

高雄市社區式長照機構(家庭托顧)服務實施計畫

109年12月10日高市衛長字第10942046600號簽奉核定

110年1月6日高市衛長字第10943071200號簽奉核准修正

壹、緣起：家庭托顧服務為社區式照顧服務體系一環，因應失能者不同地區的文化背景與在地特性，讓其在最熟悉的環境中由自己家人或鄰居協助提供照顧，為建置合宜制度的家庭托顧服務品管措施與管理機制，強化家庭托顧服務量與質的提升，落實在地人照顧在地人，在地安老的照顧目標，特予規畫。

貳、依據：

- 一、長期照顧服務法。
- 二、長期照顧服務機構設立標準。
- 三、長期照顧服務機構設立許可及管理辦法。
- 四、長期照顧給付及支付基準

參、目標：

- 一、規範服務對象，以落實照顧品質。
- 二、建置審核機制，強化品質監測。
- 三、訂定退場機制，以落實優質化照護。

肆、主辦單位：高雄市政府衛生局(以下簡稱本局)。

伍、對象：符合長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第6條及第8條設置之家庭托顧長照機構。

陸、期程：自110年1月1日至110年12月31日止。

柒、執行策略：

一、服務對象資格限制：

(一)經本市長期照顧管理中心(以下簡稱照管中心)評估為長照需求等級第2級(含)以上；如有下列情形者，不予補助：

1. 聘僱外籍看護工者。
2. 氣切需仰賴氧氣製造機、呼吸器者。
3. 植物人。

(二)服務對象定期追蹤：

按長照給付基準表AA01規定，個管每6個月需進行家訪並重新依個案需求擬定照顧計畫，若發現個案身體狀況改變需重新評估，則通報照管中心進行複評。經追蹤發現有上述情形者，亦不予補助。

二、審核機制，流程如附件：

(一)第一階段：籌設申請

1. 受理申請人提出申請書，並由本局先行派員評估場地。
2. 申請人依長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第6條提出申請資料後，本局得委託專家辦理審查並針對家用空間提出具體改善建議。

(二)第二階段:設立申請

申請人依長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 8 條提出設立申請後，本局得委託消防專家，共同前往設立會勘。

三、布建原則：

(一)申請條件：

1. 依據衛生福利部長照服務發展基金 110 年度一般性獎助經費申請、審查及財務處理暨獎助項目及基準規定。
2. 自取得籌設許可證明文件後，申請人需針對本局所聘專家建議規劃辦理，並得向本局申請開辦設施設備費補助申請，至年度經費用罄則不再補助。

(二)獎助項目及基準：

1. 每一住所最高獎助新臺幣 10 萬元。獎助項目以辦理家庭托顧服務必要之設施設備及物品為限，如休憩設備、衛浴設備（含地板防滑措施、扶手及照明設備）、緊急呼叫設備、急救箱、滅火器及住宅用火災警報器等裝備。
2. 設置於原住民區、離島及偏遠地區者，最高獎助新臺幣 20 萬元。
3. 本項接受直轄市、縣（市）政府獎助之長照提供者或長照機構，應至編列 10%以上之自籌款；原住民區、離島及偏遠地區提供服務者，得免編列自籌經費。

四、服務內容：

(一)工作事項：

指照顧服務員於住所內，提供失能者身體照顧、日常生活照顧與安全性照顧服務，及依失能者之意願及能力協助參與社區活動，服務內容包含：

1. 身體照顧服務：包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、移位、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服務。
2. 日常生活照顧服務：包含換洗衣物之洗滌及修補、文書服務、備餐服務、陪同或連絡醫療機構、文康活動及協助參與社區活動等服務。
3. 安全性照顧：注意異常狀況、緊急通報醫療機構、協助危機事故處理及其他相關服務。

(二)服務規模及工作人力：

1. 服務人數含照顧服務員之失能家屬不得超過 4 人；除失能家屬外，每日收托時間至少 10 小時並以 12 小時為限，服務時段應報本局核備，不得提供夜間住宿服務且同時收托失能家屬者不得申報費用。
2. 家庭托顧係於照顧服務人員之住所提供身體及日常生活照顧服務，爰由照顧服務人員(個人)為申請人設立長照機構，應以照顧服務人員自營作業者形式提供長照服務，考量特殊情形應有替代照顧措施(替代人力應具

500 小時以上照顧服務經驗)，惟不得以輪班方式執行照顧。

3. 其他應辦事項應依本市所定服務契約書辦理。

五、品質監測：

(一) 立案後 3 個月內需接受本局不定期檢查；每年至少需接受本局 1 次不定期查核。

(二) 立案滿 1 年或評鑑滿 4 年者，需接受本局評鑑。

(三) 本局得不定期以電話訪問個案或家屬有關接受服務之狀況、服務次數、日期或滿意度，檢視是否與照會項目相符。

(四) 參與本局每年所辦聯繫會議及專業人員訓練，負責人因故無法出席者需先行請假，惟需委任替代人力出席。

六、退場機制，詳如附件契約第 18 條：

(一) 停派案機制：

1. 違反契約規定經本局通知記點，並處置達 3 次者，本局應依契約規定處予機構暫停照會新案 3 個月。

2. 針對上述處置不服者，應於處置通知送達 1 個月內，檢送改善計畫函送本局核備。並連續 3 個月需配合本局媒合專家至機構輔導(每個月至少 1 次)，機構需自行負擔所聘專家學者出席費(2,500 元)及餐費(80 元)，如期間有任一次不配合者，本局則按契約恢復停派新案 3 個月處分。

(二) 解約機制：於履約期間內記點通知達 6 次者，本局應依契約規定立即通知機構終止契約。

(三) 不續約機制：記點通知達 5 次者，履約期限屆滿後，本局不予續約。

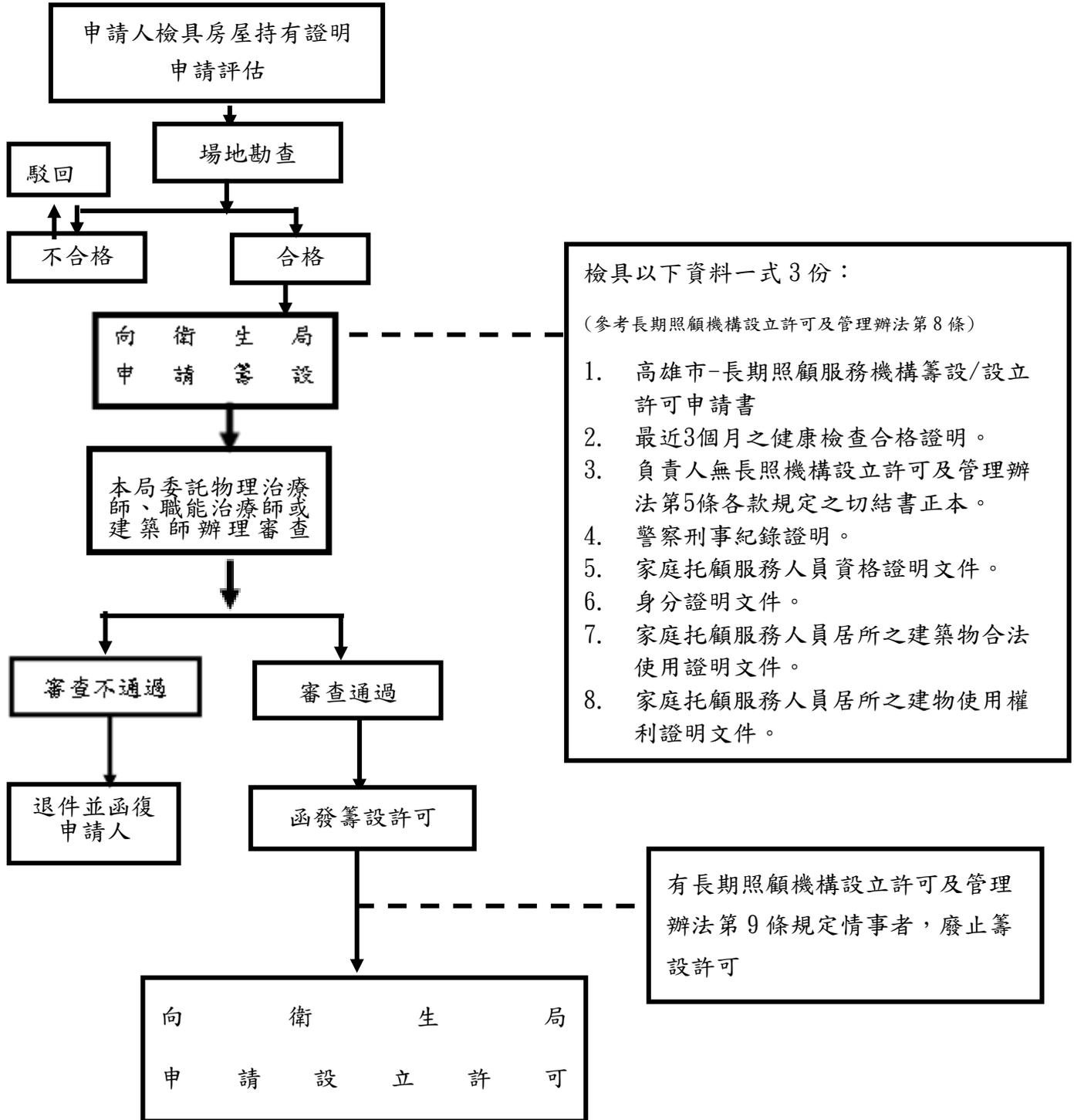
捌、計畫經費來源

本計畫所需經費將俟 110 年衛生福利部補助經費及本市編列預算支應情形另案簽辦。

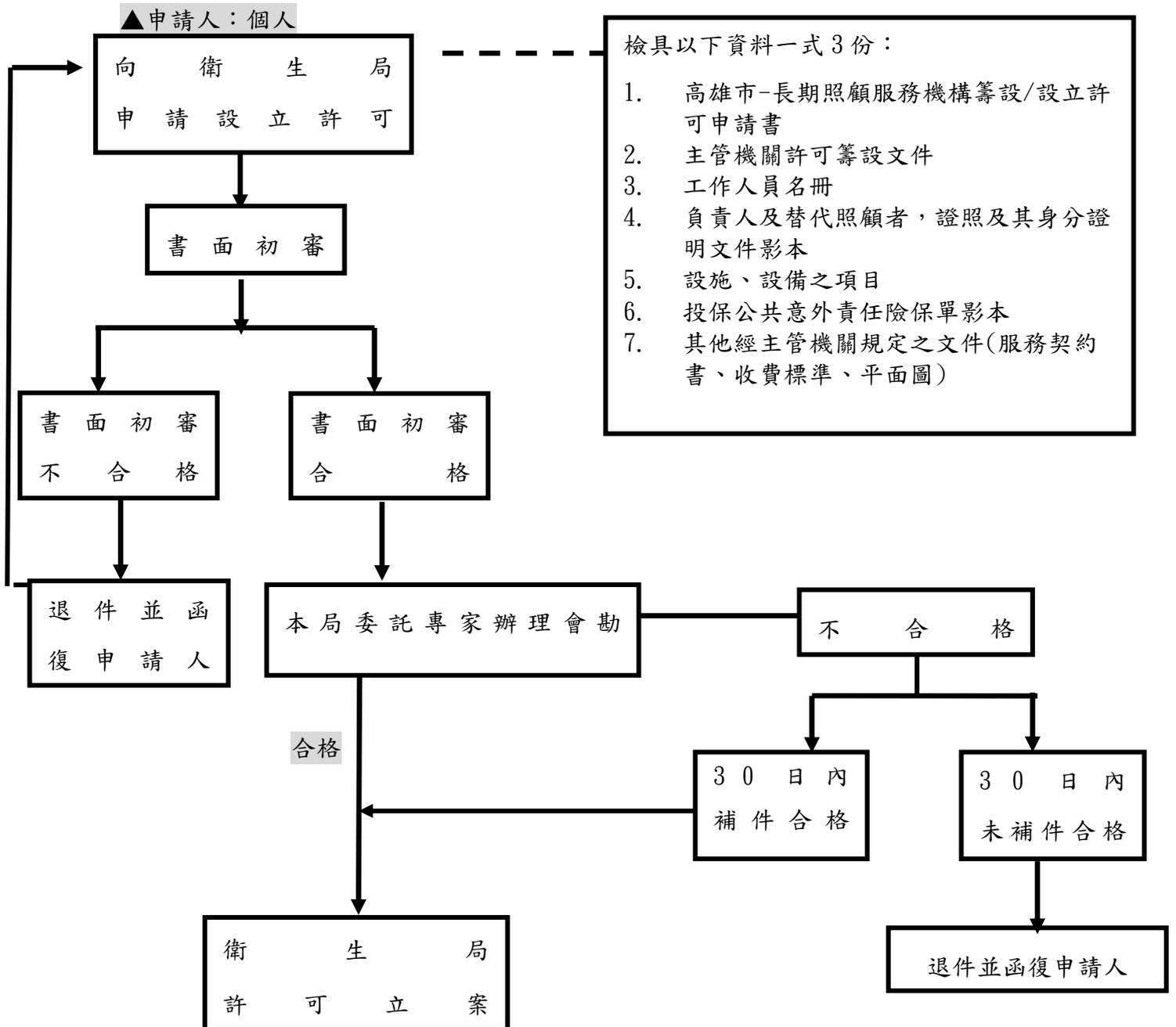
玖、本計畫奉核後辦理，修正時亦同。

高雄市政府衛生局家庭托顧申請籌設許可流程

▲申請人：個人



高雄市政府衛生局家庭托顧申請設立許可流程



高雄市政府衛生局
長期照顧十年計畫 2.0
社區式家庭托顧服務契約書



簽約單位名稱：

高雄市政府衛生局長期照顧十年計畫 2.0

社區式家庭托顧服務契約書

109年12月10日高市衛長字第10942046600號簽奉准

110年1月6日高市衛長字第10943071200號簽奉核准修正

高雄市政府衛生局（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）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，依行政程序法之規定處理。

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、本契約履約之服務項目為：

家庭托顧服務。

二、本契約履約之服務對象為：

- （一）乙方服務對象（以下簡稱個案）以事前申請並經長期照顧管理中心（以下簡稱長照中心）評估核定後，實際居住於高雄市（以下簡稱本市），評估為長照需要等級第2級(含)以上；如有下列情形者，不予補助：

- 1. 聘僱外籍看護工者。
- 2. 氣切需仰賴氧氣製造機、呼吸器者。

3. 植物人。

- (二) 按長照給付基準表 AA01 規定，個管師每六個月需進行家訪並重新依個案需求擬定照顧計畫，若發現個案身體狀況改變需重新評估，則通報照管中心進行複評。經追蹤發現有上述情形者，亦不予補助。
- (三) 個案設籍其他縣市但實際居住本市者，經本市評估及核定後，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。

三、乙方應給付之標的及工作事項：

- (一) 家庭托顧：指照顧服務員於住所內，提供失能者身體照顧、日常生活照顧與安全性照顧服務，及依失能者之意願及能力協助參與社區活動，服務內容包含：
 - 1、身體照顧服務：包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服務。
 - 2、日常生活照顧服務：包含換洗衣物之洗滌及修補、文書服務、備餐服務、陪同或代購生活必須用品、陪同就醫或連絡醫療機構、文康活動及協助參與社區活動等服務。
 - 3、安全性照顧：注意異常狀況、緊急通報醫療機構、協助危機事故處理及其他相關服務。
- (二) 工作表單請參考附件表單。

第三條 契約效期

自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止。

第四條 服務項目及支付/補助標準

本契約履約服務項目之支付或補(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給付及支付基準辦理；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)助基準辦理。

第五條 支付/補(獎)助基準之調整

支付/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，應自收受通知後七日內，以書面通知甲方，並於收受甲方書面通知時，方可終止契約。

第六條 服務費用申報與受理

- 一、乙方應於服務提供之次月十日前，至甲方指定之資訊系統（以下稱照管系統）登載服務內容，並檢具下列文件資料，向甲方申報前一月份

服務費用：

- (一) 領款收據 (需加蓋關防、負責人、會計人員、製表人印章)。
- (二) 經乙方用印之特約長照服務提供者服務費用申報總表。

二、乙方所送文件或資料不全者，甲方應敘明理由，以書面或電話通知其限期補正；逾期未完成補件者，甲方不予受理。

三、甲方保留修訂申報服務補助費用流程之權利，乙方應配合相關規定辦理。

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。
- (三) 照顧計畫服務項目、長期照顧給付及支付基準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

- 一、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。
- 二、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 服務費用補報

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。

第十條 服務費用核付

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。

第十一條 服務費用複核

- 一、乙方不服甲方依第十條核定之服務給付項目或金額時，得於收受撥款通知之次日起三十日內，以書面申請複核，並以一次為限。
- 二、甲方應於收受前項申請後三十日內重行審核，認其申請複核有理由者，應變更、撤銷或廢止原核定之服務給付項目或支付金額。

第十二條 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) 非照顧計畫核定之服務項目。

- (二) 超出照顧計畫核定之服務次數，且非得臨時提供之服務。
- (三) 超出照顧計畫核定之額度。
- (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) 非特約單位提供交通服務或輔具租賃服務。
- (七) 虛報、浮報服務費用。
- (八) 違反長期照顧給付及支付基準之規定。
- (九) 違反長期照顧服務法及其他相關法令。
- (十) 收托本契約第二條第二項第一款所列情形個案。

第十三條 服務費用抵扣或追償

一、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，並得加收追償金額二倍之違約金。

二、乙方申請之服務費用，有下列各款情形之一者，由乙方負責，經甲方查核發現已核付者，甲方得自應付予乙方服務費、所得受領之其他給付或補助款項追扣，或得以書面行政處分向乙方追繳溢領之服務費至溢領金額繳清為止，並得移送行政執行，涉及刑責者，移送司法機關辦理：

- (一) 乙方對個案提供服務不屬於長期照顧服務對象給付項目範圍者。
- (二) 乙方於提供服務時，未依本契約第十三條規定確實核對個案身分證明之文件，致溢領、重複領取補助或不符合請領資格而領取長期照顧服務對象給付項目範圍服務費用補助者。但若屬個案蓄意欺瞞致乙方無法發現者，不在此限。
- (三) 經甲方通知乙方為暫行拒絕給付之個案，乙方仍予受理提供服務，並申報服務費用者。但於甲方通知到達乙方前，乙方已提供服務者，不在此限。
- (四) 乙方以虛偽證明、詐欺或其他不正當行為致服務個案溢領補助、重複領取補助或不符合請領資格而領取長期照顧服務對象給付項目範圍服務費用補助者。
- (五) 乙方提供虛偽不實之核銷資料、未依契約規定或相關補助計畫執行、經費支用不當、未依規定主動通報甲方相關異動情形及其他違反法

令及本契約規定等原因，致個案或乙方溢領服務費用補助者。

(六) 乙方未於甲方指定之期間內，登錄個案相關紀錄於照管系統。

(七) 其他可歸責於乙方之事由者。

三、個案不符合請領補助資格溢領或重複領取相關補助者，乙方應盡力協助甲方向個案、其家屬、其他不當得利之受領人或渠等之繼承人追繳已受領之服務款。

第十四條 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。

第十五條 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、評鑑。
- (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) 不定期辦理民眾服務滿意度調查。

二、乙方應辦理或配合下列事項：

(一) 接獲照會及轉介：

- 1、接受照會或轉介之個案，應於照會或轉介後三個工作天內回覆處理情形，並於七日內提供第一次服務，如因不可抗力因素無法於七日內提供，應協助辦理轉案。另系統異動通報該區照專知悉。
- 2、提供個案服務後，在服務內容如有所變動，經本市長期照顧管理中心照專、A個管核可後，方可辦理服務內容異動。

(二) 接受甲方對於提供服務程序及業務之監督、查核、評鑑。

(三) 應依長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法之規定聘用長照服務人員，負責其聘任、訓練、轉介、督導工作，所聘僱之勞工，應訂立書面勞動契約；另工資給付、工時、休息、例假日或國定假日等勞動條件，應依據勞動基準法及相關法規辦理。

(四) 乙方應加入職業工會辦理勞工保險及全民健康保險。另應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。

(五) 應落實性別工作平等法之性別歧視禁止、性騷擾防治及性別工作平

等措施規定。

(六) 提供服務：

- 1、個案首次接受乙方服務時，乙方應核對符合長期照顧服務對象之證明文件及福利身分證明文件，如有變更，應通知甲方。
- 2、個案接受乙方服務時，應提供初入機構前三個月之體檢文件，體檢項目包括胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。
- 3、提供服務，應包含事前準備、事後善後及服務紀錄完成，並應配合甲方所需資料收集及登錄，服務紀錄並應依法保存。
- 4、應依據衛生福利建置「照顧服務管理資訊平台」或甲方指定之管理資訊系統，隨時登錄及更新服務個案相關資料及表件，未於甲方指定之資訊系統登錄個案相關紀錄，該筆費用甲方不予支付；如已核付者，甲方得在乙方申請之費用內扣還。
- 5、應按月依實際提供之服務內容、項目製作服務效益統計報表，呈報甲方，並於每月五日前完成月報表登錄衛生福利部建置「照顧服務管理資訊平台」或甲方指定之管理資訊系統。
- 6、為確保服務個案品質，乙方應將服務契約，函報甲方核定後，與個案以書面為之，明訂雙方責任義務，並能維護個案權益，適度予以轉介及追蹤；如衛生福利部公告定型化契約，悉依衛生福利部公告契約與個案簽訂之。
- 7、有服務關係者皆應開立收費證明予服務個案；其有自費負擔項目，應事先取得個案、家屬或代理人同意，並於服務契約載明。副本乙方應留存供甲方查核，以符合徵信制度。(收費證明或收據內容至少須含服務對象姓名、月份、服務項目、次數、單價、服務天數、長照等級、自付額比例及機構大小章)。
- 8、乙方應訂定長照機構收費項目及其金額，並報甲方核定；變更時亦同。
- 9、提供服務過程嚴禁向個案或家屬推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為，不得假借廣告名義，行招攬服務，經查證屬實，得以立即中止契約。
- 10、個案轉介或轉換長期照顧服務提供者，應予適當之協助，如個案因其他原因(如居住地搬遷等)需進行跨區轉案，經乙方及個案或家屬雙方同意，乙方得持續提供服務。

(七) 乙方對個案提供服務時，不得有下列行為：

- 1、因故意或過失傷害個案。
- 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（殘障）狀況而為歧視或不公平待遇。

4、巧立名目向民眾收取費用。

(八) 財產管理：

乙方如曾接受過甲方補助設施設備者，使用所有之財物，發生滅失、減損或遭侵占時，乙方應負賠償責任；另提供服務所需標的材料、機具、設備、工作場地設備等，除契約另有規定外，概由乙方自備，若乙方有購置或使用甲方之財產，應負管理財產之責任，配合甲方依相關規定進行財產管理，應自行造冊並拍照列管，每年至少盤點一次並作成盤點紀錄，送甲方備查，待契約終止後，列管財產應悉數交回甲方，以釐定相關保管使用權責。

(九) 其他：

- 1、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，不論履約期限是否已屆滿，甲方對乙方均有求償之權利。
- 2、乙方以自己名義對外為法律行為，自為權利義務主體，自負盈虧並負擔各項稅捐與因違反有關法令應繳納有關罰鍰所需之費用。
- 3、乙方聘用之替代人力，應符合長照服務人員資格證明者(家托服務員需有五百小時服務經驗)、三個月內之體檢報告(健康檢查項目包含：胸部 X 光、B 型肝炎抗原及抗體、糞便(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗陰性))。
- 4、乙方應為其所聘替代人力填寫本市長期照顧人員登錄及註銷申請書於異動三十日內報請甲方核定；乙方聘用兼職長照人員至乙方單位提供支援服務時，應於事前由該員登錄之長照機構敘明期間、時段及理由至乙方服務，報請甲方核定。
- 5、在職工作人員每年應接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。
- 6、應建立受托服務方案及個案服務紀錄(紀錄內容應符合長期照顧服務法施行細則第八條規定)，並隨時更新、持續記錄；對於其服務之個案資料有保密義務，非經個案本人或其法定代理人或甲方同意，不得將之提供第三人或對外公開。
- 7、當個案申請使用服務之原因消失乙方應主動通知甲方停止支付。若乙方有督導不實，致浪費公帑，經查證屬實者，乙方應負法律責任且賠

償損失。

- 8、服務個案除由乙方自行開發之個案或個案指定服務單位外，其餘依本市長照中心分案原則進行分案。
- 9、乙方應訂有個案及家屬申訴管道及處理流程，若因服務產生之糾紛訴訟，由乙方負責；因乙方之故意或過失，致服務對象之權利或利益受損時，應由乙方負賠償責任。
- 10、設施設備應符合「長期照顧服務機構設立標準」社區式長照機構設立標準表及相關法令之規定。
- 11、契約效期期間建築物及設施設備或使用甲方名下之設施設備，其相關管理維護費、水費、電費、電話費、各項稅捐（例如：房屋稅、地價稅、營業稅）、各項保險（例如：公共意外責任險、雇主責任險、火險）及其他雜支費用，由乙方支付。乙方若因欠繳前述各項費用而使甲方蒙受損害，應由乙方負責賠償。
- 12、應於前一年度訂定年度業務計畫，需有計畫目標及執行內容等，應確實執行且留存紀錄。
- 13、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。

第十六條 品質監測及訓練

- 一、乙方應建立品質促進與督導機制，包含工作流程、服務品質評估策略等及訂定所聘人員(替代人力)申訴、獎懲、契約書及工作手冊、工作倫理與守則等，且每年至少針對服務對象辦理一次滿意度調查，內容應包含服務內容、服務人員態度、設施設備等項目。
- 二、服務品質抽審：接受甲方不定期抽樣以電話訪問個案或家屬有關接受服務之概況、服務次數、服務日期或滿意度，檢視是否與契約單位之申報文件相符。
- 三、乙方應配合甲方通知，提供相關服務數據報表、及配合派員出席相關教育訓練、長照相關聯繫會議及專業訓練課程等，如無法出席須向甲方請假，惟需委任替代人力出席；甲方每年應辦理四次聯繫會議，乙方不得請假超過二分之一。
- 四、接受甲方對於提供服務程序及業務之監督、查核、考核及評鑑。

第十七條 保險

- 一、乙方應投保公共意外責任險，並負擔保險費用。

- 二、乙方應於履約期間辦理雇主意外責任險，其屬自然人者，應自行另投保人身意外險。
- 三、乙方應依中華民國法規為其所聘員工投保勞工保險、全民健康保險。其依法免投勞工保險者，得以其他商業保險代之。
- 四、未依契約規定辦理保險、保險範圍不足或未能自保險人獲得足額理賠者，其損失或損害賠償，由乙方負擔。

第十八條 缺失記點及其處理原則

- 一、乙方有下列情形之一者，應予發函通知記點處置：
 - (一) 收托本契約第二條第二項第一款所列情形個案。
 - (二) 不得以照顧為由拘束個案身體或限制其行動自由。
 - (三) 未製作或未依法保存個案服務紀錄。
 - (四) 未開立收據。
 - (五) 規避、妨礙、拖延或拒絕甲方之查核。
 - (六) 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。
 - (七) 未依約履行保障勞工權益。
 - (八) 未與個案/案家簽訂服務契約。
 - (九) 未落實於照管系統登打服務紀錄，或未符合服務費用申報規定。
 - (十) 負責人於營運時段經查獲非專任於家庭托顧單位。
 - (十一) 負責人不得將業務委由第三方執行。
 - (十二) 向個案收取服務契約約定以外之費用
 - (十三) 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。
 - (十四) 未依本契約履約服務項目辦理。
 - (十五) 違反專業倫理守則者，經主管機關評估情節重大。
 - (十六) 履約期間內評鑑結果為不合格者。
 - (十七) 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。
 - (十八) 提供交通接送服務。
 - (十九) 虛報、浮報服務費用。
 - (二十) 違反長期照顧給付及支付基準之規定。
 - (二十一) 違反法令及本契約規定，情節重大。
 - (二十二) 違反法令規定，經主管機關廢止設立許可處分。
- 二、上述情形經甲方通知限期改善，逾期未改善者，甲方即得自期限屆滿之

次日起十五日內，通知乙方按本契約書第十九條規定終止契約。

三、處理原則：

(一) 停派新案機制：

1. 經本局通知記點處置達三次者，本局應依契約規定處予乙方暫停照會新案三個月。
2. 乙方針對上述處分不服者，應於處置通知1個月內，檢送改善計畫函送本局核備。並連續三個月需配合本局媒合專家至乙方機構輔導(每個月至少一次)，乙方需自行負擔所聘專家學者出席費(貳千伍佰元)及餐費(捌拾元)，如期間有任一次不配合者，本局則按契約恢復停派新案三個月處分。

(二) 解約機制：乙方於履約期間內經甲方記點通知達6次者，甲方應依契約規定立即通知機構終止契約。

第十九條 契約終止應辦事項

- 一、前項情形如造成損害，甲方並得請求賠償。
- 二、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。
- 三、乙方經甲方終止契約者，一年內不得申請續約。
- 四、乙方因遷移或歇業情事者，甲方應即終止契約或變更契約。
- 五、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。

第二十條 追扣服務費用、暫停照會或轉介服務對象、終止契約之異議

- 一、甲方追扣服務費用、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。
- 三、甲方對於前項之重行審核，必要時，得進行實地訪查。
- 四、甲方依本契約扣減服務費用者，甲方得自應付予乙方服務費、所得受領之其他給付或補助款項追扣，或得以書面行政處分向乙方追繳溢領之服務費至溢領金額繳清為止，並得移送行政執行。

第二十一條 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契約標的、履約期限或其他契約內容須變更之相關

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，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其履約期限。
- 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、有下列情事之一者，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) 適用法令有新增或變更。
 - (二) 年度預算異動影響契約之執行者。
 - (三) 其他不可抗力事由致影響契約之執行者。
- 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。

第二十二條 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應繼續履約。但經甲方同意無須履約者不在此限。
 - (二) 乙方因爭議而暫停履約，其經爭議處理結果被認定無理由者，不得就暫停履約之部分要求延長履約期限或免除契約責任。
- 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，以甲方所在地之地方法院行政訴訟庭為第一審管轄法院；餘以甲方所在地之高等行政法院為第一審管轄法院。

第二十二條 其他

- 一、乙方履約時不得僱用甲方之人員。
- 二、乙方對於履約所僱用之人員，不得有歧視婦女、原住民或弱勢團體人士之情事。
- 三、乙方提供服務時，發生緊急意外等事故時，應通報甲方及妥適處理。
- 四、本契約未載明之事項，依行政程序法等相關法律規定。
- 五、本契約內容若有未盡事宜，經甲乙雙方同意，得以附約或換文補充之，其效力與本契約同；若無，以甲方解釋為準。

立契約書人

甲 方：高雄市政府衛生局

法定代理人：局長 黃志中

機關 地址：高雄市苓雅區凱旋二路 132-1 號

乙 方：

代 表 人：

地 址：

聯 絡 人：

電 話：

中華民國 110 年 月 日

家 庭 托 顧 服 務
工 作 表 單 (範 本)

高雄市私立

社區(家庭托顧)長照機構

家庭托顧服務簽收表

個案姓名: _____ 長照需求等級: 第 _____ 級;

長照福利別: 低收 中低收 一般戶

核定內容: 全日 _____ 次; 半日 _____ 次; 沐浴 _____ 次; 晚餐 _____ 次

110 年 _____ 月

日期	星期	服務項目/服務時間	時數	案主簽章	日期	星期	服務項目/服務時間	時數	案主簽章
1		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 _____ 迄 _____ 小時		17		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 _____ 迄 _____ 小時	
2		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 _____ 迄 _____ 小時		18		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 _____ 迄 _____ 小時	
3		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 _____ 迄 _____ 小時		19		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 _____ 迄 _____ 小時	
4		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 _____ 迄 _____ 小時		20		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 _____ 迄 _____ 小時	
5		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 _____ 迄 _____ 小時		21		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 _____ 迄 _____ 小時	
6		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 _____ 迄 _____ 小時		22		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 _____ 迄 _____ 小時	
7		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 _____ 迄 _____ 小時		23		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 _____ 迄 _____ 小時	
8		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 _____ 迄 _____ 小時		24		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 _____ 迄 _____ 小時	

日期	星期	服務項目/服務時間	時數	案主簽章	日期	星期	服務項目/服務時間	時數	案主簽章
9		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 迄 小時		25		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 迄 小時	
10		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 迄 小時		26		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 接 <input type="checkbox"/> 送 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 迄 小時	
11		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 迄 小時		27		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 迄 小時	
12		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 迄 小時		28		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 迄 小時	
13		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 迄 小時		29		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 迄 小時	
14		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 迄 小時		30		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 迄 小時	
15		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 迄 小時		31		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 迄 小時	
16		<input type="checkbox"/> 全日 <input type="checkbox"/> 半日 <input type="checkbox"/> 沐浴 <input type="checkbox"/> 晚餐	起 迄 小時		合計		1.全日 次; 半日 次		
							2 沐浴 次; 晚餐 次		

個案姓名：			性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女		生日：	
日期/時間	體溫(°C)	脈搏(次/分)	呼吸(次/分)	血壓(mmHg)	身心理狀況描述	服務員
1 日/00：00						
2 日/						
3 日/						
4 日/						
5 日/						
6 日/						
7 日/						
8 日/						
9 日/						
10 日/						
11 日/						
12 日/						
13 日/						
14 日/						
15 日/						
16 日/						
17 日/						
18 日/						
19 日/						
20 日/						
21 日/						
22 日/						
23 日/						
24 日/						
25 日/						
26 日/						
27 日/						
28 日/						
29 日/						
30 日/						
31 日/						

高雄市私立_____社區(家庭托顧)長照機構

年__月 收款收據

個案:_____身分證字號:_____長照需求第:___級

低收(免部分負擔) 中低收(5%部分負擔) 一般戶(16%部分負擔)

使用項目	數量	單價	金額	備註 (詳如家庭托顧服務簽收表)
照顧服務/半日				
照顧服務/全日				
社區式沐浴				
社區式晚餐				
(自費使用)				機構大小章
上述項目費用總計				
政府補助額度				
實收費用				

第一聯收執聯

繳款人(簽章):

繳款日期: 年 月 日

高雄市私立_____社區(家庭托顧)長照機構

年__月 收款收據

個案:_____身分證字號:_____長照需求第:___級

低收(免部分負擔) 中低收(5%部分負擔) 一般戶(16%部分負擔)

使用項目	數量	單價	金額	備註 (詳如家庭托顧服務簽收表)
照顧服務/半日				
照顧服務/全日				
社區式沐浴				
社區式晚餐				
(自費使用)				機構大小章
上述項目費用總計				
政府補助額度				
實收費用				

第二聯存根聯

繳款人(簽章):

繳款日期: 年 月 日

高雄市私立 社區(家庭托顧)長照機構

110 年入住滿意度調查

◎親愛的長輩您好，本機構秉持著「家」的精神永續經營，為了改善服務品質，提升入住滿意，使家中的老寶貝於托顧期間活得精彩、過的安全、住的舒服，以下是針對本機構的服務滿意度調查，您的回饋與意見，將是本機構未來的努力的方向及進步空間！

本機構謝謝您的填寫！

滿意度：請在最適當的滿意程度中，勾選最符合您的滿意度：

(5分:非常滿意;4分:滿意;3分:普通;2分:不滿意;1分:非常不滿意)

滿意程度 評 值 項 目	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	不適用
1. 餐食安排						
2. 家托住所環境整潔						
3. 家托住所通風、採光						
4. 寢室及休閒活動空間						
5. 照顧服務						
6. 活動內容及時間規劃						
7. 家托人員服務態度						
8. 意見處理及回應						

填表人員：接受托顧家屬 接受托顧長者

年 齡：20 歲至 30 歲 31 歲至 40 歲 41 歲至 50 歲

51 歲至 60 歲 61 歲至 70 歲 71 歲至 80 歲

81 歲以上

教育程度：國小以下 國小 國中

高中 大學 大學以上

建議事項：
