

桃園市政府衛生局社區整體照顧服務體系計畫
社區整合型服務中心(A單位)契約書

桃園市政府衛生局 (以下簡稱甲方)及_____ (A單位, 以下簡稱乙方)雙方同意訂定本契約, 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「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環境改善服務)給付及支付基準」, 提供有關照顧組合表編號 AA01「照顧計畫擬定與服務連結」之組合內容、編號 AA02「照顧管理」之組合內容。

二、 乙方服務對象(以下簡稱個案)為實際居住於本市_____區, 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。
- (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。

第三條 履約效期

自中華民國 109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日止。

第四條 服務費用申報與受理

一、 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」附表 3 照顧組合表編號 AA01、AA02 辦理。

二、 乙方應於每月 10 日前，至照管資訊平臺申報服務費用。

三、 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) 個案管理費(AA01 及 AA02)請領條件是否符合之核對。

(三) 登載於照管資訊平臺服務內容之完整性及正確性。

前項審查應於乙方於照管資訊平臺登載服務內容之次日起十五日內完成。

四、 甲方就前項審查完成且無文件不全或填報有錯誤部分，應先予受理。

乙方就前項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。

第五條 支付基準之調整

支付基準調整，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 10 日內，以書面通知甲方辦理終止契約。

第六條 暫付及支付服務費用

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____(至少百分之八十)。

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。

第七條 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、 未依第四條所定期限申報服務費用。

第八條 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，檢具第四條規定文件、資料，向甲方補報。
- 二、 前項補報服務費用，甲方不予暫付。

第九條 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除；無暫付金額可扣除者，應予追償。

第十條 服務費用複核

- 一、 乙方不服甲方依第九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、 甲方應於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。

第十一條 服務費用不予支付

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、 乙方對個案之服務不屬於本契約之履約標的。
- 二、 未確實核對個案身分證明文件。
- 三、 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。
- 四、 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。
- 五、 非登錄於特約 A 單位之長照人員，提供 A 單位之個案管理服務（包含登打照顧計畫及服務紀錄等）。
- 六、 其他應可歸責於乙方之事由。
- 七、 違反長期照顧給付及支付基準之規定。
- 八、 違反其他相關法令。

第十二條 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特約單位之實際辦理作業情形，經查有第十一條各項所定情形者，應予扣抵或追償，但應自機關知悉之日起一年內為之。

前項情形，直轄市、縣(市)政府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，得自機關知悉後六個月內之核定服務費用分期扣抵；情節重大者，並得加收追償金額兩倍之違約金。

第十三條 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。

第十四條 權利及責任

一、 甲方應辦理下列事項：

- (一) 對於個案管理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) 接獲照會：接受照會或轉介之個案，應於照會或轉介後完成家訪、擬定照顧服務計畫送照管中心核定，並於核定後次工作日起 7 個日曆天內轉介予長照特約服務單位(以下稱B級單位)提供長照服務。如因不可抗力因素無法於 5 日內擬定照顧服務計畫，應通報甲方照管中心或於照管資訊平臺進行通報。
- (二) 接受甲方之監督、查核。
- (三) 設置個案管理人員：

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者：
- (1) 領有照顧服務員技術士證者。
 - (2) 高中(職)護理或老人照顧相關科系畢業者。
 - (3) 領有專門職業證書，包含護士、藥劑生、職能治療生、物理治療生等。
4. 於衛生福利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。
5. 有關個案管理人員之工資、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。

(四) 提供個案管理

1. 乙方應於服務所在地_____區內，辦理有助於與B級單位合作之措施(如:簽訂合作意向書)，俾利後續個案管理以及服務媒合。
2. 乙方提供個案管理，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。
3. 個案經甲方認定有特殊情形者，乙方應依甲方之指示提供服務，不得拒絕。
4. B單位開始提供個案服務後，如遇個案需求改變，乙方可協助在照管中心原核定額度內異動服務內容。
5. 個案因照顧需求改變導致須變更原核定給付及支付額度時，應通報甲方照管中心。

(五) 乙方對個案提供個案管理時，不得有下列行為：

1. 侵害個案及其家屬隱私權。
2. 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。
3. 向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。
4. 假借廣告名義，行招攬服務。
5. 巧立名目向民眾收取費用。

三、 其他：

(一) 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) 個案因接受乙方個案管理，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3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。

第十五條 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：年度預計服務人數、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。

第十六條 契約變更

- 一、 甲方於必要時，得通知乙方變更契約。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，乙方不得因前項之通知而遲延履約。
- 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。

第十七條 暫停照會或轉介服務對象

乙方有下列情形之一者，經甲方通知限期改善，逾期未改善者，甲方得自期限屆滿之次日起 30 日內，暫停照會或轉介服務對象：

- 一、 未製作服務紀錄，或未依法保存服務紀錄。
- 二、 拒絕甲方照會或轉介服務對象。
- 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。

第十八條 契約終止

一、 乙方有下列情形之一者，經甲方通知限期改善，逾期未改善者，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) 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。
- (三) 對業務、財務為不實陳報者。
- (四) 不辦理本契約履約服務項目。
- (五) 違反專業倫理守則者。
- (六) 違反法令規定，經主管機關廢止設立許可處分。
- (七) 違反法令及本契約規定，情節重大。

二、 前項情形如造成損害，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，並將全部個案之相關紀錄移交甲方；乙方無法轉介，由甲

方協助轉介，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、 乙方有第一項各款情事，經甲方終止契約者，一年內不得申請成為社區整合型服務中心(A)。

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。

第十九條 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，不因爭議暫停服務。

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，以臺灣桃園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。

第二十一條 本契約未載明之事項，依行政程序法等相關法律規定。

第二十二條 本契約如有未盡事宜，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： 桃園市政府衛生局
代表人：局長 王文彥
地址： 桃園市桃園區縣府路55號

乙方：
代表人：
地址：

中 華 民 國 年 月 日

附約

- (一) 109年A單位至少有1名A單位個管人員具備長照服務人員認證及登錄證明，並完成照管中心案例實作之實習，A單位始得收案；未完成長照服務人員認證、登錄及實習作業之A單位個管人員不得執行個管作業，且本局不予派案。
- (二) 計點機制:109年計點超過5點以上之A單位，110年不得申請續約，計點方式如下所示。
1. 未參與本局或照管中心舉辦之聯繫會議、教育訓練或工作坊等相關事項之A單位，1次計點1點。
 2. 接受照管中心照會或轉介之個案後，應以3個工作天內完成照顧計畫送交照管中心簽審通過為原則，7個日曆天內完成照會B單位及連結服務，非因個案因素，而未於照管中心最後一次簽審通過後7個日曆天內完成照會B單位及連結服務之A單位，累計3次計點1點。
 3. 未於每月底前分配B單位額度及服務次數或分配B單位額度、次數錯誤之A單位，經本局查核屬實，累計3次計點1點。
 4. 若因中央規定之長照政策修正或調整，或是本局調整組織架構、業務分工、政策作法及照管系統改版或修正，請A單位協助配合聯繫個案、與個案說明修正內容、調整照管系統操作或修正照顧組合項目、頻率及照會等事宜，未依規定處理或未依時

限內完成修正及調整之A單位，計點1點，另事涉中央及本府政策滾動式修正，A單位須依本局公告之規定調整。

5. A單位管理之個案或家屬向本局申訴或陳情案件，經本局查核屬實為A單位疏失或有損及個案權益，依違規情節輕重予以計點，並通知限期改善，逾期未改善者，本局暫停照會或轉介服務對象，情節重大者終止契約。

6. A單位無故拒絕照管中心派案個案數量及接受照管中心派案後無法於時效內提供個案所需服務之個案數量，每名個案計點2點。

7. A單位應於每月10日前至照管系統登錄完畢前月服務紀錄及申報服務費用，逾期1次計點1點。

(三) A單位須接受本局之監督、查核，必要時提供相關服務紀錄、文件以供查閱。

(四) 本局要求A單位提供案管量報表、個案照顧計畫執行情形、服務品質追蹤情形、服務連結情形及個案或家屬長照服務諮詢、申訴及處理相關報表及文件時，A單位不得拒絕。

(五) A單位應與簽訂合作意向書之B單位說明，派案給各B單位之原則與機制，其派案原則與機制資訊應公告於該A單位之相關網站或網頁，以符資訊公開透明之原則，並對B單位善盡管理之責。

(六) A單位係落實個案管理之重要角色，A單位之個管人員亦是擔任社區長照服務之窗口，應主動發掘服務區域長照潛在個案、協

助民眾申請或諮詢及連結社區內正式及非正式長照服務，並深耕社區發展，建置以人為中心之社區整合照護網絡。

(七) 輔導及評鑑機制:

本局為提升A單位服務品質，將每年進行評鑑作業，並針對評鑑結果為待觀察之A單位進行輔導，並針對A單位服務品質或時效未達標準及服務量能不足等異常事件進行管理。

(八) 退場機制:109年已與本局簽訂契約之A單位，若於契約期間欲終止服務退場之A單位，須函報本局同意，且A單位須於本局同意函文日次工作日起10個工作日內完成案管個案申報核銷作業及協助個案服務異動與轉換A單位作業。