

服務合約

我們的宗旨：

- (i) 由專業個案管理團隊安排上門護理、復康服務、家居服務；
- (ii) 配對專業醫護人員均經過正式訓練並持有認可證書及牌照，根據服務使用者身體狀況安排相關經驗之醫護人員提供上門服務；
- (iii) 協助家人及照顧者，減輕照顧患病或年長家人之壓力；
- (iv) 服務對象可於家中得到專業護理服務及復康治療，改善身體狀況，提高生活質素。

服務條款如下：

1) 服務對象

- a) 服務有效期為發票日期起一年，首次服務的啟用期限為發票日期起30日。
- b) 服務對象僅限於客戶名下登記之服務使用者，所有預約時段均不得轉讓予他人。每次預約之服務時長最少為 1 小時；惟若涉及護理員或保健員之專業服務，每次預約則最少為 2 小時。

2) 服務提供方法及內容

- a) OK CARE會以家居為本方式提供服務；
- b) 專業醫護人員將根據以下規定提供服務：
 - i. 醫護人員根據政府認可機構的培訓指引執行特定的專業職責。醫護人員的服務內容將在安排服務前加以釐清與統一。
 - ii. 屬於個別醫護人員職責的特定醫療程序，例如
 - 由註冊護士更換鼻胃管/尿管
 - 由註冊護士/符合相關資格的醫護人員進行注射
 - 由符合相關資格的醫護人員進行抽血
 - 由物理治療師進行胸肺物理治療（例如敲打、抽吸）
 - iii. 在條件安全的情況下執行服務。醫護人員將根據他們的專業經驗進行判斷，建議客戶進行適當的處理，以確保服務使用者安全及確保服務質素
- c) 護送服務所需之交通費用，經雙方同意後，亦會以自費形式安排
- d) 以下情況需要按醫生轉介信
 - 物理治療
 - 特定的護理程序，但不限於第 2bii 條所述的任務
 - 保險承保的醫療 / 復健 / 護理服務及申請報銷收據

- e) 提供服務之前，醫護人員將評估服務使用者的狀況：
- (i) 醫護人員會根據專業判斷，於服務開始前或結束前為服務使用者測量生命體徵（如體溫、脈搏、呼吸、血壓），測試儀器須由服務使用者提供；
 - (ii) 若經評估認為服務使用者身體狀況不適合進行預定服務，醫護人員有權根據其專業判斷建議終止該次服務；
 - (iii) 對於移動和提舉，將在安全措施下進行，以避免對服務使用者和醫護人員造成潛在傷害。根據醫護人員的專業判斷，有可能要求合適的器材和/或協助，例如但不限於：
 - 用於移動臥床和/或癱瘓和/或體重 > 50 公斤時，服務使用者需提供移位機/需要2人協作/使用過床側板 (由服務使用者提供)；
 - (iv) 醫護人員會判斷服務使用者在治療期間的反應，並決定治療的強度，包括但不限於物理治療和運動訓練，其中休息間隔是必要的，特別於年長、手術後或全身性疾病患者。
 - (v) 如服務時間超過 4 小時時，建議給予合理的如廁/茶點時間安排；服務時間超過 7 小時時，建議給予用餐時間。
 - (vi) 在服務結束前，醫護人員會再次檢查服務使用者的一般狀況，如有需要，醫護人員可為服務使用者量度體溫、脈搏、通氣、血壓（儀器由服務使用者提供）。
 - (vii) 我們的醫護人員都是自僱的身份，因此醫護人員的受傷和意外會由其本人負責。我們公司亦制定安全工作指引給所有醫護人員。
- f) 若醫護人員因疏忽或失職而損壞或遺失服務使用者的貨品、設備或財產，每次只可按值扣除，但以不超過 \$300 為限。此外，在這些情況下扣除的服務費總額，亦不得超過醫護人員該服務費所得的四分之一。
- (i) 如發現任何損壞或遺失，請於服務完結後2小時內提出異議，連同證明以 Whatsapp / 電郵通知OK CARE，逾期視為驗收合格；
 - (ii) 若涉及貴重物品（如珠寶、古董），服務使用者應自行妥善收藏，OK CARE不負保管之責；

3) 服務預約流程

- a) 預約服務：客戶可通過 OK CARE 客戶應用程式或網頁平台或透過WhatsApp 6514 1452委託OK CARE 工作人員進行預約。預約申請需於服務開始前不少於 48 小時提交；
- b) 服務日期、時間、時長、服務提供者及服務地點的選項可於 OK CARE 客戶應用程式或網頁平台上查閱及選擇。若需了解應用程式功能詳情，歡迎透過 WhatsApp聯絡65141452；
- c) 如透過 OK CARE 客戶應用程式或網頁平台進行預約，每次預約均會發送確認電郵至客戶的電郵地址，並可於客戶應用程式或網頁平台內查閱：帳戶 -> 我的預約 -> 新的預

約；

- d) 如客戶所要求的服務未能在服務日期前 1 個工作天內成功配對，OK CARE 會與客戶協商更改服務日期。如客戶需要退款，客戶需向 OK CARE 提交書面通知，退款將扣除港幣 \$200 的手續費，並於通知日起 30 日內退回予客戶。

4) 付款方式及細則

- a) 所有費用須在服務日期前 3 個工作天付清，否則將暫緩服務，直至成功收取款項；
- FPS 轉數快: 108743139
 - 銀行轉帳: 上海商業銀行：025-328-82-56565-2，收款人為「OK Care Limited」
 - 支票抬頭「OK CARE LIMITED」
- b) 如需作保險索償，收據必須按照預約實際支付的現金金額發出，即經過折扣或使用免費點數後的計算結果；
- c) 客戶必須經由 OK CARE 支付服務費及其他協定費用，不可向醫護人員直接轉賬或支付現金。

5) 服務暫停、更改及臨時取消之程序與細則

- a) 服務使用者、其親屬或合法照顧者，如欲暫停、更改或臨時取消已預約之服務，必須於服務日前 48 小時前提出，透過以下指定途徑通知 OK CARE。申請必須獲得 OK CARE 發出之回覆確認才可正式生效：
- WhatsApp：6514 1452
- b) **服務前 48 小時或以上通知：**若因入院、患病或身體狀況不適宜接受服務，申請方須提供相關醫療證明。OK CARE 將視乎人手情況，安排於當月或下個曆月內補回該次服務。每位用戶每月最多可更改兩次預訂。逾期 OK CARE 將不予補回，且該次服務費用將全數收取。
- c) **服務前少於 48 小時內通知：**若於服務開始前少於 48 小時內通知取消，該次服務須支付**全數服務費用**，且不設改期或補回。
- d) **人手調配：**服務的重新安排須視乎醫護人員之更期及供應量而定。OK CARE 保留指派不同醫護人員提供服務之最終決定權。
- e) 申請變更醫護人員的細則：
- (i) 若涉及醫護人員行為不當（如不誠實、不正直、不準時、對用戶造成傷害或財產損失），OK CARE 將於接獲投訴後 7 個工作日內完成調查並安排更換人選。
 - (ii) 若因個人喜好或其他非緊急理由要求更換醫護人員，申請方必須提前 14 天向 OK CARE 提出申請。

(iii) 為確保服務穩定性，每位服務使用者每月最多僅可申請變更醫護人員 1 次。

6) 惡劣天氣（暴雨及颱風）工作安排及收費

- a) 當黃色/紅色暴雨警告，或三號或以下颱風訊號生效時，所有服務按原定安排進行；
- b) 距離服務時間 2 小時前，若香港天文台發出黑色暴雨警告或懸掛八號或以上颱風訊號，醫護人員將不會前往服務地點，當日服務自動取消；
- c) 如服務期間發出黑色暴雨警告，醫護人員將留在服務地點提供服務直至原定時間結束；
- d) 惡劣天氣補回機制（每月上限一次）：
 - (i) 針對因上述（b）項取消之服務，OK CARE 將於警告取消後的第一個工作日聯絡另行安排補回。
 - (ii) 不論該月份內發生惡劣天氣之頻率（如當月有一次以上），每月最多可獲安排 1 次補回服務。
 - (iii) 若當月因惡劣天氣導致服務暫停超過一次，除獲安排補回之該次外，其餘受影響次數將不予補回。
- e) 獨立計算聲明：前述「惡劣天氣補回服務」之次數，將獨立於本合約第 5(b) 條所述之每月 2 次（因病/入院）補回限額之外，兩者互不佔用名額。

7) 服務收費與附加費政策

- a) 正常服務時為：
星期一至六，上午 8:00 至下午 6:00（公眾假期及法定假期除外）；
- b) 若服務符合以下任一情況，將在原定服務費基礎上額外收取 20% 附加費：
 - (i) 於下午 6:00 至翌日上午 8:00 期間提供之服務；
 - (ii) 於政府公佈之公眾假期及法定假期（如：一月一日、農曆年初一至三、耶穌受難節、耶穌受難節翌日、清明節翌日、復活節星期一翌日、勞動節、佛誕翌日、端午節、香港特別行政區成立紀念日、中秋節翌日、國慶日、重陽節翌日、聖誕節、聖誕節後第一個周日）提供之服務；
- c) 延長服務時數：
如需任何情況需要延長服務時間，服務使用者或其親屬/照顧者/委托人必須即時通知 OK CARE，經 OK CARE 與現場醫護人員確認人力安排及可行性後方可執行。

8) 服務使用者缺席/中途終止/緊急醫療情況細則

- a) 醫護人員到達後，因非醫護人員因素（如無人應門、臨時取消等）導致無法提供服務。服務使用者仍須支付該次服務之全部費用；

- b) 服務進行期間，服務使用者或其家屬因個人原因要求提前結束服務，OK CARE將收取該次服務的全部費用；
- c) 若醫護人員在服務期間感到人身安全受威脅，有權即時拒絕或終止服務，OK CARE將收取該次服務的全部費用。
- d) 服務使用者如因個人原因而未能繼續使用餘下之服務，其親屬/照顧者應盡快通知OK CARE安排退出之程序及手續。所有款項均不設退款；
- e) 若服務使用者在服務期間遇到緊急醫療情況，醫護人員將代為召喚救護車並通知家屬，且陪同入院直至家屬到達醫院接手為止。陪同入院之時間若超出原定預約時數，將視為「延長服務」，須按 7c 之程序於事後補簽確認增加之時數。

9) 保險

- a) OK CARE已購有合適的勞工保險及專業責任保險。
- b) 服務使用者或其委託人應根據個人需求及風險考量，自行評估並決定是否需要購買額外的個人保險或第三者責任保險。

10) 服務使用者或其親屬/照顧者提供的個人資料 (包括姓名、聯絡方法、病歷

等) 將用作與OK CARE溝通渠道，電話、WhatsApp、電郵為服務使用者或其親屬/照顧者送上OK CARE的最新服務資訊及推廣訊息等；客戶或其親屬/照顧者可隨時以書面或電郵方式向OK CARE申明是否願意繼續接收有關資訊。

☐ 如不欲收到任何透過上述渠道發出的資訊，請在方格內填上剔號。

11) 個人資料收集及私隱保密安排

- a) 服務使用者或其親屬/照顧者/委託人必須提供其個人資料，否則OK CARE將不能有效提供服務；
- b) OK CARE對客戶或其親屬/照顧者/委託人所提供的所有資料，絕對保密；
- c) 在法律許可情況下，個人資料將只會由OK CARE職員用作服務及有關通訊等用途；
- d) OK CARE將向客戶或其親屬/照顧者/委託人以電話、WhatsApp 等方式發放資訊，請準確填寫有關個人資料以便聯絡。如有任何更改，請儘快以書面向OK CARE提出更新；
- e) 根據個人資料 (私隱) 條例，服務使用者或其親屬/照顧者/委託人有權知悉OK CARE有否保留其個人資料，同時亦可查閱、索取及更改其個人資料。服務使用者或其親屬/照顧者如欲查閱其個人資料，請以書面方式交回 OK CARE；
- f) 服務使用者或其親屬/照顧者所提供的個人資料，只要仍可用於收集資料的擬定

用途，將予以保留。之後，除非OK CARE為了符合法律、監管或會計上的要求而須予以保留外，該等資料將被銷毀。一般而言，保留期間最長為十年；

- g) 上述服務合約條款亦適用於 OK CARE LIMITED 及其有關連之公司。

12) 投訴處理及意見

- a) 如服務使用者或其親屬/照顧者/委託人有任何投訴或意見，歡迎隨時與我們聯絡：
- (i) 聯絡人: 余小姐 (職位：執行董事)
 - (ii) 聯絡電話: +852 2525-8486/ +852 6514-1452
 - (iii) 電郵地址: enquiry@okcare.com.hk
- b) OK CARE會適時提供意見書給服務使用者或其親屬/照顧者/委託人填寫以作意見收集用途；

13) 注意事項

- a) **服務使用者**或其親屬/照顧者/委託人 在最後服務日期後之十二個月內不得與醫護人員或其轉介之醫護人員私自簽訂本合約，否則即屬違反本服務合約，本服務單位將有權即時解除本合約，OK CARE有權向**服務使用者**其親屬/照顧者/委託人追討及/ 或從所預繳之服務費內扣除因**服務使用者**的違約而令OK CARE所蒙受的所有損失，OK CARE將保留一切法律追究權利。

- 14) 本合約之條款除非得到OK CARE同意，否則一經簽署表示雙方均同意並遵守其中的條款和條件，對於任何爭議，OK CARE保留最終決定權；

- 15) 對本合約內任何條文有任何爭議，OK CARE LIMITED 保留最終決定權。