

## 居家服務使用須知

### 一、服務項目：

1. 照顧服務員按契約書上約定事項工作，請勿私下要求變更服務項目及服務時間，如有實際需要，請與本社聯絡，勿私下協議處理。
2. 在居家照顧服務期間，若有人力調派及調班之事宜，請服務對象/家屬，配合本社的居家服務督導員與照顧服務員，以便服務之提供。
3. 照顧服務員或貴府在約定的時間及內容上若有變動，必須在前一天告知。
4. 照顧服務員應按時到宅服務，並遵守契約內容，若因故無法於預定 15 分鐘內抵達，請您務必與本單位主責工作人員連絡。
5. 照顧服務員應準時到貴府服務，但連續服務 2 個家庭時，請允許照顧服務員可於前段服務保有 15 分鐘之交通彈性時間，之後，照顧服務員應把時數補足。
6. 長時數的服務，請給與照顧服務員適當的休息時間。
7. 「家務整理」是指一般例行性的日常生活清潔工作，以您個人生活起居周遭的居家環境為主，不包括您家屬親友的生活起居及公共空間，或大規模清潔工作。
8. 照顧服務員不提供交通工具搭載您的服務。

### 二、行政項目：

1. 本社為保護照顧服務員生活不受干擾，嚴禁照顧服務員留下家中電話給貴府，如有要事須連繫照顧服務員，請告知本社，我們會為您轉告。敬請見諒並配合。
2. 貴府中若有成員患有法定傳染病或具攻擊傾向，請先告知本社，若故意隱瞞，造成照顧服務員受傷，本社除不再提供服務外，並得要求給付相關醫療費用及賠償。
3. 為維護照顧服務員身體健康，如您曾患有法定傳染疾病(如肺結核)，請出示醫師證明，以茲證明您已痊癒。

### 三、權益項目：

1. 照顧服務員於國定假日之休假，比照中央主管機關規定，但若有需要，本社會另行安排。
2. 貴府應尊重照顧服務員，不得要求從事服務項目以外之工作。

3. 如對照顧服務員或本社有需要申訴的部分，可依居家服務申訴流程提出申訴。  
(本社申訴電話：0972981908)
4. 非經貴府及本社同意，照顧服務員不得讓您接受媒體拍照及採訪。
5. 本社及照顧服務員不得利用服務關係，謀取個人利益(如推銷藥品、健康食品、保險行銷…等)。
6. 您與您的家人禁止與照顧服務員發生性關係或親密關係。
7. 本社及照顧服務員對於貴府的隱私負有保密的責任。
8. 貴府自付服務費用的部分，應於當次繳清，如無故欠繳，本社有權停止服務，直至繳清後，再繼續提供服務。

#### 四、財務項目：

1. 照顧服務員到您的住處提供服務時，請您妥善保管財物，以免產生財務糾紛。
2. 照顧服務員不可接受貴府餽贈，亦不得與貴府牽涉任何借貸關係。
3. 照顧服務員為您代購用品項目，以食物為主；但菸、酒、檳榔、違禁品及非經醫師指示之藥物等，不在代購之列。
4. 照顧服務員得利用服務期間為您代購物品，並儘可能拿取收據、發票，且當天應與照顧服務員將金額點清。