

新北市社區整體照顧服務體系 合作意向書
財團法人弘道老人福利基金會附設新北市私立弘道居家式服務類長期照顧服務機構【以下簡稱甲方】
【以下簡稱乙方】
合作目標

為建立完善社區整體照顧體系服務關係，提供相關照顧與醫療整合性服務，特定立本合作意向書(以下簡稱本合作意向書)：

備忘內容

第一條、甲、乙雙方合作事項如下：

甲方：

1. 依照管中心系統派案照會 3 日內完成訪視，核定長照服務額度及照顧問題清單，為長照需要者擬定照顧服務計畫，並提供或連結長照服務及其他非正式資源。
2. 每月追蹤長照需要者與各項服務之連結情形，並定期進行服務品質追蹤。
3. 接受長照需要者及其家屬有關長照服務諮詢、申訴及處理。
4. 提供服務期間，如遇個案需求改變，收獲乙方異動通報服務調整時，應於 3 日內完成確認通報內容及計畫異動。

乙方：

1. 依甲方系統派案照會 2 日內回覆，並於照會後 7 日內提供第一次服務，以異動通報方式告知第一次服務提供時間或個案因素需延長服務提供時效之原因。
2. 依甲方擬定之照顧計畫提供與執行服務，並進行內部專業服務品質控管，且接受甲方不定期了解個案及家屬使用長照服務之概況、服務次數、服務日期或滿意度等。
3. 提供服務期間，如遇個案需求改變，應於發生前 3 日異動通報甲方協助個案於照管中心原核定額度內異動服務內容，如為臨時特定 B 碼別之需求，得先行提供服務，但需於發生後至少 2 日內異動通報甲方。

4. 長照服務項目提供：

- A 居家失能個案家庭醫師照護服務
- B 照顧服務(居家服務 日照服務 家托服務到宅沐浴車服務)
- C 專業服務(CA07CA08CB01/02CB03CB04CC01CD02)
- D 交通接送服務 EF輔具及居家無障礙環境改善服務
- G 喘息服務(居家喘息 機構喘息 日照喘息 巷弄長照臨托小規模)
- 0 其他：_____

5. 乙方應配合派員出席甲方辦理之聯繫會議、跨專業個案研討會，不得無故缺席。

第二條、改派及停派原則：

1. 乙方有下列情形之一者，甲方得改派其他服務單位：

- (1)個案提出更換服務單位需求時，甲方於充分了解原因，並聯繫乙方告知原委，

財團法人弘道老人福利基金會附設新北市私立弘道居家式服務類長期照顧服務機構

	<p>經協調後個案仍需更換服務，乙方應協助個案媒合其他服務單位。</p> <p>(2) 乙方接案並服務後，因可歸責於乙方之因素，而無法提供服務時，乙方應於 7 個工作日前向甲方提出無法提供服務原因，並協助個案媒合其他服務單位後，完成轉案交班單予甲方進行轉案程序，以維護個案照顧權益。</p> <p>(3) 甲方追蹤服務品質或個案家屬提出建議改善事項，經甲方溝通協調後，仍未見改善，經個案同意，甲方得改派其他服務單位。</p> <p>2. 乙方有下列情形之一者，甲方得停止派案予乙方。</p> <p>(1) 乙方應回報之意外或緊急事件，卻未回報甲方。</p> <p>(2) 甲方接獲關於服務品質之申訴，經查核原因可歸責乙方者。</p> <p>(3) 乙方未經甲方確認，即擅自暫停或停止服務個案。</p> <p>(4) 乙方因故無法提供服務又未安排替代措施者(更換人力、轉介其他服務單位等)</p> <p>(5) 違反法規(包含但不限於長照法及衛生局公告內容)</p> <p>(6) 其他(服務紀錄不實、藉機推銷兜售商品、私下收費、挑案等，經查證屬實者)</p> <p>第三條：乙方有下列情形之一者，甲方得經口頭或書面形式通知乙方終止合作關係。</p> <p>(1) 乙方遭停派，經甲方提醒後未進行改善者。</p> <p>(2) 年度派案成功次數為零者。</p> <p>(3) 已辦理歇業者。</p> <p>第四條：本合作意向書自簽定日起生效，除本意向書另有約定外，任一方如欲終止本意向書，應在兩個月前通知對方。</p> <p>第五條：本合作意向書一式兩份，由雙方各執一份為憑。</p> <p>第六條：本合作意向書若有未盡事宜，得由雙方同意後，隨時以書面修訂之。</p>
合作時間	自本意向書簽訂之日起，至甲、乙任一方通知他方終止本意向書止。
合作意向書簽署人	
<p>甲方：財團法人弘道老人福利基金會附設新北市私立弘道居家式服務類長期照顧服務機構</p> <p>負責人：王乃弘 董事長</p> <p>甲方代表：陸敬淳 組長</p> <p>電話：02-89913925</p> <p>地址：新北市新莊區思源路 38 號 9 樓</p>	<p>乙方：</p> <p>負責人：</p> <p>乙方代表：</p> <p>電話：</p> <p>地址：</p>
簽署日期：中華民國 年 月 日	