

# 桃園市政府特約居家失能個案家庭醫師照護方案服務契約書

桃園市政府特約居家失能個案家庭醫師照護方案服務契約書 113.01.17修訂

114.12.26修訂

桃園市政府（以下簡稱甲方）及\_\_\_\_\_（長照服務提供者，以下簡稱乙方）雙方同意依長期照顧服務法（以下簡稱長服法）、長期照顧特約管理辦法（以下簡稱特管辦法）、行政程序法及行政罰法、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，依長服法、特管辦法、行政程序法及行政罰法等相關規定處理。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、符合特管辦法附表一所列資格者，經甲方審查同意後，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：

居家失能個案家庭醫師照護服務。此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）以事前申請並經直轄市、縣（市）長期照顧管理中心（以下簡稱照管中心）核定後，符合「長期照顧服務申請及給付辦法」（以下簡稱給付辦法）規定，並實際居住於桃園市者。

四、個案設籍於其他縣市但實際居住本市者，經甲方照管中心核定後，乙方即得依本契約提供服務；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。

五、乙方應依特管辦法第十二條規定，懸掛或張貼長照特約標誌：

- (一)乙方應於簽約後之次日十個日曆天內，將衛生福利部規定之長照特約標誌，懸掛或張貼於明顯處所。
- (二)乙方於不予續約、終止或解除特約時，應將前款標誌卸除，並於標誌處所告

示。

(三)乙方有設置網頁者，應將前款告示事項，於網頁揭露。

### 第三條 契約效期及服務區域

一、自中華民國\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至一百一十六年十二月三十一日止。

二、服務區域：

- 桃園區 龜山區 蘆竹區 大園區 八德區 大溪區 復興區  
中壢區 楊梅區 平鎮區 龍潭區 新屋區 觀音區

### 第四條 服務項目及支付／補（獎）助基準

本契約履約服務項目之支付或補（獎）助基準，屬補（獎）助項目，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 支付／補（獎）助基準之調整

長照服務給付項目或補（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，應自收受通知後十日內，以書面通知甲方辦理終止契約。

### 第六條 服務費用申報、受理及補件

一、乙方應於提供服務後之次日起二日內，至甲方指定之資訊系統(照管資訊平臺)登載服務內容，並於次月五日前上傳申報及次月十日前檢具下列資料向甲方申報前一月份之服務費用：

(一)經乙方用印之服務費用總表二份。

(二)服務費用項目清冊一份。

(以上正本皆須蓋單位大小章)

二、乙方逾前項規定期限申報服務費用者，甲方得併同次月申報之服務費用審查；乙方至遲應於提供服務次月十日起三個月內完成申報。

三、乙方所檢具文件、資料或填報內容有缺漏或錯誤者，甲方應依特管辦法第三十九條規定，敘明理由並以電話聯繫或書面通知其限期補正。

四、甲方應於乙方備齊相關文件、資料之次日起十日內完成審查，並於完成審查後三十內，依審查結果支付服務費用。

五、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彙整，由中央健康保險署代為撥付予乙方。

六、乙方未能於提供服務之次月十日起三個月內完成補正者，甲方支付服務費用，得不受特管辦法第三十九條第二項之審查及支付期限之限制。

七、診所與居家護理所或居家呼吸照護所合作，仍應由原特約單位申報費用，不得分別申報。

### 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、長照給付對象及服務人員資格。

二、照顧計畫服務項目、給付辦法附表四所定之照顧組合數及支付價格之核對。

三、登載於資訊系統服務內容之完整性及正確性。

四、其他甲方認定應審核之事項。

### 第八條 不予暫付服務費用之事由

乙方申報之服務費用，經甲方審查下列情形之一者，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、因可歸責於特約服務單位之事由，未具附表一所列資格而提供長照服務。
- 二、提供未經簽訂特約或有效期間外之服務項目或服務區域。
- 三、於中央主管機關指定之資訊系統登載服務資訊虛偽不實。
- 四、提供之長照服務給付項目，違反給付辦法附表四所定組合內容及說明。
- 五、提供服務之人員，違反給付辦法第十八條、第十九條第二項或第二十條第三項規定。
- 六、虛報、浮報服務費用。
- 七、其他經中央主管機關公告不予支付之項目。

### 第九條 服務費用追償或扣抵、加計違約金

- 一、甲方為特管辦法第三十五條之查核時，發現乙方有前條第一項各款所定不予支付該部分之費用情形者，除應予追償，或由後續支付之服務費用中扣抵外，並得審酌其違規期間及情節，加計五倍至十倍違約金；於特約期間重覆有前條第一項同款情形者，加計十倍至二十倍違約金。
- 二、前項追償或扣抵，甲方應依行政程序法規定為之，且以一次繳納為原則。但乙方無力繳納前項追償費用或違約金時，得向甲方申請於一定期限內，按支付之服務費用中分期扣抵。

### 第十條 服務費用專案查核

- 一、甲方對於已完成支付案件，得辦理專案查核，經查有第八條所定不予支付情形者，應予扣抵或追償，其時效依行政程序法第一百三十一條規定辦理。
- 二、前項情形，甲方得斟酌其違規情節或涉虛報、浮報之額度，支付扣抵或追償之金額。扣抵者，得自甲方知悉後六個月內之支付服務費用分期扣抵。

### 第十一條 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。

### 第十二條 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)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。
  - (四)不定期辦理個案服務滿意度調查。
  - (五)召開聯繫會議及個案研討會，並於甲、乙雙方及本市 A 單位對個案之長照服務意見不一致或特殊個案需密切聯繫時，召開臨時協調會議或成立個案 Line 群組。

## 二、乙方應辦理下列事項：

### (一)接獲派案：

- 1.接受派案後應於十四個日曆天內開立醫師意見書，並於完成後二日內上傳至甲方指定之資訊系統（以衛生福利部公告之版本為準），但「出院準備銜接長照服務計畫」之個案，則不受前開日數限制。
- 2.每六個月需重新開立醫師意見書，支付上限為同一個案一年二次。
- 3.乙方個案管理師（醫師或護理人員），每月得以電話、視訊或家訪方式進行個案健康及慢性病管理與諮詢、推動說明「預立醫療照護諮商（ACP）」及「預立醫療決定（AD）」，依個案需要與照管專員或A單位個管員聯繫協調，適時將個案轉介醫療及長照服務。
- 4.乙方個案管理師收案後第一次服務需家訪，每四個月至少需有一次家訪，每季可申報家訪訪視費 YA02：1,000 元／每次或 YA04：1,200 元／每次（復興區）1次，全年度以四次為限。
- 5.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。
- 6.乙方應派員出席聯繫會議及針對困難個案召開之跨專業討論會議（或個案 Line 群組）或個案研討會。

### (二)接受甲方之監督、查核。

### (三)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.乙方提供服務後，應依特管辦法十五條規定，如發生災害防救法第二條第一款所定災害、傳染病防治法第三條第一項所定傳染病或其他重大變故，暫時無法提供服務者，應於二十四小時內通報甲方。如為下列情形之一，應於次一工作日通報社區整合型服務或甲方。
- 3.乙方提供服務，應配合甲方收集資料及登錄；事後應依特管辦法第十七條規定製作紀錄及保存。紀錄及相關服務資料應存放於乙方設立地址，以供甲方查核。
- 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.乙方經終止特約或不予續約，或個案有轉介或轉換長期照顧服務提供之需要時，乙方應提供個案清冊等相關資料，乙方應依特管辦法第三十三條規定協助甲方就個案提供適當之處置。
- 6.乙方應依相關法律規定（如身心障礙者權益保障法、老人福利法、家庭暴力防治法等），如發現個案有遺棄、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情事，進行責任通報。
- 7.服務項目為居家失能個案家庭醫師照護服務者，應依居家失能個案家庭醫師照護方案辦理。

### (四)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.乙方應依特管辦法第二十四條規定，不得以給予介紹獎金、服務費用加成或其他利益之方式，使其他長照特約單位服務之個案指定更換於該單位接

受服務。

2. 乙方應依特管辦法第二十四條規定，不得以給予介紹獎金、服務費用加成或其他利益之方式，使其他長照特約單位服務之個案指定更換於該單位接受服務。
3. 侵害個案及其家屬隱私權。
4. 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。
5. 向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。
6. 假借廣告名義，行招攬服務。
7. 巧立名目向民眾收取費用。

(五) 醫師於簽訂契約時應先完成醫師意見書訓練課程及長期照顧跨專業合作議題，個案管理師須完成長照培訓共同課程。

(六) 醫師與個案管理師應於契約成立之日起六個月內完成 ACP 及 AD 等相關訓練，並上傳證明至衛生福利部照顧服務管理資訊平臺。

### 三、其他權利與責任事項：

(一) 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。

(二) 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七日（工作天）內，以書面、傳真或電子郵件方式通知甲方外，並於十日（工作天）內與個案進行協商。

### 第十三條 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。

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。

### 第十四條 保險

一、乙方應於履約期間，為免其聘僱之工作人員於執行職務時發生意外事故遭受體傷或死亡，並依法致乙方負賠償責任者，辦理商業保險任險（如雇主意外責任險、業主補償契約責任保險等）。但乙方無聘僱工作人員並經甲方檢視員工名冊者，得不適用前述規定。其屬自然人者，得自行另投保人身意外險。上開保險費費用不得轉嫁由所聘工作人員負擔。

二、乙方如為合作社且所設置之長照人員屬乙方非具雇傭關係之社員，應為其長照人員投保團體意外險，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。

三、乙方應依法為其員工投保勞工保險、勞工職業災害保險、就業保險、全民健康保險。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。

### 第十五條 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，甲方或乙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。
- 六、乙方設立或登記事項有變更者，應依特管辦法第十九條第一項規定，於完成變更登記之次日起十日內向甲方申請契約變更。甲方應自申請之次日起三十日內完成審核。

### 第十六條 乙方違約記點之事由

- 一、乙方為長照特約單位，於特約期間有下列情形之一者，為違反長照服務給付項目特約事項，予以違約記點一點：
  - (一)違反長服法第三十二條之二規定，經依各該法律規定處罰。
  - (二)違反特管辦法第十三條規定，接受派案後無正當理由且未於期限內回復社區整合型服務中心或甲方處理情形。
  - (三)違反特管辦法第十五條第一項或第二項第一款規定，未依限通報社區整合型服務中心或甲方。
  - (四)違反特管辦法第十七條規定，未製作紀錄、未依限保存、未移交保存或製作紀錄虛偽不實，經令其限期改善而屆期未改善。
  - (五)違反特管辦法第十八條規定，未依限登載、服務資訊登載不實或實際提供服務之服務人員與登載於照管系統不符，經令其限期改善而屆期未改善。
  - (六)違反特管辦法第十九條第一項或第二項規定，未依限辦理特約變更。
  - (七)違反特管辦法第二十四條規定，給予介紹獎金、服務費用加成或其他利益，使其他單位之個案更換於該單位服務。
  - (八)違反特管辦法第三十四條第二項規定，規避、妨礙或拒絕甲方之查核。
  - (九)違反特管辦法第三十八條第二項規定，無正當理由未於期限內完成申報，經令其限期改善而屆期未改善。
  - (十)虛報、浮報服務費用。
  - (十一)其他違反特約約定，致影響個案之權益，經令其限期改善而屆期未改善。
- 二、乙方有前項第三款、第四款、第八款或第十款違反特約情形之一，經令其限期改善而改善達二次者，予以違約記點一點；已達前項規定次數並經記點者，其

次數應重新起算。

### **第十七條 乙方違約加重記點之事由**

一、乙方於特約期間有下列情形之一者，為違反長照服務項目特約事項，予以記點二點：

- (一)再次違反前條第一項同款情形。
- (二)再次違反前條第二項情形。

二、乙方於特約期間再有違反前項各款情形之一者，甲方得依違約次數加倍記點。

### **第十八條 停止或減少派案**

一、甲方得視乙方有第十九條至第二十一條或前條違約記點情形，予以停止派案三十日至一百八十日，並得按其情節就違反規定之長照服務給付項目之全部或一部，予以停止派案；停止派案期間有特約到期情形者，以特約到期日為停止派案期限屆至日。

二、乙方依法應接受評鑑者，於最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，且主管機關給予改善期間，或有第十一條第一款至第四款或第七款至第九款情形之一者，甲方得定一定期間，停止派案；乙方依本法第四十八條之一停止派案者，亦同。

三、乙方有第十一條第五款、第六款或第十款情形之一者，甲方得定一定期間，減少派案。

四、前三項停止或減少派案期間之始日，以甲方照管中心通知日或指定日為準。

### **第十九條 契約終止及個案安置**

一、乙方有下列情事之一者，甲方應予終止特約：

- (一)歇業或遷移。但乙方屬到宅提供服務，於同一行政區域內遷移且未變更其他登記事項者，不在此限。
- (二)受停業處分。
- (三)經主管機關撤銷或廢止設立許可。
- (四)虛報、浮報服務費用，情節重大。
- (五)依法應接受評鑑者，其最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，經令其限期改善而屆期未改善。
- (六)違反派案時效或停止服務，經令其限期改善而屆期未改善。
- (七)長服法第四十八條之一所定情節重大情形。
- (八)有第十五條至第十七條規定情形之一，予以記點，自第一次記點之日起算一年內累計達六點，或連續三年每年均有記點紀錄並累計達十點。
- (九)對個案有遺棄、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，經緩起訴或有罪判決確定。
- (十)其他違反特約約定致影響個案之權益，情節重大。

二、甲方得按情節，就乙方違反前項規定之全部或一部之長照服務給付項目，予以終止特約。

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，並依特管辦法第十七條第三項規定，將全部個案之相關紀錄及個案清冊移交甲方；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、個案尚未接受適當之處置前，乙方為最後一次服務費用申報，甲方之審查及服務費用支付，得不受第六條第四項審查及支付期限之限制。

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 乙方不服甲方依特管辦法規定所為之處置時，得申請複核**

一、甲方追償或扣抵服務費用、記點，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，應依特管辦法第三十七條規定，得於通知到達日起三十日內，以書面附具理由，向地方主管機關申請複核，並以一次為限。

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。

#### **第二十一條 續約**

一、甲方及乙方於第三條契約效期屆滿前九十日前，得逕以書面通知乙方限期辦理續約；乙方於特約有效期間屆滿三十日前未為同意續約之意思表示時，視為不同意續約。但乙方有特管辦法第七條情形之一者，不予續約。

二、乙方有前項之特約期間屆滿後不予續約之情形者，甲方應即依第六條規定辦理服務費用之審查及支付及第二十二條辦理個案之處置。

#### **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，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、若履約爭議非屬可歸責乙方之事由，不適用前項第二款規定。

四、本契約所生訴訟，以臺北高等行政法院為第一審管轄法院。

#### **第二十三條**

「長服法」、「特管辦法」、「給付辦法」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。

#### **第二十四條**

本契約未載明之事項，依行政程序法等相關法律規定。

#### **第二十五條**

本契約如有未盡事宜，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。

立契約書人：

甲方：桃園市政府代表人：張善政

地址：桃園市桃園區縣府路1號

聯絡人：

電話：03-3322101

乙 方：

代表人：

地 址：

聯絡人：

電話：

中 華 民 國 年 月 日