

居家式服務類長期照顧服務機構定型化契約應記載及不得記載事項總說明

長期照顧服務法(以下稱長服法)自一百零六年六月三日施行，長服法第四十二條規定：「長照機構於提供長照服務時，應與長照服務使用者、家屬或支付費用者簽訂書面契約。前項契約書之格式、內容，中央主管機關應訂定定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項。」對於長服法第九條第一項第一款及第十條所定到宅提供服務之居家式服務類長期照顧服務機構(以下稱長照機構)，應與長照服務使用者、家屬或支付費用者簽訂書面契約，並由中央主管機關訂定定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項，以確保長照服務使用者之權益，爰訂定「居家式服務類長期照顧服務機構定型化契約應記載及不得記載事項」，並依消費者保護法第十七條第一項規定，報請行政院核定後公告。應記載事項共計十三點，不得記載事項共計八點，內容重點如下：

一、應記載事項

- (一)服務處所。(第一點)
- (二)契約期間。(第二點)
- (三)服務項目及內容。(第三點)
- (四)許可立案等相關資訊之揭示與提供。(第四點)
- (五)服務費用收取及繳納。(第五點)
- (六)服務費用調整。(第六點)
- (七)服務不中斷義務。(第七點)
- (八)禁止不正當利益行為。(第八點)
- (九)緊急事故之處理。(第九點)
- (十)長照機構提前終止契約。(第十點)
- (十一)簽約者提前終止契約。(第十一點)
- (十二)退費之處理。(第十二點)
- (十三)保密義務。(第十三點)

二、不得記載事項

- (一)不得約定拋棄契約審閱權或其他權利。(第一點)
- (二)不得約定服務費用超過長照機構提供服務所在地主管機關核定之

收費標準。(第二點)

- (三)不得約定契約終止時，服務費用「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。(第三點)
- (四)不得約定於提供服務時使用者發生急、重、傷病或其他緊急事故情事，長照機構無須負責之文字。(第四點)
- (五)不得約定長照機構得收取應記載事項第五點所列項目以外之服務費用，亦不得以其他方式變相或額外加價。(第五點)
- (六)不得約定免除或減輕長照機構及其人員之責任。(第六點)
- (七)不得約定其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之事項。(第七點)
- (八)不得約定廣告及口頭約定不構成契約之內容，亦不得約定廣告僅供參考。(第八點)

居家式服務類長期照顧服務機構定型化契約應記載及不得記載事項

規定	說明
壹、應記載事項	
<p>一、服務處所</p> <p>長期照顧服務機構(以下稱長照機構)派員至使用者住居所(位於__縣(市)__鄉(鎮、市、區)__路(街)__段__巷__弄__號__樓)或其指定之其他居所，依第三點所定服務項目及內容提供居家式長照服務。</p> <p>依使用者需求合意變動前項服務住居所時，應於契約內記載變動內容。</p>	<p>為明確地點，第一項定明長照機構到宅提供長照服務之服務住居所位置應予記載。另依目前提供居家服務之實務經驗，多有個案定期更換住居所之情況，如輪流到兒女住所居住，爰第二項定明使用者住居所有變更者，應於契約雙方合意後於契約內載明，以確保服務提供人員及使用者之權責歸屬。</p>
<p>二、契約期間</p> <p>(一)本契約期間自簽訂之日起至__年__月__日為止；未載明契約期限者，視為不定期契約。</p> <p>(二)本契約及附件於中華民國○年○月○日經簽約者攜回__日審閱(至少三日審閱期)。但必要時，應給予即時或合理之審閱期間(簽約者簽名__)</p>	<p>一、契約分定期及不定期二種，定期契約應記載契約之起迄日期，爰為第一項規定。</p> <p>二、依據消費者保護法第十一條之一規定，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，另為配合使用者有立即使用服務之需求，並保障簽約者契約審閱權，爰第二款規定契約審閱期間由契約雙方約定並由簽約者簽名確認審閱期間。</p>
<p>三、服務項目及內容</p> <p>長照機構提供使用者長期照顧服務法(以下稱長服法)第十條之居家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：</p> <p><input type="checkbox"/> (一)方案一：長照機構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，依據「長期照顧服務申請及給付辦法」(以下稱長照給付辦法)規定。</p> <p><input type="checkbox"/> (二)方案二：長照機構提供自費服務，應載明其服務項目、數量及其他內容；其收費標準，由長照機構提供服務所在地主管機關依長服法第三十五條核定。</p> <p>採前項方案一之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，契約雙方應變更</p>	<p>一、第一項規定長照機構應依長服法第十條、第十三條第一項第三款規定提供服務項目，使用者在接受服務前，簽約者及使用者即能明確瞭解長照機構所提供之服務項目及收費，俾作為使用與否之參考；倘同時有補助及自費需求者，可同時勾選方案一及方案二。</p> <p>二、採方案一者，接受政府補助使用居家式長照服務者須定期重新評估，當再次評估後使用者身心功能狀況有變化時，有重新調整服務項目及頻率之需要，爰第二項規定接受補助之評估結果有異動時契約雙方應變更契約或其附件。</p> <p>三、採方案二者，考量長照機構之收</p>

<p>契約或其附件。</p>	<p>費需因地制宜，爰明定長照機構之收費標準應依長服法第三十五條規定，由長照機構提供服務所在地之主管機關核定。</p>
<p>四、許可立案等相關資訊之揭示與提供</p> <p>長照機構應提供設立許可證書、收費標準、服務項目、服務使用須知，與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，揭示於長照機構內明顯處所，並主動提供簽約者及使用者參閱。</p>	<p>長照機構應提供設立許可證書、收費標準、服務項目、服務使用須知，並載明長服法第四十五條所定陳情、申訴與調處機制及第五十九條第二項所定爭議處理機制等資訊，供簽約者及使用者參閱。</p>
<p>五、服務費用收取及繳納</p> <p>簽約者應繳納長期照顧費，其數額如下：</p> <p><input type="checkbox"/> (一) 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。</p> <p><input type="checkbox"/> (二) 方案二：依第三點之服務項目及內容計算費用，為每月新臺幣_____元。</p> <p>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。</p> <p>簽約者應於每月___日前繳納<input type="checkbox"/>前月<input type="checkbox"/>當月長期照顧費，長照機構於收到費用後應開立收據予簽約者。</p> <p>長照機構除本契約另有約定外，不得向簽約者或使用者請求額外之費用。但收費標準以外之其他核定服務衍生費用(如代購食材、耗材及相關項目)，由簽約者支付。</p> <p>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機構。但有緊急情況者，不在此限。</p> <p>長照機構提供服務之人員於原訂提供服務之時間內到達使用者住居所，因可歸責於使用者之事由，致服務人員逾約定之服務時間達半小時仍未能開始提供服務，服務人員即可離開而不提供當日/次服務；長照機構得向簽約者收服務</p>	<p>一、依現行長照給付辦法，長照服務之項目及使用數量係依各縣市政府長期照顧管理中心核定之照顧計畫，並由長期照顧管理中心指派社區整合性服務中心照會服務內容予服務單位繼而提供長照服務。使用者之費用負擔係依據長照給付辦法，按其不同福利身分別自行負擔不同比率之長期照顧費。如屬長照給付辦法第十條或第十五條，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條件，原約定方案一之費用，將改依方案二收費，爰為第一項第一款規定。</p> <p>二、為避免資源浪費，第五項及第六項規定使用者臨時取消服務應於一日前通知，如有未提前通知長照機構取消服務、臨時拒絕服務或不在家之服務未遇情形，長照機構得向簽約者收取服務未遇處理費；服務未遇處理費之收費標準可參酌本部所定居家照顧服務員之時薪制薪資標準；如屬專業服務之收費項目，可參酌第三點所定之收費標準下符合必要成本項目(如人事費、交通)酌予訂定，長照機構應依長服法第三十五條報請長照機構提供服務所在地主管機關核定後，於契約內載明始可收取。</p>

<p>未遇處理費新臺幣____元。</p>	
<p>六、服務費用調整</p> <p>(一)定期契約</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、依據長照給付辦法收取服務費用者，應依該辦法收取，不得調整費用。 2、非依據長照給付辦法收取服務費用者，長照機構調整收費標準，應報長照機構提供服務所在地主管機關核定；長照機構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。 <p>(二)不定期契約</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、依據長照給付辦法收取服務費用者，應依該辦法收取，不得調整費用。 2、非依據長照給付辦法收取服務費用者，長照機構調整收費標準，應報長照機構提供服務所在地主管機關核定後通知簽約者；長照機構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，依第十點第二項第四款辦理。 	<p>非依長照給付辦法收取服務費用者，長照機構如有調整費用時，應依長服法第三十五條規定，報長照機構提供服務所在地主管機關核定，但依長照給付辦法接受補助者，應依前開辦法收費，不得逕自調整費用；另如為定期契約，應取得簽約者同意，方能調整收費，以維護使用者權益。</p>
<p>七、服務不中斷義務</p> <p>長照機構於知悉提供服務之人員離職時，應於____日前告知簽約者及使用者，並應於五日內儘速安排接替人員，避免服務中斷。</p> <p>長照機構臨時異動服務時間，應於合理時間前通知簽約者及使用者，並妥善協調安排提供服務。</p> <p>長照機構應依約定時間抵達使用者住居所；如因天災、事變或其他不可抗力或不可歸責於長照機構之事由，致未能依時履約，應調整服務時間，不得無故中斷服務。</p>	<p>長照機構有提供服務之人員或時間異動情形時，應予妥善調整並於合理時間前告知使用者調整內容，對使用者負服務不中斷義務。</p>
<p>八、禁止不正當利益行為</p> <p>長照機構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</p>	<p>為避免長照機構與簽約者、使用者或其家屬因金錢往來之糾紛，影響服務之提供，爰規定長照機構及其提供服</p>

<p>銷、借貸、金錢、財物或利益往來之行為。</p>	<p>務之人員不得向簽約者、使用者或其家屬有不當推銷、借貸及金錢往來之行為，或有不當對價之關係，亦不得接受其餽贈財物。</p>
<p>九、緊急事故之處理</p> <p>長照機構應訂定急、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。</p> <p>使用者接受服務時發生急、重、傷病或其他緊急事故，長照機構負有依前項處理流程之作為義務。</p> <p>長照機構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。</p>	<p>定明長照機構處理緊急事故之方式，以維護使用者之生命身體安全。如簽約者因長照機構違反對使用者緊急事故處理之義務而受有其他損害，另得請求賠償。</p>
<p>十、長照機構提前終止契約</p> <p>簽約者於訂立契約時，以詐術使長照機構誤信使用者符合接受服務條件，或為其他虛偽之意思表示，使長照機構誤信而有受損害之虞者，長照機構得終止契約；如因此造成長照機構之損害，長照機構得請求簽約者賠償。</p> <p>使用者接受服務後有下列情形之一者，長照機構得終止契約：</p> <p>(一)使用者失蹤逾二個月或搬離長照機構特約服務區域。</p> <p>(二)健康狀況改變，致不符合接受服務條件。</p> <p>(三)簽約者積欠第五點服務費用達一個月之總額，經長照機構____（最少一個月）催告，屆期仍未繳費。</p> <p>(四)簽約者不同意依第六點第二款第二目規定調整收費或未依限表示同意。</p> <p>使用者接受服務後有下列情形之一者，長照機構得先暫停服務且通報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：</p> <p>(一)簽約者、使用者或其家屬要求長照機構從事本契約約定以外不合理之服務，且經說明仍不接受。</p> <p>(二)使用者入住住宿式機構、住院、出國。</p> <p>(三)使用者失聯逾一個月。</p> <p>(四)簽約者、使用者或其家屬之性騷</p>	<p>一、定明長照機構得提前終止契約之事由。</p> <p>二、考量長照給付辦法不適用於住宿式機構之服務使用者，為免使用者入住機構導致溢領款項之情事，第三項第二款規定暫停服務及終止契約之要件。</p> <p>三、第三項第五款規定使用者環境如因遭遇地震、火災或其他緊急狀況，致長照機構提供服務之人員有危險之虞，得先告知簽約者先予暫停服務，危險原因消失時，應立即恢復服務。</p> <p>四、考量失智者或因疾病導致非可控之不當行為(如黃昏症候群或譫妄等暫時性行為)多數可由醫療介入降低或緩和問題行為，爰於第四項規定長照機構優先通知簽約者或家屬送醫療單位採適當處置。</p> <p>五、第五項所稱依法，係指依老人福利法第四十一條、第四十二條、身心障礙者權益保障法第七十五條、第七十七條、精神衛生法第二十九條或民法第一千一百十條、第一千一百十四條之規定。另長照機構在尚未通知依法或依契約應負照顧之人前，仍應對使用者負照顧義務及轉介通報義務，避免使用者因未獲照顧而發生危險，併予敘明。</p>

<p>擾、言語重大侮辱或其他不當行為，致長照機構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。</p> <p>(五)使用者環境具危險性或其他緊急情況，致長照機構提供服務之人員有危險之虞。危險原因消失時，長照機構應即恢復提供服務。</p> <p>前項第四款使用者因障礙或疾病致不能辨識其行為時，長照機構應優先通知簽約者或家屬送醫療單位採適當處置。</p> <p>長照機構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，並通報地方主管機關或社區整合型服務中心備查。</p>	
<p>十一、簽約者提前終止契約</p> <p>簽約者應於一個月前通知長照機構終止契約，但有下列情形者，得逕行通知終止契約：</p> <p>(一)長照機構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。</p> <p>(二)長照機構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。</p> <p>(三)長照機構提供服務之人員罹患法定傳染病，有傳染之虞。但長照機構已依中央衛生主管機關之規定將該提供服務之人員送醫診治、採取必要之隔離或防護措施者，不在此限。</p> <p>(四)長照機構停業或歇業，未於二個月前通知簽約者。</p> <p>簽約者或使用者因前項契約終止受有損害，得向長照機構請求損害賠償。</p>	<p>一、依長服法第四十四條規定，長照機構應對長照服務使用者予以適當之照顧與保護，不得有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事。</p> <p>二、參酌現行養護(長期照護)定型化契約應記載事項第九點規定，並為保障簽約者及使用者之權利，於第一項規定契約之終止事由。簽約者或使用者如受有損害，得向長照機構請求損害賠償，爰為第二項規定。</p> <p>三、本點第一項第二款係參酌勞動基準法第十二條第一項第二款規定，勞工對於雇主、雇主家屬、雇主代理人或其他共同工作之勞工，實施暴行或有重大侮辱之行為者，雇主得不經預告終止契約。</p>
<p>十二、退費之處理</p> <p>契約終止時，長照機構應於契約終止當日起七個工作日內，將簽約者依第五點已繳之服務費用，按契約終止後之日數比例退還之。</p>	<p>一、使用者於契約終止後即未繼續享有機構服務，長照機構應於使用者停止使用服務時，就已繳之長期照顧費按未受服務之比例計算退還簽約者。</p> <p>二、「工作日」乃指一般行政機關之工作日。</p>

<p>十三、保密義務</p> <p>長照機構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。</p>	<p>長照機構提供服務之人員應依長服法第二十條規定，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。</p>
<p>貳、不得記載事項</p>	
<p>一、不得約定拋棄契約審閱權或其他權利。</p>	<p>依消費者保護法第十七條第三項第三款規定，不得記載限制或剝奪消費者行使權利，以保障消費者權益。</p>
<p>二、不得約定服務費用超過長照機構提供服務所在地主管機關核定之收費標準。</p>	<p>為保障簽約者及使用者權益，服務費用之收取應符合長照機構提供服務所在地主管機關核定之收費標準。</p>
<p>三、不得約定契約終止時，服務費用「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。</p>	<p>服務費用應以實際接受服務天數或次數計算，以保障簽約者及使用者權益。</p>
<p>四、不得約定於提供服務時使用者發生急、重、傷病或其他緊急事故情事，長照機構無須負責之文字。</p>	<p>為保障使用者權益，長照機構提供服務時應負妥善照顧之義務，不得以任何理由推卸責任。</p>
<p>五、不得約定長照機構得收取應記載事項第五點所列項目以外之服務費用，亦不得以其他方式變相或額外加價。</p>	<p>參酌托嬰中心定型化契約不得記載事項第二點規定，定明費用之收取不得巧立名目為之。</p>
<p>六、不得約定免除或減輕長照機構及其人員之責任。</p>	<p>長照機構及其人員應符合長服法相關之規定，於提供服務時，應負妥善照顧之義務，長照機構因人力不足或其他可歸責情況，致使用者生命、健康或相關權益受傷害或有侵害之虞，長照機構不得約定免除或減輕責任。</p>
<p>七、不得約定其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之事項。</p>	<p>定型化契約違反法律強制、禁止規定或對使用者顯失公平者，無效。</p>
<p>八、不得約定廣告及口頭約定不構成契約之內容，亦不得約定廣告僅供參考。</p>	<p>一、參酌瘦身美容定型化契約不得記載事項第八點規定。</p> <p>二、為保障簽約者及使用者使用長照服務之權益，長照機構不得約定廣告或契約雙方之口頭約定不構成契約內容，亦不得約定廣告僅供參考。</p>