致理 iCare 銀保母受陪伴長者使用須知

一、依據「致理 iCare 銀保母媒合服務機制規約」第四點第一款規定，訂定本須知。

二、媒合成立與服務規則

（一）凡符合「致理 iCare 銀保母媒合服務機制規約」第四點第一款規定之條件，並同意接受「致理 iCare 銀保母媒合服務平臺」（下稱本平臺）提供之服務方式，如 Line 艾可兒、媒合駐點、客服專線、服務信箱等開立之「就醫陪伴申請表」內容，或自行透過銀保母 App 媒合完成，收到「媒合成立通知」訊息者，就醫陪伴服務之契約關係即告成立。

（二）受陪伴長者每次預約申請時，應於就醫陪伴日期 3 天前，由本人、家屬或經本平臺同意之公私立部門及駐點人員協助完成登記，或透過銀保母 App 預約。曾經被本平臺取消或判定不符資格者，如客觀條件或情況改變，得重新申請及審核之。

（三）受陪伴長者或陪伴員於就醫陪伴日當天如有任一方遲到，他方等待之時間，得列入陪伴時間；如有任一方遲到逾 20 分鐘，他方得先自行處理或請求本平臺協助；如就醫陪伴服務超過預定之時段，陪伴員仍須善盡服務之義務。

（四）受陪伴長者及陪伴員前往醫療院所，搭乘大眾運輸工具之交通費用由雙方各自支付。二者如需共同搭乘計程車，全程來回車資應由受陪伴長者支付。服務過程中如有產生其他花費，亦由雙方自行承擔，致理概不支付。

（五）受陪伴長者於就醫陪伴服務過程如有延誤或疏忽，本平臺應協助改正疏失。陪伴員、本平臺如因此而受有損害，受陪伴長者應負賠償責任。

（六）受陪伴長者應瞭解並接受，在本平臺「既有」與「現有」之條件下，同意於就醫陪伴服務過程中須自行承擔相應之風險。

（七）本平臺提供同一位受陪伴長者免費就醫陪伴服務之次數，每月以 2 次為限，但具有下列條件之一並持有證明者視情況可增加次數 1-2 次：

1. 低收入戶。
2. 年滿 65 歲以上獨居老人（須由當地里長開立獨居證明）。
3. 兩位以上老人同住，但其中一人缺乏生活自理能力。
4. 與子女同戶籍，但子女沒有長時間同住（老人有連續 3 天以上獨居事實，由當地里長開立獨居證明）。
5. 與子女同住，但子女缺乏生活自理能力(需有里長證明)。

未符合上列條件之一，但每月仍有超過 2 次之就醫陪伴需求者，本平臺仍能提供媒合服務，但該月之第 3 次起，受陪伴長者須自行負擔志工車馬費。

（八）受陪伴長者與媒合之陪伴員若有三等親內的親屬關係，應主動告知及迴避。如有違反經本平臺客服人員查證屬實，即予取消媒合服務之權益。

三、媒合服務之變更、暫停、取消及終止

（一）本平臺所提供之媒合服務，如因日常維護、定期優化、遭受電子通訊干擾、計畫年限到期，或不可抗力事件如戰爭、內亂、暴動、罷工、停電、火災、自然災害、疫情警戒、機器毀壞、網路平台癱瘓等，得予暫時中斷或終止。如因其他情形而暫停及終止，由本平臺另行公告或通知。

（二）受陪伴長者若有臨時取消或更動媒合之日期、時間或地點，最遲應於登記之實際陪伴日期前 1 天，撥打客服專線：(02) 2256-1142，或傳訊息給 Line 艾可兒，由客服人員做後續必要之處置。

四、受陪伴長者行為規則

（一）一般規則

1. 受陪伴長者與陪伴員在本平臺提供之就醫陪伴媒合服務以外，如有其他私自約定，致使雙方產生任何糾紛或損害，應由其雙方自理，本平臺概不負責。
2. 除本平臺規約之外，受陪伴長者如發覺陪伴員以任何形式與管道收取或意圖詐取就醫陪伴服務費用，可向本平臺檢舉，以便做必要之處置。
3. 受陪伴長者之任何文件均須經其本人同意或親自簽署，受陪伴長者不得要求陪伴員代為簽署。
4. 在就醫陪伴服務過程之中，雙方不得有任何商業行為，如販賣商品、服務，或餽贈物品等。若經查證有違規定，本平臺保有停止或暫停使用者帳號及其服務，並對違規或濫用者求償之權利。
5. 受陪伴長者應瞭解並同意，如有遺失或拾獲任何物品，應立即通報警察機關或本平臺客服人員。
6. 受陪伴長者應瞭解並同意，未經致理之同意，不得擅自使用本平臺之標誌、名義以及其他非正確資訊與言論。
7. 受陪伴長者應瞭解並同意，不得持續提出顯不合理之訴求，亦不得有對本平臺客服人員、陪伴員、其他受陪伴長者之危險行為或不當表現。

（二）侵犯與騷擾

1. 受陪伴長者與陪伴員若為異性，應注意彼此分際。
2. 受陪伴長者應避免獨自一人在家或無第三人在場的情況下，讓陪伴員進入住所或非開放之空間，以確保個人隱私及人身安全。
3. 受陪伴長者不得對其他使用者於本平臺之文字、影音進行誹謗、威脅、辱罵、詆毀、歧視、霸凌、色情、騷擾、意圖侵犯或有其他非法之行為。違者致理保留法律追訴權，並得未告知而進行證據保留，並得隨時刪除其內容。

4. 受陪伴長者未經陪伴員同意或非立即緊急危險之情況下，不得尾隨、拍照或肢體接觸。如有違反，造成對方之精神或財產損害，應負賠償責任。

（三）個人資訊與隱私之保障

1. 受陪伴長者應確保陪伴員之個人資料及隱私，如姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、聯絡方式與地址等，均不得向第三者揭露或應用。應恪守我國相關法律，包括個人資料保護法，如有違反，應自負相關法律責任。
2. 受陪伴長者未經他人同意不得以任何方式收集有關他人之資訊，如有違反，應自負相關法律責任。

五、本須知由致理科大「全通路在地關懷銀髮就醫陪伴媒合服務心價值推動計畫」推動小組擬定，修正時亦同。