足的服務資訊、個案服務選擇意願優先並考量欲派之 B 單位之量能予以派案，並公布派案情形，加強派案資訊透明化，有關服務流程及派案原則，可參照附件一及本部 107 年 12 月 14 日衛部顧字第1071962562 號函頒縣市政府辦理社區整合型服務中心(A)注意事項與派案原則，各縣市政府可因地制宜彈性調整。

五、 人員資格

(一)A 單位個案管理員資格：

1.具一年以上長期照顧服務（以下簡稱長照服務）相關工作經驗者：

(1)師級以上醫事人員、社會工作師。

(2)碩士以上學校老人照顧及公共衛生相關科、系、所畢業。

2.具二年以上長照服務相關工作經驗者：

(1)專科以上學校醫事人員相關科、系、所畢業或公共衛生、醫務管理、社會工作、老人照顧或長期照顧相關科、系、所、學位學程、科畢業。

(2)具社會工作師應考資格。

3.具三年以上相關長照服務工作經驗：

(1)領有照顧服務員技術士證。

(2)高中(職)護理或老人照顧相科系畢業者。

(3)領有專門職業證書，包括護士、藥劑生、職能治療生、物理治療生等。

4.於本部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知修正公告前已任職於各直轄市、縣(市)政府補助、委託或特約之社區整合型服務中心且完成社區整合型服務中心個案管理人員認證之個案管理人員。

(二)任職於 ABC 服務單位者，應符合長期照顧人員訓練認證繼續教育及登錄辦法所訂規定。

六、 設立標準

(一)A、B 單位如辦理長照服務，應符合長期照顧服務機構設立標準。

(二)C 級單位：以落實場地安全為原則，視長者使用需

求規劃出入動線，將招牌放置於明顯處及標示服務時間。

(三)C 級單位辦理喘息服務成為 C+服務據點：

1. 應配置照顧服務員至少一名，照顧比以 1：8 計。
2. 服務對象每人應有至少 3 平方公尺以上活動空間。
3. 設有無障礙出入口；不得位於地下樓層；若為 2 樓以上者，需備有電梯。
4. 廁所備應有防滑措施、扶手等裝備，並保障個人隱私。
5. 應設有簡易廚房或備餐場地。
6. 應配置滅火器兩具以上，分別固定放置於取用方便之明顯處所；有樓層建築物者，每層應至少配置一具以上。
7. 應裝置緊急照明設備及設置火警自動警報設備或住宅用火災警報器。
8. 應針對服務場地投保公共意外責任險及訂定長者緊急事件處理流程。

## 柒、督導及評估

一、監督及輔導：

(一)為利本計畫順利推動，縣市政府應訂定轄內行政作業流程，培力在地輔導團隊，舉辦相關工作說明會，俾利民間組織據以辦理。

(二)本案受補助單位應接受本部及服務所在地縣市政府主管機關監督及輔導，並配合業務需求提供有

關人力運用、工作執行狀況、服務人數等相關資料。

（三）為維護 A 單位以及民眾權益，縣市政府須與具個案管理量能之 A 單位簽約，契約範本如附件二，縣市政府可依轄內業務推動所需酌予調整。

（四）倘 A 單位因服務品質、時效及服務量能不足致服務無法賡續提供之情形，直轄市、縣（市）政府應協助輔導 A 單位或依相關機制予以退場，並定有轉介機制，以維個案服務權益。

二、 實地抽查：縣市政府主管機關應依業務推動所需，隨時抽查受補助單位計畫執行情形。本部對於受補助單位，得隨時派員了解辦理情形。

三、 成效評估：

（一）為確實掌握服務單位辦理成效，縣市政府應輔導轄內 ABC 單位按月依服務實際情形，於照顧管理資訊系統確實登打服務紀錄。

（二）為評估辦理成效，縣市政府應依轄內業務推動情形，因地制宜訂定績效指標。建議參考指標如：1.A 單位擬定照顧計畫之個案數、2.A 單位結合 B 單位家數、3.A 單位結合 B 單位提供服務之多元性、4.A 單位媒合 B 單位確實提供服務之比率、5.ABC 單位登打照管系統情形、6.民眾服務滿意度等面向。

（三）為建置服務品質檢核機制，各直轄市及縣(市)政府應以本部所定 A 單位評鑑作業程序參考範本為原則辦理，可依在地服務需求或特色，因地制宜

納入其他評鑑指標。

**捌、 退場機制：**

一、 為利資源永續利用，縣市政府應輔導 ABC 服務單位以延續辦理為原則，俾利長照服務資源發展，維護民眾權益。

二、 ABC 服務單位如於服務推展期間，因服務量能不足，或其他特殊情事致無法賡續辦理，有關獎助資本門之處理原則，除空間修繕、無障礙環境設施外，接受獎助相關設備、社區巡迴車等應繳由縣市政府主管機關統籌處理，俾利資源永續發展。

**玖、 獎助標準：**依本部所定長照服務發展基金相關補(獎)助基準辦理。

**壹拾、經費來源：**長照服務發展基金。

# 基隆市政府特約長期照顧服務契約書

111.02 修訂

## 基隆市政府特約長期照顧服務契約書

基隆市衛生局(以下簡稱甲方)及_____(以下簡稱乙方)雙方同意依行政程序法及相關法規規定訂定本契約，共同遵守，其條款如下：

**第一條　契約文件及效力**

一、本契約包括下列文件：

(一)衛生福利部與甲方公告文件及其變更或補充。

(二)本契約本文、附件及其變更或補充。

(三)衛生福利部 110 年 3 月 17 日以後修正「直轄市、縣(市)政府特約長期照顧服務契約書參考範本」與本契約本文不一致，經甲方援引該契約範本內容，並以書面通知乙方者，視為本契約本文之變更或補充。

(四)依本契約所提出之履約文件或資料。

二、本契約文件，包括以書面、錄音、錄影、照相、微縮、電子數位資料或樣品等方式呈現之原件或複製品。

三、本契約文件之一切規定得互為補充，如仍有不明確之處，以甲方解釋為準。如有爭議，依行政程序法相關規定處理。

四、本契約文字：

(一)本契約文字以中文為準。

(二)本契約所稱申請、報告、同意、指示、核准、通知、解釋及其他類似行為所為之意思表示，除本契約另有規定或當事人同意外，應以中文(正體字)書面為之。書面之遞交，得以面交簽收、郵寄、傳真或電子資料傳輸至雙方預為約定之人員或處所。

五、本契約一式四份，甲乙雙方各執二份。

**第二條　履約標的**

一、符合「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點」第三點附表一所列資格之長照提供者，始得簽訂本契約提供長照服務。

二、本契約履約之服務項目為：

■個案管理(AA01、AA02)　□居家失能個案家庭醫師照護服務

□到宅提供身體照顧服務、日常生活照顧服務及家事服務(居家服務)

□日間照顧服務　□家庭托顧服務　□小規模多機能服務

□交通接送服務　□營養餐飲服務　□專業服務　□家庭照顧者喘息服務

□_____服務

各項服務項目得申報費用之照顧組合內容，詳如本契約附件。

三、乙方服務對象(以下簡稱個案)以事前申請並經甲方長期照顧管理中心(以下簡稱

照管中心)評估核定後，實際居住於基隆市(以下簡稱本市)，且符合以下資格之一者為限：

(一)六十五歲以上失能老人　　(二)五十五歲以上失能原住民

(三)五十歲以上失智症者　　(四)失能之身心障礙者

四、個案設籍於其他縣市但實際居住本市者，經甲方照管中心評估及核定後，乙方即得提供服務，並由甲方支付費用；乙方如以詐欺或其他不正當行為重複領取服務費用或為虛偽之證明及申報服務費用者，應負一切法律責任，並返還已領取之服務費用。

**第三條　契約效期及服務區域**

自中華民國_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止。

服務區域為基隆市。

**第四條　服務項目及給付辦法/補(獎)助基準**

本契約履約服務項目之給付辦法或補(獎)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服務申請及給付辦法辦理；屬補(獎)助項目者，依據衛生福利部所定長照服務發展基金相關補(獎)助基準及居家失能個案家庭醫師照護方案辦理。

**第五條　給付辦法/補(獎)助基準之調整**

給付辦法/補(獎)助基準調整，或契約內容改變時，甲方有權逕通知乙方辦理契約變更；乙方如無意願配合契約變更，應自收受通知後 15 日內，以書面通知甲方辦理終止契約。

**第六條　服務費用申報與受理**

一、乙方應於服務提供之次月 5 日前，至甲方指定之資訊系統登載服務內容，並於服務提供之次月 10 日前檢具下列資料，向甲方申報前一月份之服務費用：

(一)領款收據。但服務項目為居家失能個案家庭醫師照護服務者免附。

(二)經乙方用印之服務費用總表。

(三)服務費用項目清冊。

(四)其他經甲方規定之文件、資料。

二、乙方所送資料不全者，甲方應敘明理由，以書面通知其限期補正；屆期未完成補件者，甲方不予受理。

**第七條　審查**

甲方應就乙方申報服務費用案件，依下列項目辦理審查：

一、服務對象資格。

二、服務給付額度。但服務項目為居家失能個案家庭醫師服務者免審查。

三、照顧計畫服務項目、長期照顧服務申請及給付辦法照顧組合數及單價之核對。
四、登載於資訊系統服務內容之完整性及正確性。
前項審查應於乙方於資訊系統登載服務內容之次日起十五日內完成。

**第八條　受理及補件**

甲方就前條審查完成且無文件不全或填報有錯誤部分，應先予受理。

乙方就前條所定內容檢具文件不全或填報有錯誤者，甲方應敘明理由通知補正，補正完成，即予受理，並併入次月服務費用申報審查；自通知到達之次日起二十日內未補正者，視為放棄申報。

**第九條　暫付服務費用**

甲方應於受理乙方服務費用申報之日起十五日內，辦理暫付事宜，成數規定如下：
一、核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申報金額未滿三次者，暫付百分之八十。
二、核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申領金額達三次以上，未滿五次者，暫付百分之七十。
三、未有核付紀錄或核付紀錄未滿三個月者，暫付百分之五十。

甲方應自受理乙方申報之日起三十日內，完成服務項目與金額核定，並支付全數服務費用。

服務項目為居家失能個案家庭醫師照護服務者，其費用之申報及撥付，依居家失能個案家庭醫師照護方案計畫書辦理，不適用前二項規定。

**第十條　不予暫付服務費用之事由**

乙方有下列情事之一者，甲方不予暫付：
一、核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申領金額達五次以上。
二、經甲方暫停照會或轉介服務對象。
三、受停業處分，期間未屆滿。
四、歇業。
五、經主管機關撤銷或廢止設立許可。
六、未依第六條所定期限申報服務費用。

**第十一條　服務費用補報**

一、乙方申報服務費用，有漏未申報者，得於應申報末日之次日起六十日內，檢具第六條規定文件、資料，向甲方補報。
二、前款補報服務費用，甲方不予暫付。

**第十二條　服務費用核付**

一、甲方應於受理乙方服務費用申報之日起六十日內，核定服務項目及金額，並支付扣除暫付金額之賸餘服務費用。

二、核定金額低於該次暫付金額時，甲方應自下次申報之暫付金額扣抵；無暫付金額可扣抵者，應予追償。

三、服務項目為居家失能個案家庭醫師照護服務者，甲方完成審查之服務費用申報資料，以資訊系統送衛生福利部(長期照顧司)彙整，俟衛生福利部(長期照顧司)將撥付清冊送至中央健康保險署後，由中央健康保險署代為撥付予乙方。

**第十三條　服務費用複核**

一、 乙方不服甲方依第十二條核定之服務項目或金額時，得於通知到達日起三十日內，附具理由以書面申請複核，並以一次為限。

二、 甲方應自受理複核申請之日起三十日內完成複核；認其申請有理由者，應即變更或撤銷原核定之服務項目或金額。

**第十四條　不予支付服務費用之事由**

乙方申報服務費用案件，經審查有下列情形之一者，除得予補正者外，應不予支付該部分之費用，並註明不予支付之內容及理由：

一、提供非特約之服務項目。

二、非照顧計畫核定或超出照顧計畫核定之服務次數或額度，且非得臨時提供之服務。

三、未依第十七條規定確實核對個案身分證明文件。

四、未於甲方指定之期間內，登錄個案相關紀錄於甲方指定之資訊系統。

五、非登錄於特約單位之長照人員，提供經中央主管機關公告之長照服務特定項目。

六、虛報、浮報服務費用。

七、違反長期照顧相關法令或長期照顧服務申請及給付辦法之規定。

八、提供家庭托顧服務、交通接送服務及其他須於服務對象住居所提供服務之服務項目，服務對象為實際提供服務人員之配偶、直系血親或直系姻親。

九、因可歸責於乙方或實際提供長照人員之事由，未具申請特約之資格而提供長照服務。

十、針對個案部分負擔所繳付之服務費用，未開立收據或未依規定收取部分負擔費用。

十一、經長照2.0支付審核系統或照顧服務管理資訊平臺審核退回，不通過之案件。

十二、實際服務人員與照管系統申報紀錄所載服務人員名單不符。

十三、違反其他相關法令。

服務項目為居家失能個案家庭醫師照護服務者，不適用前項第五款、第八款及第十款規定；服務項目為個案管理者，不適用前項第八款及第十款規定。

**第十五條　服務費用扣抵或追償**

甲方對於已完成支付案件，得於二年內，以抽樣或其他方式審查乙方實際辦理作業情形，經查有第十四條所定情形者，應予扣抵或追償，但應自甲方知悉之日起一年內為之。

前項情形，甲方得斟酌其違規情節或涉虛報、浮報之額度，核定扣抵或追償之金額。扣抵者，得自甲方知悉後六個月內之核定服務費用分期扣抵；情節重大者，並得加收追償金額十倍之違約金。

**第十六條　服務費用轉帳**

甲方撥付服務費用，均採轉帳方式辦理，乙方應於金融機構開立帳戶後，主動通知甲方；帳戶變更時，亦同。

**第十七條　權利及責任**

一、甲方應辦理下列事項：

(一)對於服務辦理情形得隨時進行瞭解及督導(輔導)或辦理考核。

(二)甲方為瞭解乙方提供長照服務之情形，得通知其提供相關服務資料，並得派員訪查之。訪查時，甲方應出示有關執行職務之證明文件或顯示足資辨別之標誌；乙方應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。

(三)依執行情形將服務費用核付乙方；若發現乙方有短報或漏報者，應通知乙方。

(四)不定期辦理個案服務滿意度調查。

二、乙方應辦理下列事項：

(一)接獲派案：

1. 接受派案或轉介之個案，應於派案或轉介後 3 日內完成家訪、擬定照顧服務計畫送照管中心核定，並於核定後 2 日內轉介予長照特約服務單位(以下簡稱 B 級單位)，如因不可抗力因素無法於 3 日內擬定照顧服務計畫，應通報甲方照管中心。
2. 服務項目為居家失能個案家庭醫師照護服務者，接受派案後應於十四日內開立醫師意見書，但「出院準備銜接長照服務計畫」之個案，則不受十四日之限制。
3. 乙方開始提供個案服務後，經甲方照管中心核可，始可辦理服務內容異動。

(二)接受甲方或甲方委託單位之監督、查核。

(三)依法設置長照人員：(服務項目為居家失能個案家庭醫師照護服務者不適用)

1. 第二條履約之服務項目包括到宅提供身體照顧服務、日常生活照顧服務及家事服務(居家服務)者，所聘採月薪制之全時照顧服務員薪資，應至少達每月新臺幣三萬二千元以上；採時薪制之照顧服務員薪資，應至少達每小時新臺幣二百元以上，另轉場交通工時之每小時薪資不得低於基本工資。至採拆帳制之照顧服務員，依全時照顧服務員換算每月所得，不得低於新臺幣三萬二千元；依部

分工時照顧服務員換算每小時所得，不得低於新臺幣二百元。

2. 第二條履約之服務項目除提供到宅提供身體照顧服務、日常生活照顧服務及家事服務(居家服務)及機構住宿式喘息服務者外，所聘全時照顧服務員之全體平均薪資應至少達每月新臺幣三萬二千元以上。
3. 有關長照人員之工資、工時、休息、休假、例假日或國定假日等勞動條件，應符合勞動基準法及相關法規規定。乙方不得與長照人員約定，每月固定拋棄一定比例或金額之工資作為捐款。
4. 乙方如為合作社，且所設置之長照人員屬乙方非具僱傭關係之社員，乙方應輔導其依勞工保險條例規定，以所屬投保單位辦理參加勞工保險及全民健康保險。另應為其投保公共意外險及團體意外險，保障內容應包含傷害、失能及死亡等項目。其保障不得低於以相同報酬參加職業災害保險者。
5. 應依「勞動契約認定指導原則」及「勞動契約從屬性判斷檢核表」相關規定檢視契約關係，不得有假承攬真僱用之情事，以避免不當損害勞工之勞動權益。

(四)提供服務及個案管理：

1. 個案首次接受服務時，乙方應核對個案身分證明文件，其有冒名接受服務時，應拒絕提供服務；其身分變更時，應通知甲方。
2. 乙方提供服務，應配合甲方收集資料及登錄；事後應完成服務紀錄，並應依法保存七年。
3. 乙方未於甲方指定之期間內，登錄個案申報紀錄於甲方指定之資訊系統，該筆費用甲方不予支付；其已支付者，甲方得於乙方申報之費用內扣還。
4. 乙方對於甲方之派案，除有特殊情形並經甲方同意外，應依甲方之指示提供服務，不得拒絕。
5. 針對個案部分負擔所繳付之服務費用，應開立收據；其有自費負擔項目，應事先取得個案或家屬同意，並於服務契約載明。
6. 為確保個案服務品質，乙方應與個案簽訂書面服務契約。
7. 個案有轉介或轉換長期照顧服務提供之需要時，應予適當之協助。
8. 乙方為社區整合型服務中心者，倘服務提供單位有正當事由未能提供服務，乙方應訂有相關處理或輔導機制，如：改派機制、請服務提供單位提出改善方案等。
9. 乙方為社區整合型服務中心者，應針對服務提供單位建立服務品質追蹤或督導機制。
10. 乙方為社區整合型服務中心者，應依「縣市政府辦理社區整合型服務中心(A)注意事項與派案原則」訂定派案原則並公布派案情形。

11. 乙方為社區整合型服務中心者，應於服務所在地內，辦理有助於與B級單位合作之措施，俾利後續個案管理以及服務媒合。

(五)乙方對個案提供服務時，不得有下列行為，違反者依長期照顧相關法令論處：

1. 遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制個案人身自由或其他侵害其權益之行為。
2. 侵害個案及其家屬隱私權。
3. 因個案之性別、出生地、種族、宗教、教育、職業、婚姻狀況、生理狀況而為歧視或不公平待遇。
4. 向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。
5. 假借廣告名義，行招攬服務。
6. 巧立名目向民眾收取費用。

(六)服務項目為居家失能個案家庭醫師照護服務者，醫師於簽訂契約時尚未完成長照培訓共同課程者，應於契約成立之日起六個月內完成相關訓練。

(七)服務項目為居家失能個案家庭醫師照護服務者，醫師應於契約成立之日起六個月內完成 ACP 及 AD 等相關訓練。

三、其他：

(一)為使民眾審慎使用長照資源，避免長照服務特約單位削價競爭，以建立穩定之長照服務體系，確保長照服務品質，保障身心失能者權益，乙方於核定給付額度內提供服務時，應依規定向個案收取部分負擔費用。

(二)乙方代理人、使用人、受僱人之故意或過失，視為乙方之故意或過失。乙方如未依契約文件之約定或其他可歸責於乙方之事由，致使甲方負國家賠償責任或其他損害賠償責任時，不論本契約之履約期限是否屆滿，甲方對乙方均有求償權利。

(三)個案因接受乙方服務，認為乙方損害其權利而請求賠償時，乙方除應自個案請求之日起 2 日內，以書面、傳真或電子郵件方式通知甲方外，並於 7 日內與個案進行協商。

**第十八條　品質監測及訓練**

一、乙方應建立服務品質促進與督導機制，包含人員素質提升計畫、工作績效考核獎懲規定、工作與督導流程、服務結果評估策略等，並訂定服務工作流程、申訴、獎懲、契約書及工作手冊、工作倫理與守則等。但服務項目為居家失能個案家庭醫師照護服務者不適用。

二、乙方應接受甲方不定期以電話抽樣訪問個案或其家屬有關接受服務之概況、服務次數、服務日期或滿意度等。

三、乙方應配合甲方通知，派員出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議。

**第十九條 保險**

一、乙方應於履約期間辦理雇主意外責任險，提供家庭托顧、日間照顧、小規模多機能服務者，應辦理公共意外責任險；其屬自然人者，得自行另投保人身意外險。

二、乙方應依法為其員工投保勞工保險、就業保險、全民健康保險及其車輛投保汽機車強制責任險。依法屬勞工保險自願加保對象者，得自願參加勞工保險或以其他商業保險代之。

**第二十條 契約變更**

一、甲方於必要時，得於契約所約定之範圍內通知乙方變更契約。乙方於接獲通知後，應向甲方提出履約標的、履約期限或其他契約內容變更之相關文件。

二、於甲方接受乙方所提出契約內容變更之相關文件前，乙方不得自行變更契約。除甲方另有請求者外，乙方不得因前款之通知而遲延履約。

三、契約之變更，非經甲方及乙方雙方合意，作成書面紀錄，並簽名或蓋章者，無效。

四、有下列情形之一者，乙方或甲方得於情事發生後三十日內，以書面提出變更契約之請求：

(一)適用法令有變更。

(二)年度預算異動致影響本契約之執行。

(三)其他不可抗力事由致影響本契約之執行。

五、甲方或乙方應於接到他方請求變更契約之日起三十日內，以書面回覆是否同意；逾期未回覆者，他方得終止契約。

**第二十一條　暫停照會或轉介服務對象**

一、乙方有下列情形之一者，予以違約記一點，甲方暫停派案一個月；自第一次違約記點之日起算一年內，再有違約記點者，暫停派案二個月；自第一次違約記點之日起算一年內累計違約記點達三點者，暫停派案三個月。暫停派案之期間如有合約到期之情形，則依合約到期日為準。

(一)未製作服務紀錄，或未依法保存服務紀錄。

(二)針對個案部分負擔所繳付之服務費用，未開立收據或未依規定收取部分負擔費用，經限期令其改善，屆期未改善者。

(三)規避、妨礙、拖延或拒絕甲方之查核。

(四)對於個案申請資格異動，或長期照顧服務原因消失之情形，予以隱匿或不為通報。

(五)提供非特約之服務項目。

(六)非照顧計畫核定或超出照顧計畫核定之服務次數或額度，且非得臨時提供之服務，有得補正之情形，經通知限期補正未補正者。

(七)虛報、浮報服務費用。

(八)違反長期照顧相關法令或長期照顧服務申請及給付辦法之規定。

(九)提供家庭托顧服務、交通接送服務及其他須於服務對象住居所提供服務之服務項目，服務對象為實際提供服務人員之配偶、直系血親或直系姻親。

(十)違反勞動法令或其他相關法令。

(十一) 無正當理由違反合約約定之派案時效者。

(十二) 乙方提供照顧服務員帶案更換單位之報酬，經查證屬實者。

(十三) 實際服務之長照人員與照管系統申報紀錄所載服務之長照人員名單不符，有得補正之情形，經通知限期補正未補正者。

(十四) 乙方為社區整合型服務中心者，向服務提供單位收取抽成費、派案費、管理費或其他形式費用，經查證屬實者。

(十五) 違反本契約或其他重大事由。

(十六)乙方未符合甲方公告之長照服務品質查核或輔導機制等相關規定。

二、乙方於最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下者，於甲方通知限期改善期間停止派案。

**第二十二條　契約終止**

一、乙方有下列情形之一者，甲方得終止契約：

(一) 擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。

(二) 向個案收取服務契約約定以外之費用。

(三) 暫停照會或轉介服務對象期間，以詐欺或其他不正當行為重複領取服務費用或為虛偽之證明及申報服務費用。

(四) 對業務、財務為不實陳報者。

(五) 不辦理本契約履約服務項目。

(六)違反法令規定，經主管機關廢止設立許可。

(七)違反法令及本契約規定，情節重大。

(八)最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，經甲方通知限期改善，屆期未改善。

(九)違反前條第一款各目之規定受違約記點，自第一次違約記點之日起算一年內累計達四點或連續三年每年都有違約記點紀錄。

二、前款情形如造成損害，甲方並得請求賠償。

三、乙方應於契約終止之日起三十日內，對其服務個案予以適當轉介或安置，並將全部個案之相關紀錄移交甲方；乙方無法轉介或安置者，由甲方協助轉介或安置，乙方應予配合；不予配合者，由甲方強制實施之，乙方不得提出任何異議或要求賠償或補償。

四、乙方有第一款各目情事，經甲方終止契約者，自終止之日起一年內不得申請簽約提供長照服務或特約為社區整合型服務中心。

五、乙方因遷移或歇業情事者，甲方應即終止契約。

六、本契約自終止之日起，甲乙雙方之權利義務即行消滅，惟仍須互負相關之保密義務。

**第二十三條　扣抵或追償服務費用、暫停照會或轉介服務對象、終止契約之異議**

一、甲方扣抵或追償服務費用、暫停照會或轉介服務對象、終止契約前，應先以書面通知乙方。乙方如有不服，得於收受甲方通知之日起三十日內，檢具相關事證，以書面向甲方提出異議，但以一次為限。

二、甲方應於收到乙方書面異議之日起三十日內重行審查違約事由；認其異議有理由者，應另行通知並為適當之處置。

**第二十四條　續約**

一、甲方及乙方於第三條契約效期屆滿前六十日內，得逕以書面辦理續約或不同意續約；契約效期屆滿前未表示不同意續約者，視為同意續約。但乙方有下列情形之一者，不予續約:

(一) 受停業處分，期間未屆滿。

(二) 最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下。

二、乙方有前二款不同意續約或不予續約之情事時，應配合甲方就乙方所有服務個案予以適當之轉介或安置。

**第二十五條　爭議處理**

一、甲方與乙方因履約而生爭議者，應依法令及契約規定，考量公共利益及公平合理，本誠信和諧，盡力協調解決之。其未能達成協議者，得以行政爭訟方式處理之。

二、履約爭議發生後，履約事項之處理原則如下：

(一)與爭議無關或不受影響之部分，乙方應繼續履約。但經甲方同意無須履約者，不在此限。

(二)於爭議期間，甲方得暫停照會或轉介服務對象予乙方；乙方服務中之個案，不因爭議影響服務。

三、本契約所生訴訟，雙方同意標的金額在新臺幣四十萬元以下者，以台灣基隆地方法院行政訴訟庭為第一審管轄法院；餘以臺北高等行政法院為第一審管轄法院。

**第二十六條**　「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點」及「居家失能個案家庭醫師照護方案計畫書」為本契約之附件。

**第二十七條**　本契約未載明之事項，依行政程序法等相關法律規定。

| 基隆市政府特約長期照顧服務契約書 |
| --- |
| 立契約書人：<br>甲方：基隆市衛生局<br>代表人：張賢政<br>地址：基隆市信義區信二路 266 號<br>聯絡人：基隆市長期照顧管理中心 ○○○<br>電話：02-24340234<br><br>乙方：<br>代表人：<br>地址：<br>聯絡人：<br>電話：<br><br>中　　華　　民　　國　　年　　月　　日 |

附件三

# 社區整合型服務中心(A)與複合型服務中心(B)
# 合作意向書(範本)

立合約書人

_____(A)(以下簡稱甲方)

_____(B)(以下簡稱乙方)

一、 甲乙雙方為推動_____縣(市)社區整體照顧服務體系計畫、強化長照服務資源，建構完善在地化長照服務輸送體系，訂定本合作意向書，共同遵循以下事項：

（一）甲方承接照管中心轉介長照需要者，依服務使用者之需求，照會至乙方接受_____長照服務。

（二）乙方提供服務期間，如遇個案需求改變，應通知甲方協助個案於照管中心原核定額度內異動服務內容。

（三）乙方應接受甲方不定期了解個案或家屬接受長照服務之概況、服務次數、服務日期或滿意度等。

（四）乙方願意依服務推動所需，配合出席甲方所辦理之相關教育訓練，或區域長照服務聯繫會議。

（五）乙方接受甲方照會，依個案需求提供長照服務，得依規定申報有關給付及支付制度之服務費用。

（六）甲乙雙方提供服務期間，針對個案服務資料，應遵守個人資料保護法相關規定辦理。

（七）甲乙雙方於合作期間對於服務有疑義時，須先洽縣(市)政府主管機關協調。

（八）本合作意向書如有未盡事宜，雙方應本誠信原則協議解決或依有關法令解釋辦理。

二、 本合作意向書自完成簽訂之日起生效，至雙方協議終止時失其效力。

三、 本合作意向書一式二份，由雙方各執一份以資為憑，並報縣市政府主管機關備查。

**立合作意向書人**

| | |
|---|---|
| 甲方： | 乙方： |
| 負責人： | 負責人： |
| 地址： | 地址： |
| 連絡電話: | 連絡電話: |
| 傳真: | 傳真: |
| 信箱: | 信箱: |
| 聯絡人: | 聯絡人: |

中　　華　　民　　國　　年　　月　　日