

服务合约

我们的宗旨：

- (i) 由专业个案管理团队安排上门护理、复康服务、家居服务；
- (ii) 配对专业医护人员均经过正式训练并持有认可证书及牌照，根据服务使用者身体状况安排相关经验之医护人员提供上门服务；
- (iii) 协助家人及照顾者，减轻照顾患病或年长家人之压力；
- (iv) 服务对象可于家中得到专业护理服务及复康治疗，改善身体状况，提高生活质素。

服务条款如下：

1) 服务对象

- a) 服务有效期为发票日期起一年，首次服务的启用期限为发票日期起30日。
- b) 服务对象仅限于客户名下登记之服务使用者，所有预约时段均不得转让予他人。每次预约之服务时长最少为1小时；惟若涉及护理员或保健员之专业服务，每次预约则最少为2小时。

2) 服务提供方法及内容

- a) OK CARE会以家居为本方式提供服务；
- b) 专业医护人员将根据以下规定提供服务：
 - i. 医护人员根据政府认可机构的培训指引执行特定的专业职责。医护人员的服务内容将在安排服务前加以厘清与统一。
 - ii. 属于个别医护人员职责的特定医疗程序，例如
 - 由注册护士更换鼻胃管/尿管
 - 由注册护士/符合相关资格的医护人员进行注射
 - 由符合相关资格的医护人员进行抽血
 - 由物理治疗师进行胸肺物理治疗（例如敲打、抽吸）
 - iii. 在条件安全的情况下执行服务。医护人员将根据他们的专业经验进行判断，建议客户进行适当的处理，以确保服务使用者安全及确保服务质素
- c) 护送服务所需之交通费用，经双方同意后，亦会以自费形式安排
- d) 以下情况需要按医生转介信
 - 物理治疗
 - 特定的护理程序，但不限于第2bii条所述的任务
 - 保险承保的医疗 / 复健 / 护理服务及申请报销收据
- e) 提供服务之前，医护人员将评估服务使用者的状况：
 - (i) 医护人员会根据专业判断，于服务开始前或结束前为服务使用者测量生命体征（如体温、脉搏、呼吸、血压），测试仪器须由服务用户提供；

- (ii) 若经评估认为服务使用者身体状况不适合进行预定服务，医护人员有权根据其专业判断建议终止该次服务；
 - (iii) 对于移动和提举，将在安全措施下进行，以避免对服务使用者和医护人员造成潜在伤害。根据医护人员的专业判断，有可能要求合适的器材和/或协助，例如但不限于：
 - 用于移动卧床和/或瘫痪和/或体重 > 50 公斤时，服务使用者需提供移位机/需要2人协作/使用过床侧板 (由服务使用者提供)；
 - (iv) 医护人员会判断服务使用者在治疗期间的反应，并决定治疗的强度，包括但不限于物理治疗和运动训练，其中休息间隔是必要的，特别于年长、手术后或全身性疾病患者。
 - (v) 如服务时间超过 4 小时时，建议给予合理的如厕/茶点时间安排；服务时间超过 7 小时时，建议给予用餐时间。
 - (vi) 在服务结束前，医护人员会再次检查服务使用者的一般状况，如有需要，医护人员可为服务使用者量度体温、脉搏、通气、血压（仪器由服务用户提供）。
 - (vii) 我们的医护人员都是自雇的身份，因此医护人员的受伤和意外会由其本人负责。我们公司亦制定安全工作指引给所有医护人员。
- f) 若医护人员因疏忽或失职而损坏或遗失服务使用者的货品、设备或财产，每次只可按值扣除，但以不超过 \$300 为限。此外，在这些情况下扣除的服务费总额，亦不得超过医护人员该服务费所得的四分之一。
- (i) 如发现任何损坏或遗失，请于服务完结后2小时内提出异议，连同证明以 Whatsapp / 电邮通知OK CARE，逾期视为验收合格；
 - (ii) 若涉及贵重物品（如珠宝、古董），服务使用者应自行妥善收藏，OK CARE不负保管之责；

3) 服务预约流程

- a) 预约服务：客户可通过 OK CARE 客户应用程序或网页平台或透过WhatsApp 6514 1452委托OK CARE 工作人员进行预约。预约申请需于服务开始前不少于 48 小时提交；
- b) 服务日期、时间、时长、服务提供商及服务地点的选项可于 OK CARE 客户应用程序或网页平台上查阅及选择。若需了解应用程序功能详情，欢迎透过 WhatsApp 联络65141452；
- c) 如透过 OK CARE 客户应用程序或网页平台进行预约，每次预约均会发送确认电邮至客户的电邮地址，并可于客户应用程序或网页平台内查阅：账户 -> 我的预约 -> 新的预约；
- d) 如客户所要求的服务未能在服务日期前 1 个工作日内成功配对，OK CARE会与客户协商更改服务日期。如客户需要退款，客户需向OK CARE 提交书面通知，退款将扣除港币 \$200 的手续费，并于通知日起30日内退回予客户。

4) 付款方式及细则

- a) 所有费用须在服务日期前 3 个工作日付清，否则将暂缓服务，直至成功收取款项：
 - FPS 转数快: 108743139
 - 银行转账：上海商业银行：025-328-82-56565-2，收款人为「OK Care Limited」
 - 支票抬头「OK CARE LIMITED」
- b) 如需作保险索偿，收据必须按照预约实际支付的现金金额发出，即经过折扣或使用免费点数后的计算结果；
- c) 客户必须经由OK CARE支付服务费及其他协议费用，不可向医护人员直接转账或支付现金。

5) 服务暂停、更改及临时取消之程序与细则

- a) 服务使用者、其亲属或合法照顾者，如欲暂停、更改或临时取消已预约之服务，必须于服务日前48小时前提出，透过以下指定途径通知OK CARE。申请必须获得OK CARE发出之回复确认才可正式生效：
 - WhatsApp: 6514 1452
- b) **服务前 48 小时或以上通知：** 若因入院、患病或身体状况不适宜接受服务，申请方须提供相关医疗证明。OK CARE将视乎人手情况，安排于当月或下个历月内补回该次服务。每位用户每月最多可更改两次预订。逾期OK CARE将不予补回，且该次服务费用将全数收取。
- c) **服务前少于 48 小时内通知：** 若于服务开始前少于48小时内通知取消，该次服务须支付**全数服务费用**，且不设改期或补回。
- d) **人手调配：** 服务的重新安排须视乎医护人员之更期及供应量而定。OK CARE保留指派不同医护人员提供服务之最终决定权。
- e) 申请变更医护人员的细则：
 - (i) 若涉及医护人员行为不当（如不诚实、不正直、不准时、对用户造成伤害或财产损失），OK CARE将于接获投诉后 7 个工作日内完成调查并安排更换人选。
 - (ii) 若因个人喜好或其他非紧急理由要求更换医护人员，申请方必须提前 14 天向OK CARE提出申请。
 - (iii) 为确保服务稳定性，每位服务使用者每月最多仅可申请变更医护人员 **1 次**。

6) 恶劣天气（暴雨及台风）工作安排及收费

- a) 当黄色/红色暴雨警告，或三号或以下台风讯号生效时，所有服务按原定安排进行；
- b) 距离服务时间 2 小时前，若香港天文台发出黑色暴雨警告或悬挂八号或以上台风讯号，医护人员将不会前往服务地点，当日服务自动取消；

- c) 如服务期间发出黑色暴雨警告，医护人员将留在服务地点提供服务直至原定时间结束；
- d) 恶劣天气补回机制（每月上限一次）：
 - (i) 针对因上述（b）项取消之服务，OK CARE将于警告取消后的第一个工作日联络另行安排补回。
 - (ii) 不论该月份内发生恶劣天气之频率（如当月有一次以上），每月最多可获安排 1 次补回服务。
 - (iii) 若当月因恶劣天气导致服务暂停超过一次，除获安排补回之该次外，其余受影响次数将不予补回。
- e) 独立计算声明：前述「恶劣天气补回服务」之次数，将独立于本合约第 5(b) 条所述之每月 2 次（因病/入院）补回限额之外，两者互不占用名额。

7) 服务收费与附加费政策

- a) 正常服务时为：
星期一至六，上午 8:00 至下午 6:00（公众假期及法定假期除外）；
- b) 若服务符合以下任一情况，将在原定服务费基础上额外收取 20% 附加费：
 - (i) 于下午 6:00 至翌日上午 8:00 期间提供之服务；
 - (ii) 于政府公布之公众假期及法定假期（如：一月一日、农历年初一至三、耶稣受难节、耶稣受难节翌日、清明节翌日、复活节星期一翌日、劳动节、佛诞翌日、端午节、香港特别行政区成立纪念日、中秋节翌日、国庆节、重阳节翌日、圣诞节、圣诞节后第一个周日）提供之服务；
- c) 延长服务时数：
如需任何情况需要延长服务时间，服务使用者或其亲属/照顾者/委托人必须实时通知OK CARE，经OK CARE与现场医护人员确认人力安排及可行性后方可执行。

8) 服务使用者缺席/中途终止/紧急医疗情况细则

- a) 医护人员到达后，因非医护人员因素（如无人应门、临时取消等）导致无法提供服务。服务使用者**仍须支付该次服务之全部费用**；
- b) 服务进行期间，服务使用者或其家属因个人原因要求提前结束服务，OK CARE将收取该次服务的全部费用；
- c) 若医护人员在服务期间感到人身安全受威胁，有权实时拒绝或终止服务，OK CARE将收取该次服务的全部费用。
- d) 服务使用者如因个人原因而未能继续使用余下之服务，其亲属/照顾者应尽快通知OK CARE安排退出之程序及手续。所有款项均不设退款；
- e) 若服务使用者在服务期间遇到紧急医疗情况，医护人员将代为召唤救护车并通知家属，且陪同入院直至家属到达医院接手为止。陪同入院之时间若超出原定预约时数，将视为「延长服务」，须按 7c 之程序于事后补签确认增加之时数。

9) 保險

- a) OK CARE已购有合适的劳工保险及专业责任保险。
- b) 服务使用者或其委托人应根据个人需求及风险考虑，自行评估并决定是否需
要购买额外的个人保险或第三者责任保险。

10) 服务使用者或其亲属/照顾者提供的个人资料（包括姓名、联络方法、病历

等）将用作与OK CARE沟通渠道，电话、WhatsApp、电邮为服务使用者或其亲属/照顾者送上OK CARE的最新服务信息及推广讯息等；客户或其亲属/照顾者可随时以书面或电邮方式向OK CARE申明是否愿意继续接收有关资讯。

☐ 如不欲收到任何透过上述渠道发出的信息，请在方格内填上剔号。

11) 个人资料收集及私隐保密安排

- a) 服务使用者或其亲属/照顾者/委托人必须提供其个人资料，否则OK CARE将不能有效提供服务；
- b) OK CARE对客户或其亲属/照顾者/委托人所提供的所有数据，绝对保密；
- c) 在法律许可情况下，个人资料将只会由OK CARE职员用作服务及有关通讯等用途；
- d) OK CARE将向客户或其亲属/照顾者/委托人以电话、WhatsApp 等方式发放信息，请准确填写有关个人资料以便联络。如有任何更改，请尽快以书面向OK CARE提出更新；
- e) 根据个人资料（私隐）条例，服务使用者或其亲属/照顾者/委托人有权知悉OK CARE有否保留其个人资料，同时亦可查阅、索取及更改其个人资料。服务使用者或其亲属/照顾者如欲查阅其个人资料，请以书面方式交回 OK CARE；
- f) 服务使用者或其亲属/照顾者所提供的个人资料，只要仍可用于收集数据的拟定用途，将予以保留。之后，除非OK CARE为了符合法律、监管或会计上的要求而须予以保留外，该等数据将被销毁。一般而言，保留期间最长为十年；
- g) 上述服务合约条款亦适用于 OK CARE LIMITED 及其有关连之公司。

12) 投诉处理及意见

- a) 如服务使用者或其亲属/照顾者/委托人有任何投诉或意见，欢迎随时与我们联络：
 - (i) 联络人: 余小姐（职位：执行董事）
 - (ii) 联络电话: +852 2525-8486/ +852 6514-1452
 - (iii) 电邮地址: enquiry@okcare.com.hk
- b) OK CARE会适时提供意见书给服务使用者或其亲属/照顾者/委托人填写以作意见收集用途；

13) 注意事项

- a) **服务使用者**或其亲属/照顾者/委托人在最后服务日期后之十二个月内不得与医护人员或其转介之医护人员私自签订本合约，否则即属违反本服务合约，本服务单位将有权实时解除本合约，OK CARE有权向**服务使用者**其亲属/照顾者/委托人追讨及/ 或从所预缴之服务费内扣除因**服务使用者**的违约而令OK CARE所蒙受的所有损失，OK CARE将保留一切法律追究权利。

14) 本合约之条款除非得到OK CARE同意，否则一经签署表示双方均同意并遵守其中的条款和条件，对于任何争议，OK CARE保留最终决定权；

15) 对本合约内任何条文有任何争议，OK CARE LIMITED 保留最终决定权。