

# 安養真能「安」嗎？

我國在民國八十二年九月底，65歲以上老年人口佔總人口百分之7.09，達聯合國世界衛生組織所訂的高齡化社會指標，這不僅意謂著社會人口的老化，同時也表示國人的消費、生產、需求、工作、休閒生活、家庭結構、社會價值觀、社會福利政策、社會資源分配及醫療制度等都必須隨之轉變。

老年是每個人都必須面對的成長過程，要盡可能維護高齡人化社會生活品質，讓所有高齡人士都能尊嚴地有所「終」，實在需要一個完善的安養制度，有鑑於經常發生消費者與安養機構間關於收費、照護、醫療等爭議，行政院消費者保護委員會於民國92年10月間通國安養定型化契約應記載及不得記載事項，茲敘述如下：

應記載之事項包括：

- (一) 應明確標示機構提供之安養處所。
- (二) 契約應載明是否定有期限。如有期限，應載明契約存續期間。
- (三) 安養機構應提供履行營運擔保及投保公共意外責任險證明文件影本。
- (四) 應記載消費者應繳納之保證金及安養費（包括膳食費、住宿費、服務費、維護費等）。
- (五) 應記載安養費用調高事項。定有期限之安養契約非經消費者同意，不得調高安養費用。
- (六) 應明確記載安養機構提供之服務項目及內容。（大致包括生活服務、休閒服務及諮詢服務）

(七) 應記載進住人發生急、重、傷病或其他緊急意外事故時，安養機構之處理方法。

(八) 應記載安養契約消滅後，消費者倘無法自立生活，安養機構應負有轉介、通報責任。

(九) 應記載安養契約終止時，安養費退還之內容。

(十) 應記載消費者遷出安養處所遺留之物品，安養機構應妥為保管，並應定期限催告消費者取回，所定期限不得少於三十日。

#### 不得記載事項則包括：

(一) 約定拋棄契約審閱權。

(二) 約定保證金數額超過主管機關核定之數額。

(三) 約定安養費數額超過主管機關核定之數額。

(四) 約定「安養費以週計費」、「未超過半個月以半個月計費」及「超過半個月以全月計費」，或其他類似之收費方式。

(五) 約定發生急、重、傷病、死亡或其他緊急事故等情事，與安養機構無關。

(六) 約定如無立遺囑者，其遺體及其遺留財物得依安養機構慣例處理之。

(七) 任意要求消費者負擔非因可歸責於消費者所生之費用。

(八) 約定扣抵保證金達一定數額時，安養機構得逕為終止契約。

(九) 特約排除甲方故意或重大過失之責任。

(十) 約定消費者遷出安養處所後所遺留之物品，安養機構得任意處置

(十一) 不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。

消費者家中若有老人需要被長期照護時，在選擇安養機構應該特別注意下列事項：

### （一）選擇合法立案、評鑑、風評較好的安養機構

民國96年間行政院消費者保護委員會曾會同地方消保官、消防、營建、衛生及社政等單位對全國163家老人福利機構進行查核，該次查核結果發現大部分未立案的老人福利機構在各方面表現都比較不理想。因此，消費者在選擇安養機構時應先向各直轄市、縣(市)社會局查詢合法立案的安養機構。另外消費者也可以參考內政部及各縣市政府對安養機構的評鑑資料，為親愛的家人選擇經評鑑為優等或甲等的機構就養。

### （二）進行實地訪查

替心愛的家人選擇安養處所必須像買房屋一樣謹慎，在決定前應不定時（白天、晚上、雨天、晴天、特殊節日）至安養機構進行訪查，首先應觀察安養機構安全設備是否齊全，包括寢室、衛浴設備是否裝設緊急呼叫鈴、浴廁是否有扶手、防滑等設施、避難指示是否明確、出入口及避難口通是否通暢；其次，要察看居住環境是否乾淨，陽光是否充足、空間會不會太擁擠、有無隱私性；再者專業看護人力是否充足等都應該要注意，確定安養機構適合並符合家中老人之需求才能將老人送至該安養機構。

### （三）訂定合理的安養契約

除前述安養定型化契約應記載及不得記載事項外，消費者也可以參考行政院消保會及內政部訂頒之安養定型化契約範本，就保證金、安養費、自費項目、緊急事故之處理及其他雙方權利義務事項，與企業經營者訂定合理安養契約，維護自身權益

#### (四) 時常探視安養的家人

選擇安養機構時，最好能挑選離家近，方便探視的合法機構，消費者時常探視就養的家人，瞭解機構對家人之照護情形，最能瞭解並協助家人適應機構生活。且家人的探視給安養的老人帶來許多精神寄託與安慰，能穩定安養老人的情緒。

資料來源:行政院消保處

資料日期:2019/07/18