

國軍高雄總醫院照顧服務員管理協議書

1030429 制定
1031024 第 1 次修訂
1040915 第 2 次修訂
1051020 第 3 次修訂
1061024 第 4 次修訂
1071210 第 5 次修訂

甲方、國軍高雄總醫院附設民眾診療服務處

乙方、

甲乙双方達成協議同意簽訂管理協議書如下：

壹、照顧服務員之派遣：

- 一、乙方依病人傷病程度及其（或家屬）意願，於要求時間內派遣合格之照顧服務員進駐甲方之處所進行病人照護，但須依甲方照顧服務員管理要點簽訂本協議書，並繳交 1 年內無不良紀錄之良民證，以利甲方管理及維護病人安全。
- 二、甲方為提升住院病人健康照護，維護醫療品質，各科依巴氏量表及醫師評估病情，依傷病程度及病人（或家屬）意願，要求乙方依照照顧服務員管理要點執行職責，以維護服務品質。
- 三、除法定國際傳染病（霍亂、痢疾、傷寒、副傷寒、天花、白喉、猩紅熱、鼠疫、斑疹傷寒、回歸熱、狂犬病、流行性腦炎）外，乙方不得假藉任何理由拒絕派遣，且不可挑選病人。
- 四、乙方所派出之照顧服務員須持有中華民國國民身分證，諳國語（能讀及說）、具照顧服務員訓練結業證明書或照顧服務員丙級技術士證書、具體檢合格表（如體檢必要項目）、身心健康、品行端莊、無特殊傳染疾病、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）。
- 五、乙方需提供派駐院內服務人員之照片、身分證影印本、半年內體檢結果及基本資料表乙份備查，始得在甲方之處所開始派班服務，乙方每年需為照顧服務員體檢一次（體檢必要項目如附件），合格資料需送甲方存查。如有傳染病疑慮者，應暫停照顧服務派任。待治療完成或排除傳染疑慮後（需檢附追蹤報告），始得派任。
- 六、甲方每月對乙方所派出之照顧服務員進行評值（內容如評值表），分數未達 70 分者，乙方應立即予以撤換；若累積達 3 次，甲方得終止本協議。
- 七、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，若衍生醫療糾紛由乙方負責。
- 八、乙方需有專人負責服務人員之管理及調派，並自接到甲方通知時，於 8 小時內完成派遣到院，接受甲方工作分配與指導，倘若行為違反協議及甲方規定，經勸解不聽情節重大者，乙方需負責 24 小時內更換合宜人員，且乙方更換任何服務人員，均需事先通知該病房護理長，如違約 3 次，甲方得終止本協議。

- 九、照顧服務員上班一律穿著制服，服裝儀容整齊清潔並配戴識別證，服裝及識別證由乙方提供。
- 十、乙方自行負責照顧服務員在院期間之管理督導及教育訓練事宜，甲方得從旁協助之。
- 十一、照顧服務員若有損壞病房財物裝備，乙方應負責修復或賠償相關費用。
- 十二、照顧服務員因工作疏忽造成病人傷害，乙方應負責賠償之責。
- 十三、工作時間以 12 小時為 1 班，起迄時間為日班：早上 8 點至晚上 8 點；夜班：晚上 8 點至早上 8 點（起迄時間可依實際需要更動）。首班應至護理站報到，每班照顧服務員須至服務單位護理站簽到及簽退。
- 十四、乙方須配合縣市政府推動照顧低收入戶及孤苦無依者政策，依每月派班量提供 3% 之回饋班（不足 1 小時之時數，以 1 小時計），依甲方實際需要照護下列病人：
- （一）路倒遊民或無名氏，且無法查得其身分及家屬資料者。
 - （二）經社工評估家庭經濟確屬貧困，且未能符合政府補助之病人。
 - （三）獨居老人。
 - （四）若未符合上述派遣，得於合約年度到期前 1 個月依甲方需求派員至亞急性呼吸照護病房提供照護。
- 十五、乙方須於每月 5 日前提供前 1 個月之「服務時數表」予甲方，以利甲方核對服務時數及回饋時數。

貳、照顧服務員之工作內容：

- 一、個人衛生：協助洗頭、洗臉、刷牙及口腔清潔、擦澡、沐浴、如廁、更衣、換床單、尿布、整床、整理儀容、修剪指甲等。
- 二、基本復健動作：按時協助翻身、拍背並定期協助病人下床活動，適時推送可下床病人散步等，過程應注意安全，防止病人跌倒受傷。
- 三、營養與餵食：協助餵食與用膳、進食入(出)量登記。
- 四、床頭櫃清潔及維持病房單位環境清潔與整齊及垃圾分類。
- 五、非侵入性基本健康照顧：病人大小便處理、協助便盆、尿壺、尿套、便盆椅使用及清潔，協助冰枕使用及更換、會陰沖洗、氧氣鼻套管使用時之復位、氣切病人造口紗布適時更換，倒蓄尿袋之尿液、人工肛門便袋之更換清潔。
- 六、協助推送病人做檢查、搬運或移動病人（包括使用輪椅、病人推床及其他）。
- 七、注意靜脈點滴輸入及各種引流管之通暢，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。

八、注意病人安全，密切觀察病人狀況，如抽筋、吐血、血便、皮膚紅疹、腹瀉、便秘、呼吸困難等任何不適之現象，應立即通知護理人員。

九、其他臨時交辦事項。

十、與下一班之照顧服務員將份內工作確實交班。

參、照顧服務員服務費用之給付：照護費用由病人或家屬自行交付乙方，且乙方於派遣前須向病人或家屬詳細說明收費標準，倘有收費糾紛統由乙方負責。

一、照顧服務員服務收費：

(一)一位照顧服務員照顧一位病人：依照照顧服務員派遣中心標準收費。

(二)注意事項：照顧服務員服務期間食宿均自理，不得私自向病人或家屬另提額外要求。

二、給付方式：

(一)依照照顧服務員實際照護之天數，由乙方直接向病人或家屬收費並提供收據。

(二)照顧服務時數未滿 8 小時以各照顧服務公司規定收費，超過 8 小時未滿 12 小時以 12 小時收費計。

(三)肺結核或疥瘡病人依各派遣中心收費標準收費。

肆、派遣中心與照顧服務員之管理與罰則：

一、乙方管理人員應善盡管理之責(如派班、查班、調班、請假、工作情勤、服裝儀容、態度及教育訓練等)

(一)乙方若未能在病人家屬要求時間內派遣合格之照顧服務員進駐甲方之處所進行病人照護，並依甲方訂定之照顧服務員管理要點規定，經甲方糾正 3 次而未能改善者，甲方得終止本協議。

(二)乙方於照顧服務員上班時間內，需派負責人督導查核，並接受家屬及護理站之申訴，共同協調解決問題。

(三)甲方每月由單位護理長依照照顧服務員管理評值表進行照顧服務員考核，考核結果回饋乙方，未達 70 分者，乙方須回覆改善作為並立即改善，累積 3 次未改善者，甲方得終止本協議。

(四)照顧服務員因故缺席或甲方要求撤換時，乙方應立即尋適當人選接替。

(五)照顧服務員均不可向病人或院方人員推銷或販賣物品，經發現甲方得通知乙方撤換該員，並不得再派該員至本院服務。

(六)照顧服務員應準時交接班，不可遲到早退，不可私自離開及找人代班。

(七)照顧服務不得給予家屬醫療上之建議，或擅自執行醫療專業行為，如經發現，甲方可通知乙方立即撤換該照顧服務員，並可拒絕該員再來本院執行照護，同時乙方必須另派人支援完成該班作業。

(八)照顧服務員應遵守服務規則，秉敬業負責之精神，有耐心、愛心、細心及恆心，態度溫和客氣，避免與病人直接發生衝突。如因照顧不當、言行不當、行為不檢(含偷、盜、性侵犯)、打罵病人、不尊重等致使院方同仁或病人身心受損時，由甲方通知乙方撤換該照顧服務員並不得再派至本院，造成之法律責任，應由乙方負責。

(九)倘有下列情事，甲方得終止與乙方之協議：

1. 單位護理長依照照顧服務員管理評值表每月進行考核，本協議年度內未達 70 分累積達 3 次。
2. 單位護理長依照照顧服務員管理評值表每月進行照顧服務員考核，考核結果回饋乙方，乙方未回覆改善作為且未立即改善，本協議年度內累積達 3 次。
3. 乙方違反協議內容相關規範達 3 次。
4. 乙方有爭搶病人或破壞和諧，經查證屬實。
5. 乙方凡遭客訴或有醫糾事件成案，經查違反本院病室或內部管理等相關規定屬實，得終止本協議，且次年不再予以簽訂協議。

(十)乙方因違規情事終止此協議時，應先將所有回饋時數回饋完畢。

二、照顧服務員應遵守甲方醫院及病房規則，虛心接受病房護理人員之指導。違者經勸告後仍未改善者，甲方得通知乙方撤換該照顧服務員並不得再派至本院。

(一)照顧服務員工作時應穿著制服或背心並配戴識別證。

(二)照顧服務員執行服務及照顧病人期間應保持病房清潔整齊。

(三)上班時間不得睡覺、玩股票、簽六合彩、大聲喧嘩、會客、酗酒、抽菸、賭博、嚼檳榔、辦理私事(如聊天、打電話、洗頭、聽雙耳機、打毛線等)。

(四)不可在病房內烹煮食物或使用電器及延長線。

(五)未經甲方工作同仁同意，照顧服務員除照護病室外，其餘本院醫療及行政區域不得私自進入。

(六)使用醫院用具、設備(如遙控器、冰枕、輪椅等)需保持清潔且使用後立即歸還。

(七)衣服及被單有排泄物時，須先沖洗後再丟入污衣桶。

(八)應配合醫院政策，主動向護理站報備病人病情之變化；若照顧服務員與病人或其家屬發生糾紛時，甲方不負任何法律責任。

三、乙方應派遣具照顧服務員證書之照服員到院服務，倘資格不符致病人申請低收入戶及中低收入市民重傷病住院看護費補助等相關福利遭社會局或相關機構核退時，病人申請補助之權益損失概由乙方負責。

伍、保密切結條款：

乙方所有參與本案作業人員，因職務上(或偶然持有)知悉之軍事(國防)機密或病人個人資料，均負有永久保密之責，如有違反規定，需接受相關法律制裁，保密切結書於簽定協議書同時簽定。

陸、一般規定：

為有效管理並維護雙方權益，

一、 乙方繳交資料時，須造冊並完成雙方簽收。資料審核通過後，不再單以電話通知，以電子信箱通知為主。

二、 本協議書有效時間自民國 108 年 1 月 1 起至民國 108 年 12 月 31 日止(有效期限均至簽約當年 12 月 31 日止)，乙方年度服務合於甲方規範、成效良好，得與甲方簽定協議，至遲應於協議書到期 30 日前，檢備相關完備資料辦理簽訂協議。如有未盡事宜，可雙方協調增減之，或依衛福部醫院照顧服務員管理要點辦理。如就本協議書字句有所疑義，解釋權歸屬甲方，如需以訴訟解決，雙方同意以高雄地方法院為第一審管轄法院。

本協議書乙式 2 份由甲、乙雙方各執 1 份。

立協議書人：

甲方、國軍高雄總醫院附設民眾診療服務處

負責人 簽章：**王強庭**

地址：高雄市中正一路 2 號

電話：07-7496751

乙方、愛馨企業社

負責人 簽章：陳映紅

地址：高雄市鳳山區王生明路 23 巷 6 弄 11 號

電話：0987110676

中 華 民 國 106 年 12 月 18 日