

# 國軍臺中總醫院照顧服務員管理合約書

甲方、國軍臺中總醫院（含中清分院）

乙方、\_\_\_\_\_照顧服務員派遣公司

甲乙雙方達成協議同意簽訂管理合約如下：

壹、目的：依行政院衛生福利部之醫院照顧服務員管理要點，為促進醫院照顧服務員之服務品質，保障病人安全及病人（家屬）權益，故簽訂本合約以為雙方共同遵守之依據。

貳、管理要點：

## 一、任用資格

- （一）乙方需提供所有照顧服務員之名冊，附照片、身分證影印本、近三個月體檢結果及基本資料乙份備查，經送甲方查核同意後開始派班服務，乙方每年12月底前，需為所有照顧服務員體檢一次，資料需送甲方存查。若有新進照顧服務員，需即時更新名冊及各項備查資料。
- （二）乙方所派出之照顧服務員年齡須在75歲以下、為中華民國國民，具有照顧服務員訓練結業證書(100小時)或照顧服務員丙級技術士證書、經體檢合格（至少應包含X-光、血液及生化報告、尿液及糞便檢查/含阿米巴痢疾及桿菌性痢疾、無法定傳染疾病）、身心健康、溝通無礙、品行端莊、服務員體能以能搬運病人為要求，且調派時可配合病人特殊需要(如方言等)。

## 二、照顧時間及收費標準

### （一）一對一照護：

1. 照顧服務員工作時間以12小時為1班。起訖時間為日班：早上8點至晚上8點；夜班：晚上8點至早上8點（起訖時間可依實際需要更動）。
2. 照護費用由家屬自行交給乙方，甲方一律不經手相關費用。乙方依照照顧服務員實際照護之住院天數收費，並提供收據。照顧服務員服務收費標準（含春節期間）依台中市照顧服務員職業工會收費規定辦理。
3. 照顧服務員服務期間，食宿均自理，不得要求甲方提供。除規定之服務費外，照顧服務員不得私自向病人或家屬提出額外要求。

### （二）友善照護共聘：

1. 收費標準：(不列入回饋時數，並配合台中市照顧服務職業工會收費規定調整)

共聘人數	12 小時(每人)	24 小時(每人)
1 人	1,300 元	2,600 元
2 人	900 元	1,800 元
3 人	650 元	1,300 元
4 人	650 元	1,300 元

2. 服務對象：僅適用於全臥床無法自行下床行走(不含患有法定傳染病及體重 90 公斤以上之病人)之有照顧需求的病人。(不分男女病人，不分男女照服員皆可照顧)
3. 以每日上午 8 時為基準，按 12 小時計費，因故照護未滿 12 小時仍以 12 小時計算。(可 24 小時派班或日、夜班)
4. 照護期間如遇國定假日，依照服員工會收費標準辦理。
5. 設專區(專房)照顧，照服員能顧及所有照顧之病人。(目前暫設定 6 病房其中一個病室，計有 4 床)
6. 依照服員實際照護之住院天數，由照服員直接向病人或家屬方面收費(每三日收費乙次)並提供收據。
7. 照服員服務期間，食宿需自理，不得另外要求家屬供給三餐、小費或其他費用，病人照護期間所需耗材(例如：尿布、看護墊、檢診手套等)由家屬提供。

★工作車：磅秤、沖洗壺、大水壺、調奶杯、攪拌棒、尿壺、垃圾袋、手套、陪客床。

### 三、工作內容

工作時需秉持注意病人安全及隱私，執行以下照護：

- (一) 密切觀察病人狀況與各項管路使用，若出現不適或異常之現象，立即通知護理人員。
- (二) 協助用膳、餵食、灌食與服用藥物。
- (三) 協助日常梳洗(含會陰沖洗)、沐浴、更衣、修剪指甲。
- (四) 日常生活活動、散步、坐輪椅及購物等生活事項。(共聘床位不適用)
- (五) 推送病人移位，包括上下床、挪床。
- (六) 陪同護送病人進行醫療檢查。(共聘床位不適用)
- (七) 協助病人大小便(含便盆、尿壺使用及清潔)、換床單、整理床位周圍的清潔。
- (八) 預防壓瘡之基本照護，包括定時翻身，予以適當擺位。

- (九) 協助病人、拍背、關節被動等復健運動。
- (十) 觀察點滴、注意觀察各種引流管通暢，如有漏出、脫落或異常情形及需要更換時，應立即報告護理人員。
- (十一) 協助執行冰枕、熱水袋更換。
- (十二) 協助收集痰液或大小便檢體。
- (十三) 記錄進食量與排泄量。

### 照服員工作項目

工作項目	工作項目
<b>1. 一般事務工作</b>	<b>4. 排泄照護</b>
1.1 協助接聽電話	4.1 倒蓄尿袋之尿液
1.2 協助量體重	4.2 人工肛門便袋之更換清潔
1.3 協助量身高	4.3 便盆使用
1.4 病房環境清潔與維護	4.4 尿壺使用
1.5 參與病房5S活動	4.5 尿套應用
<b>2. 一般性技術工作（非專業性）</b>	4.6 便盆椅使用
2.1 協助病人及家屬之環境介紹	<b>5. 膳食與給藥</b>
2.2 登記輸出輸入量	5.1 協助用餐或餵食
2.3 床欄適當應用	5.2 管灌食
2.4 協助遺體清潔與更衣	5.3 協助餵藥或灌藥
2.5 冰枕使用（含冰袋、冰囊、冰寶）	<b>6. 舒適與活動</b>
2.6 協助約束帶應用	6.1 協助翻身、拍背
<b>3. 身體清潔與舒適照護</b>	6.2 維持病人正確與舒適姿勢
3.1 頭部清潔（洗臉、刮鬍子、洗頭、梳理及眼耳鼻清潔）	6.3 護木/垂足板使用
3.2 一般口腔清潔衛生（含刷牙漱口）	6.4 溫水坐浴（依醫囑在護理人員指示下執行）
3.3 身體清潔（床上擦澡或洗澡）	6.5 協助坐輪椅（椅子）
3.4 會陰部清潔（含沖洗）	6.6 協助使用床上桌
3.5 足部清潔	<b>7. 其他</b>
3.6 協助大小便及便後清潔	7.1 餵食/灌食器清潔
3.7 更換尿布、看護墊	7.2 水分補充
3.8 協助更換（穿脫）衣褲	7.3 協助庶務性工作
3.9 皮膚照護（含保持清潔衛生或擦乳液）	7.4 排泄後便器清潔
3.10 更換床單被服類	7.5 其他非專業性臨時交辦事項
3.11 指（趾）甲修剪	

#### 四、品質監控

(一) 簽到、簽退：護理站置「護理部照顧服務員簽到表考核表」，以對照顧服務員執行考勤監控。

(二) 評核：

1. 除服務社(看護公司)須不定時派員至病房查巡，確實稽查照顧服務員之照顧病人情形及負責管理、督導、協調、巡查等工作，並於考核單上蓋章外，為求客觀性並作為品質監控、違規勸說及續約參考。

2. 護理部不定期使用「照顧服務員技術評核表」進行評核。

(三) 體溫監控：依感管室規定，照顧服務員每日上午及下午須測量體溫，並登記於「護理部照顧服務員簽到考核表」備查。

(四) 在職教育訓練：乙方應自行負責照顧服務員在院期間之管理督導及在職教育事宜，乙方每年底須完成照顧服務員在職教育至少 8 小時（內容包含感染控制、病人安全、臨床照護技能及緊急處理），資料需送甲方存查。

五、乙方應有專業人員負責照顧服務員之管理及調派，乙方於接獲甲方之病人照護需求時，需依傷病程度及病人（或家屬）意願，於 24 小時內派遣合約之照顧服務員進駐甲方進行病人照護，並依甲方照顧服務員管理規定，接受甲方工作分配與指導，倘若行為偏差違反甲方規定，經勸解不聽情節重大者，乙方應於甲方通知後 4 小時內更換合宜人員。乙方更換任何照顧服務員，均應事先通知該病房護理長。

六、照顧服務員上班一律穿著制服，服裝由乙方提供，制服上需繡上派遣公司名稱、姓名，以利辨識，服裝儀容需整齊整潔。照顧服務員需備證件以接受不定期查核。

#### 七、罰則

(一) 安排同一照顧服務員同時照顧兩個病人(友善照顧共聘床位除外)，違者每件每日回饋時數 2 小時。

(二) 選擇派班單位、無法派班或未於 24 小時內派遣或藉任何理由拒絕派班，違者每件每日回饋時數 4 小時。

(三) 照顧服務員違規，卻未依規定處理或停班，而另派照顧其他病人者，違者每件每日回饋時數 4 小時。

(四) 友善照顧共聘床位照顧服務員未依工作項目內容給予病人照顧服務者，違者每件每日回饋時數 4 小時。

(五) 以下違規事件計罰回饋時數 0.5 小時 / 件

1. 私下找人代班或私自向家屬請假，每人每次罰扣回饋時數 0.5 小時。

2. 用膳超過三十分鐘，每人每次罰扣回饋時數 0.5 小時。

3. 未經請假手續，無故不出勤或擅離職守，每人每次罰扣回饋時數 0.5 小時。

4. 未能維持單位整潔，經糾正仍未改善，每人每日罰扣回饋時數 0.5 小時。

5. 上班時間內從事照顧病人無關之事如睡覺(上日班或夜班者)、會客、聊天、打電話、洗頭、戴耳機等事項，每人每項罰扣回饋時數 0.5 小時；屢勸不聽情節嚴重者須予以撤換。

6. 未經許可私自進入護理站、治療室及儲藏室等房間，每人每日罰扣回饋時

數 0.5 小時。

7. 未穿公司制服或未配戴識別證，每人每日罰扣回饋時數 0.5 小時

8. 遲到早退，每人每日罰扣回饋時數 0.5 小時。

9. 未依規定測量體溫並登錄者，每人每日罰扣回饋時數 0.5 小時。

10. 未確實填寫「護理部照顧服務員簽到考核表」到班時間、下班時間，每人每次罰扣回饋時數 0.5 小時。

11. 經護理部不定期評核未通過者，每人每次罰扣回饋時數 0.5 小時。

(六) 以下違規事件計罰回饋時數 1 小時 / 件

1. 未告知護理員而擅離病人，每人每次罰扣回饋時數 1 小時，逾一小時者罰回饋時數 2 小時、逾兩小時者罰回饋時數 4 小時並立即撤換。

2. 未遵守本院有關安全衛生、環保、公共安全規定，如私自接用電、烹調、垃圾分類不確實等，每人每次罰扣回饋時數 1 小時。

3. 未遵守醫院感染管制措施、防疫措施，每人每次罰扣回饋時數 1 小時。

(七) 以下違規事件計罰回饋時數 2 小時 / 件

1. 擅自以不同身份、姓名服務病人，每人每日罰扣回饋時數 2 小時；且經查獲，立即停班撤換並不得再派至本院。

2. 擅自要求加價（病人自願者亦同）經證明屬實者，每人每日罰扣回饋時數 2 小時。

3. 擅自向病人、家屬及醫療人員做不當建議影響治療與院譽者，每人每日罰扣回饋時數 2 小時，並立即撤換。

4. 未顧及病人安全致病人受傷，每人每日罰扣回饋時數 2 小時，並立即撤換。

5. 任意批評本院破壞院譽，每人每日罰扣回饋時數 2 小時，並立即撤換。

6. 行為不檢（偷竊、吵架、鬧事、喧嘩、推銷及販賣物品、喝酒、吸毒、抽煙、嚼食檳榔）或服務態度欠佳不服管理，每人每次罰扣回饋時數 2 小時，並立即撤換。

(八) 如單月罰款次數達 10（含）次或連續二個月罰扣次數共達 15（含）次者，本院得以「作業品質不符」為由，終止或解除契約並列為本院不良廠商名單。

(九) 上述罰則事件，經單位填寫於照服員簽到考核表後，送交承辦單位執行罰扣時數。

## 八、其它

(一) 乙方應遵守甲方之照顧服務員管理規範，並善盡職責，以維護服務品質。乙方不得假借任何理由拒絕指派，且不可挑選病人。

(二) 甲方為提昇病人健康照護，維護醫療照護品質，各護理站依病人（或家屬）意願及要求，得公告合約照顧服務員派遣公司名冊予病人（或家屬）選定，必要時可協助連絡。

(三) 照顧服務員若有損壞病房財物裝備，由乙方負責修復或賠償相關費用。

(四) 照顧服務員因工作疏忽造成病人傷害，依情節輕重由乙方負責賠償之責。

(五) 甲乙雙方應善盡管理之責，甲方不收取乙方任何管理費用，乙方須依每月派班量，提供 5% 之回饋時數，由病房護理站提出照護需求，轉會社工師評估

並連繫照服社派班(核扣時數依實際派班時數由回饋時數中扣除),供甲方照護低收入戶、孤獨無依、因公受傷軍人或需特別加強照護之病人,經甲方醫師評估須有專人照顧者,依實際需要照護下列病患:

1. 路倒、遊民或無名氏病患且無法查得其身分及家屬資料者。
2. 經社工評估家庭經濟確屬貧困,且未能符合政府補助之病患。
3. 獨居老人。
4. 因公負傷病之軍人或特別加強照護之病人。

(六) 乙方應於次月 5 日前向甲方呈報派班紀錄與罰扣時數,並依實際派班時數,提供甲方當月派班時數之 5%為回饋時數,合約結束時,若回饋時數未使用完,可於續約期間運用。

(七) 照顧服務員所造成之民、刑事責任,應由乙方負責。

(八) 乙方之照顧服務員不得涉及醫院醫療行為,或藉甲方醫院名義對外行個人利益等任何不法情事,並遵循甲方管理作業規範,違者依相關法規處理,若衍生醫療糾紛一律由乙方負責。

(九) 乙方應為其派遣至甲方處所之照顧服務員投保責任保險。

參、本管理規範合約書有效時間自民國 112 年 3 月 16 日至民 114 年 3 月 15 日止。如有未盡事宜,可由雙方協調增減之。

本合約書乙式 2 份由甲、乙雙方各執 1 份。

立管理合約書人:

甲方、國軍臺中總醫院 負責人 簽章:

地址:

電話:

乙方、照顧服務員派遣中心 負責人 簽章:

地址:

電話:

中 華 民 國 年 月 日