



## 長者安居協會 管家易家居服務 《服務條款及須知》

### 宏利特別關愛計劃 (12 個月內有效)

- ◆ 物理治療師專業諮詢及評估(全期 4 節)
  - ◆ 註冊護士專業諮詢及評估(全期 4 節)
  - ◆ 照顧員隨治療師之上門評估(全期 4 節)
  - ◆ 照顧員提供家居運動訓練(家居復康運動或家居步行運動) (全期 72 節)
  - ◆ 社工到戶家訪服務評估、專業個案跟進及支援服務(全期 4 節)
1. 任何樂齡關懷保障計劃保單(「保單」)下之受保人或保單持有人申請使用特別關愛計劃均須由本港註冊西醫作轉介及需提供根據保單之保單條款內定義為嚴重退化疾病賠償的相關醫療證明，以證明有治療服務之需要，並需提供換領信正本及香港身份證作核實之用。
  2. 特別關愛計劃由第一節服務日期起計 12 個月內有效。
  3. 物理治療師、註冊護士及社工的服務時間為星期一至星期五 (不包括公眾或法定假期) 上午 9 時至晚上 6 時; 特別關愛計劃內其他服務的服務時間為星期一至星期日 (包括公眾或法定假期) 上午 9 時至晚上 6 時。
  4. 客戶服務員會以電話進行初步的服務申請評估，及會與使用者商約第一次由社工進行家訪的日期。
  5. 在第一次家訪，會先由專業社工作服務需要評估，再確實其後相關服務安排。
  6. 物理治療師及註冊護士專業諮詢及評估服務每一節為 1 小時，而服務地點會於使用者的居所內進行。
  7. 每一節家居運動訓練為 1 小時，服務由已受物理治療師指導的照顧員進行，服務地點會於使用者的居所內進行。

8. 以上計劃須由相關的物理治療師及註冊護士於使用者的居所內進行評估後，指導照顧員日後如何為使用者提供合適的訓練。
9. 客戶服務員會按特別關愛計劃內容訂明的服務節數，於開始計劃前與使用者確實服務日。
10. 於物理治療師專業諮詢及評估後，使用者必須按物理治療師的建議為訓練活動自行準備基本用具，例如：膠水盆、毛巾、冰塊、相簿、手套、雪條棒、紙張等，以便進行訓練活動。
11. 照顧員只限執行由物理治療師及註冊護士經評估後所需的指定訓練，對非由物理治療師及註冊護士評估後使用者要求的任何訓練，照顧員有權拒絕執行。
12. 未經我們書面授權，使用者在服務期間內，不可進行拍照或攝錄。
13. 如使用者要求指定的照顧員提供服務，我們會盡量安排人手，但我們有最終的人手安排決定權。
14. 我們會盡量安排同一位照顧員提供服務。如使用者要求更換照顧員須最少 7 個工作天前通知我們，我們會盡量安排人手。但使用者需要額外購買家居運動評估服務，由物理治療師再次重新作出評估及提供指導給予新的照顧員。
15. 特別關愛計劃中所有內容只可由同一位使用者使用，不得轉讓及退款。
16. 服務生效日期將訂為社工進行第一次使用者家訪之日。如使用者預約特別關愛計劃，請預留 7 個工作天作行政手續處理時間；現有使用者如需續用特別關愛計劃，須於最後一節訓練日期不可少於 14 日前提出通知及付費。
17. 所有服務項目的時數組合不可改動。
18. 使用者如欲於確認特別關愛計劃後取消服務，須於最少 7 個工作天前通知我們。
19. 使用者如欲更改服務日期及時間，須於最少 7 個工作天前通知我們。如使用者在服務前 7 個工作天內才出通知更改，我們有權拒絕有關更改。
20. 除了本服務條款及須知所列的條款，使用者如欲更改服務日期，我們會嘗試協調照顧員於服務期內的其他日子補回，但不能絕對保證。如未能補回，我們有權不補回服務，而該一節服務會被當作使用者自願放棄。



21. 照顧員如因病或其他合理理由包括其他無法預計並不在照顧員控制內的任何事項，而須更改服務日期，我們會協調安排照顧員於服務期內的其他日子內補回該節服務予使用者。
22. 如特別關愛計劃開展後，使用者因入院、身體/精神狀況出現變化，使用者需要通知我們，及需額外購買家居運動評估服務，由物理治療師重新再次作出評估及提供指導給予新的照顧員。
23. 如特別關愛計劃開展後，因合理理由停用服務而服務繼而超出特別關愛計劃期限，使用者需要額外購買家居運動評估服務，由物理治療師重新再次作出評估及提供指導給予新的照顧員。
24. 如特別關愛計劃逾期末用，將自動作廢，恕不補發。
25. 使用者可額外自費購買家居運動評估或訓練服務。

## 使用者須知

1. 如使用者於約定之服務日期爽約，我們將不作任何補償，包括但不限於重新安排服務以補償失去的時間，或使用者須支付相關行政費用。
2. 如因使用者誤時及任何由使用者而起的原因導致服務時間延誤，或如使用者因任何理由要求縮短預約之服務時間，我們將不作任何補償，包括但不限於重新安排服務以補償失去的時間。
3. 如因服務員工誤時，我們將補償損失的時間 (只限服務員工提供原本之服務)。
4. 所有服務員工均根據香港法律受勞工保險、公眾責任保險、專業責任保險及專業責任保險(醫療事故)保障。
5. 服務費用已包括員工的強積金供款安排。
6. 服務員工會按實際工作範圍及需要作出相應之安排，並會與使用者商討後才確實。
7. 使用者須在服務期間，把寵物安置於合適地方 (如寵物屋內)，任何因寵物而引致服務延誤，我們將不作補償，包括但不限於重新安排服務以補償失去的時間。
8. 為免影響服務效果及身體機能，使用者請勿在接受服務期間吸煙或飲酒。
9. 所有服務查詢及預約請聯絡我們客戶服務熱線，我們將盡力安排及處理。

10. 當天文台宣佈懸掛或即將懸掛 8 號風球或黑色暴雨警報，所有已預約之服務均會取消。使用者須另行預約新服務時間。
11. 如在提供服務時間內天文台宣佈懸掛 8 號風球，服務員工可停止服務，是次服務節數會被視為已使用及完成；如在提供服務時間內天文台宣佈懸掛黑色暴雨警報，服務員工必須留在安全的環境內，以確保安全。
12. 當天文台宣佈除下 8 號風球或黑色暴雨警報的 3 小時後，所有已預約之服務均會回復正常。在交通情況許可下並受制於實際交通和人群控制情況的安排，服務員工會按預約時間抵達服務地址以便恢復服務。
13. 服務提供地點是按預約表格上所填寫之地址。我們有權拒絕提供服務於非預約表格所填寫之地址。如使用者所提供的服務地址於預約後有任何變更，須於下次服務日期前 7 個工作天聯絡我們更新資料。我們有酌情權決定是否更換照顧員，使用者或需額外購買家居運動評估服務，由物理治療師重新再次作出評估及提供指導給予新的照顧員。宏利並不承擔任何由受保人或保單持有人要求長者安居協會提供以上治療服務外的額外服務或多於合約次數之節數/評估的責任及費用。
14. 在以下情況下，我們有權立即終止服務協議或暫停提供服務：
  - 凡使用者違反服務協議所載的任何條款；或
  - 凡使用者所註明的任何資料被發現為不準確、不真實或具誤導性。
15. 終止服務協議並不損及我們對使用者當時所擁有的權利及 / 或任何先前違約責任的索償，並且不會免除使用者履行本身服務協議下的義務。
16. 我們有權在不需要得到使用者同意的情況下隨時對服務條款作出改變、刪除、修正及增加，唯該等變更將在我們公佈或通知使用者時即時生效(不論口頭或書面通知)。
17. 此服務條款代表了我們與使用者提供的服務基礎及合約條款，當使用者接受服務後，即表示使用者同意及確認該等條款。

## 免責條款

1. 如因服務員工於工作時不慎損毀服務家居中之物件，於使用者提供充份證據下，我們將作出賠償，每個案最高港幣\$200 元。使用者在此同意並承諾，這當

是對我們的所有索賠和追討責任的全部，全球性的最終解決。

2. 使用者有責任須負責把其貴重財物鎖好及存放於安全地方。如使用者發現遺失物件或遭盜竊，應立即向警方報案，我們願意提供資料協助警方進行調查。
3. 如因服務員工於提供服務時有任何違法行為或該等行為未經我們表示授權而令使用者在服務期內產生任何費用支出、索償、或損失，我們一概不承擔任何責任包括但不限於任何法律責任。
4. 如有任何爭議，我們保留最終決定權並具有約束力。

## 私隱條款

1. 收集的使用者個人資料將受嚴格保密，各使用者在此同意其個人資料將作為我們工作人員、員工、代理人、護理人員、社會工作者或物理治療師就本協議提供的服務有關之事宜，或我們內部管理的用途，除非使用者同意，我們不會將資料披露及用作任何其他用途。