

長照契約有規範 權益保障更周全

為推行長照 2.0 政策，保障長照服務使用者及簽約者之契約權益，行政院消費者保護會審議通過衛生福利部研擬「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」、「社區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」及「機構住宿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」等三草案（下稱本案），後續將由衛生福利部依法公告，並輔導長照機構業者遵守規範。

長照服務依其提供方式，主要可區分為三種：(1)「居家式」：到宅提供服務。(2)「社區式」：於社區設置一定場所及設施提供服務。(3)「機構住宿式」：以受照顧者入住方式提供服務。本案係依各式長照服務分別訂定三種契約規範，規範重點如下：

一、明定契約審閱期間

契約及附件原則應經簽約者攜回審閱至少 3 日。但有立即使用長照服務之需求時，長照機構仍應給予即時或合理之審閱期間。

二、明定長照機構之重要資訊揭露

長照機構應將設立許可證書、投保公共意外責任險證明（居家式除外）、收費標準、服務項目、服務使用須知，與爭議處理機制等重要資訊，揭示於長照機構內明顯處所，並主動提供消費者參閱。

三、明定長照機構之服務項目及收費標準

長照機構提供居家式、社區式及機構住宿式長照服務、喘息服務等服務項目，其收費標準依「政府補助」及「自費」區分如下：

(一)「政府補助」方案：長照機構提供政府補助服務者，收費標準應依「長期照顧服務申請及給付辦法」規定。

(二)「自費」方案：長照機構提供自費服務者，收費標準應由服務所在地主管機關依「長期照顧服務法」第 35 條核定。

四、明定長照機構之收退費方式

(一)「收費方式」：雙方應約定每月固定繳納前月或當月之長期照顧費及其他費用。至長照機構提供住宿者，收取保證金不得超過 2 個月長期照顧費。

(二)「退費方式」：長照機構應於契約終止當日起 7 個工作日內，將已繳服務費用按契約終止後之日數比例退還。但長照機構提供住宿收取保證金者，應扣除積欠費用後無息退還。

五、明定長照機構之費用調整

長照機構依據「長期照顧服務申請及給付辦法」收費者，不得調整費用；非依據前開辦法收費者，調整收費應報服務所在地主管機關核定，並按下列方式辦理：

(一)「定期契約」：非經簽約者同意，長照機構不得調整契約所定費用。

(二)「不定期契約」：長照機構應提前二個月通知簽約者，簽約者應於一個月內回復是否同意。

六、明定雙方之終止契約事由

(一) 長照機構終止契約事由

1.消費者符合重大或屆期未改善事由之情形，長照機構得終止契約。

2.為免使用者終止契約後未獲照顧致生危險，於使用者轉介安置前，長照機構仍負有照顧義務。

(二) 簽約者終止契約事由

簽約者應於一個月前通知長照機構終止契約。但長照機構符合重大事由之情形，簽約者得逕行終止契約。

七、明定遺留物品及遺體遺物之處理

(一)「遺留物品處理」：使用者遷出長照機構所遺留之物品，長照機構應通知至少 30 日內取回。

(二)「遺體遺物處理」：長照機構提供住宿者，使用者於契約期間死亡時，應立即通知家屬領回遺體，家屬應於 12 小時內儘速領回使用者之遺體；遺物未依長照機構所定期限處理時，除雙方另有約定外，長照機構得依相關法規適當處理。

行政院消費者保護處提醒消費者，與長照機構簽訂契約時，應仔細審閱契約條款，注意是否與「居家式、社區式及機構住宿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」規定相符。另外，也呼籲長照機構業者，應對使用者提供良好之照護，所提供之契約應符合「居家式、社區式及機構住宿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；倘有與前開規定未合，經令限期改正而屆期不改正者，主管機關得依法處罰。

