

法規名稱：醫院照顧服務員管理要點

時間：中華民國107年10月2日

一、為促進醫院照顧服務員服務品質，保障病人安全，特訂定本要點。

二、本要點所稱照顧服務員，指經醫院安排在醫院內協助照顧病人之人員。

前項醫院安排，包括下列三種情形：

- (一) 醫院自聘。
- (二) 醫院與照顧服務業者特約。
- (三) 醫院與照顧服務員個人特約。

醫院對照顧服務員所執行之業務，應建立管理、監督及查核機制，並負監督之責。

三、醫院應指派與病人照顧最直接之業務部門負責醫院照顧服務員之人力、配置、職掌、派班及管理業務。

四、醫院為辦理第二點照顧服務業務所需之人員培訓、薪資、福利、品質管理與其他行政相關事務，得設立專戶（基金），並由前點受指派之業務部門統籌運用及保管。

前項之專戶（基金）之收支保管及運用規定得由醫院另定之。

五、醫院管理照顧服務員訂定之管理規範，內容應包括：

- (一) 照顧服務員業務範圍及工作內容（如附表一）。
- (二) 照顧服務員對於所服務醫院之內部管理相關規定應予遵守，包括：
 - 1. 對於工作上知悉之病人隱私，不得無故洩漏等。
 - 2. 醫院應安排照顧服務員職前訓練並每年至少接受八小時在職訓

練，訓練內容包括感染管制、病人安全、病人隱私、緊急處理及照顧技術等。

- (三) 照顧服務員之病人分配、排班、接班、交班、工作時間、休息、休假等規定，皆須符合勞動基準法令規範。
- (四) 在維持照顧品質及護理人員專業評估下，提供照顧服務員照顧一位或多位病人之選項。
- (五) 醫院依其管理及病人安全所需，應與照顧服務業者或照顧服務員訂定相關契約，契約內容應包括雙方未能遵守相關規定之處理原則。
- (六) 照顧服務員基本資料應登錄並列冊管理（如附表二）。

六、醫院對於照顧服務員之服務相關規範，應主動提供住院病人或其家屬參考，並揭示於醫院明顯處所，其內容包括如下：

- (一) 安排照顧服務員之原則。
- (二) 照顧服務員之服務範圍。
- (三) 照顧服務員之收費原則。
- (四) 紛爭處理與申訴管道。

七、醫院照顧服務員應符合下列規定之資格及條件：

- (一) 領有照顧服務員訓練結業證明書或照顧服務員職類技術士證。
- (二) 依勞工安全衛生相關規定，每年至少體檢一次，檢查結果需符合規定。如罹患經醫師診斷不適合從事照顧服務之疾病時，應立即停止服務，但經治療複檢合格者，不在此限。

八、本要點第五點第五款所訂契約，應明定因執行照顧服務業務致生事故或醫療爭議之責任歸屬及其賠償機制。

醫院於照顧服務業務因事故或承攬者違約不能履行時，應有即時銜接機制，以保障病人之權益。

九、因照顧服務業務而與病人、家屬、或其關係人產生爭議時，醫院應協助處理與說明。

十、醫院如發現非法工作之大陸地區人民或外籍人士，應通報當地勞政及警政相關單位。

十一、醫院依據本要點訂定之管理規範及照顧服務員登錄清冊，應送請當地衛生主管機關備查，修訂時亦同。