

醫院照顧服務員管理要點

修正規定

- 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。

附表一

工作項目	工作內容
一般事務工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 量身高、體重 2. 回應叫人鈴 3. 病床整理等 4. 其他庶務工作
一般性技術工作 (非專業性)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助病人及家屬環境介紹 2. 登記輸出輸入量 3. 床欄適當應用 4. 協助遺體清潔與更衣 5. 冰枕使用(含冰袋、冰囊、冰寶) 6. 點滴更換通知 *7. 在護理人員指導下，協助檢查、治療時環境與病人之準備 8. 發現異常狀況立即通報護理人員等
身體清潔與舒適 照護	<ol style="list-style-type: none"> 1. 頭部清潔(洗臉、刮鬍子、洗頭、梳理及眼耳鼻清潔) 2. 一般口腔衛生清潔(含刷牙漱口、口腔潤濕) 3. 身體清潔(床上擦澡、洗澡、會陰部清潔或皮膚照護) 4. 足部清潔 5. 協助大小便及便後清潔 6. 更換尿布、看護墊 7. 協助更換(穿脫)衣褲 8. 更換床單被服類 9. 指甲修剪(糖尿病及灰指甲病人應由護理人員評估後，徵求家屬同意後始可執行)。
排泄照護	<ol style="list-style-type: none"> 1. 倒蓄尿袋之尿液 2. 協助人工肛門便袋之更換清潔 3. 便盆、尿壺、尿套便盆椅使用
膳食與給藥	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助用餐或餵食 *2. 在護理人員指導下，維持個案生理機能之管灌食等
舒適與活動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助翻身、拍背 2. 姿位改變活動(如協助移位、上下床坐輪椅/椅子、輔具使用) 3. 維持病人正確與舒適姿勢 4. 協助副木/垂足板使用 *5. 在護理人員指導下，協助溫水坐浴環境與病人之準備
安全維護	<ol style="list-style-type: none"> 1. 床輪、床欄固定 2. 協助注意點滴、導尿管、氧氣導管等各種管路之通暢 3. 協助注意病人臥床、行走、如廁、起坐時之安全, 防止病人跌倒受傷害
其他	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餵食/灌食器清潔 2. 水分補充 3. 協助庶務性工作 4. 排泄後便器清潔 5. 其他非專業性臨時交辦事項等 *6. 在護理人員指導下，協助血壓、脈搏、體溫及呼吸狀況資料之收集 *7. 在護理人員指導下，協助餵藥或灌藥

備註：打*號部分應提供教育訓練及標準作業流程

附表二

醫院照顧服務員登錄清冊

服務醫院名稱：

姓名	身份證字號/ 居留證號	性別	學歷	訓練機構名稱	訓練日期		領有照顧服務員 訓練結業證明 書字號或照顧服 務員職類技術士 證字號	任用方式 (請✓)		合約業者名稱
					起	迄		醫院聘僱	合約	