

於明顯可見之處。

- (六) 照顧服務員應有禮貌及熱忱，若因態度不良，言語不當、行為粗暴等經檢舉查證屬實者，承諾人應立即調換。
- (七) 照顧服務員照護病人過程中，如因故臨時請事（病）假必須知會承諾人，並俟承諾人派代理人員到場，方可離去。
- (八) 照顧服務員於合約工作期間，若罹患經醫師診斷不適合提供病人服務之疾病時，應立即停止服務。但經治療複檢合格者，得回復執行服務。

第四條 承諾人人員在院照護病人期間，如因公司內之勞資糾紛導致請願事件、或其他影響醫院醫療作業時，概由承諾人約束處理。

第五條 看護服務品質管理：

第一項：看護品質：

承諾人於簽署本承諾書後，醫院即將承諾人列入看護服務工作人員建議名單，提供予有需求聘雇看護服務人員之住院病人或病人家屬參考決定聘雇事宜。但如承諾人未能遵守本院承諾書之所有管理條款，醫院得依其違規情事給予違規記點，單月違規累計記點達 20 點或連續 2 個月違規累計記點達 30 點或經醫院認定該次違規情節重大者，醫院有權將承諾人排除於建議名單之外，如因承諾人之違規情事造成醫院受有任何損害，承諾人並應對醫院負損害賠償責任，不得異議。

第二項：承諾人對於所承攬之看護照顧工作均應親自執行，不得轉包或委託他人代為履行，如有違反醫院有權將承諾人排除建議名單之外，承諾人並需自行負擔對聘雇病人或病人家屬之違約責任，如因此對醫院造成所害，亦應對醫院負所害賠償之責。

第三項：承諾人如中途因故無法履約，應先取得聘雇病人或病人家屬之同意，改聘雇他人執行看護服務工作，醫院得視承諾人無法履約是否系可歸責於承諾人，而決定是否給予違規記點或排除於建議名單外。

第六條 承諾書執行之日起，承諾人應依承諾書要求每日派具有護理或照服員證照之管理人員，統籌所需照服員之調派與管理；管理人員如因休假或因故不能執行職務，應提供適切之人選代理，並以書面或傳真通知醫院，管理人員若未善盡職守或不能依照承諾書、規範辦理，醫院得要求更換；若造成病人及醫院之損害(含名譽受損)，經查證屬實者，廠商須負賠償責任。

第七條 承諾人須具備下列資格，並提供醫院參考：

第一項：照顧服務員任用資格：

- (一) 服務人員須為中華民國國民，勞基法規定之工作年齡。
- (二) 品行端正，身體健康，口齒清晰，體檢合格並附最近一年衛生署合格醫院體檢證明（體檢項目及規定如附表一）。
- (三) 具行政院衛生署公告訓練課程之訓練，並取得 90 小時以上

完訓證明。

(四) 教育程度國小以上，要識字、通國語及台語，並會簡單書寫記錄。

(五) 承諾人不得僱用外籍勞工及非法入境人員。

第二項：承諾人配合醫院業務需求，須提供政府立案看護工職業工會登記證正本、員工投保勞保職災及最近一期完稅證明影印本，且為公開甄審政府登記有案之病人服務法人或團體，並主動提供員工該年度之體檢合格證明（體檢項目及規定如附表一）。

第八條 保險：

第一項：承諾人應於履約期間辦理「公共意外責任險」。

第二項：廠商依前款辦理之保險，其內容如下：

一、承保範圍：

(一) 每一個人身體傷亡新台幣貳佰萬元。

(二) 每一個人意外事故傷亡新台幣參佰萬元。

二、保險標的：看護服務工作範圍。

三、被保險人：以承諾人為被保險人。

四、每一事故之自負額上限：以社會保險優先給付金額為上限。

五、保險期間：自簽約日起至承諾書所定履約期限之日止，有延期或遲延履約者，保險期間比照順延。

六、受益人：病人本人或家屬。

七、未經醫院同意之任何保險承諾書之變更或終止，無效。

八、其他。

第三項：保險單記載承諾書規定以外之不保事項者，其風險及可能之賠償由承諾人負擔。

第四項：承諾人未依承諾書規定辦理保險、保險範圍不足或未能自保險人獲得足額理賠者，其損失或損害賠償，由承諾人負擔。

第五項：保險單正本 1 份及繳費收據副本 1 份應辦妥保險後即交醫院收執。

第六項：承諾人應依中華民國法規為其照顧服務員及車輛投保勞工保險、全民健康保險及汽機車第三人責任險。其依法免投勞工保險者，得以其他商業保險代之。

第九條 違規記點規則：

第一項：承諾人安排同一服務員同時照顧兩個病人，或一天內兩班者，違者每件每日記違規 2 點。

第二項：承諾人未派專人負責巡視管理，或派配戴工作識別證專員但未盡責者，違者每件每日記違規 2 點。

第三項：對於異常違約狀況第七項（十四）至（十九）項，於事件發生後，醫院授權人填寫『國軍桃園總醫院不良照顧服務員反映表』，通知承諾人限期改善，如經 2 次通知，仍未改善，醫院得

將承諾人排除於建議名單之外。

第四項：承諾人無法派班，未於半小時前告知護理站，或藉任何理由拒絕派班，違者每件每日記違規3點。

第五項：服務員違規，承諾人未依規定處理或停班，而另派照顧其他病人者，違者每件每日記違規3點。

第六項：承諾人派遣任用資格任一項不符者照顧病人，違者每件每日記違規4點。

第七項：承諾人之服務員如有以下違規事件，依約計罰：

(一) 未主動簽到或字跡無法辨認，每人每次記違規1點。

(二) 未能注意病人安全及隱私，經糾正未改善每人每次記違規1點。

(三) 未當面提供病人書面服務範圍單張，每人每次記違規1點。

(四) 未能維持單位整潔，經糾正未改善，每人每次記違規1點。

(五) 上班時間用膳超過30分鐘，每人每次記違規1點。

(六) 上班時間內從事照顧病人無關之事如睡覺、會客、聊天、打電話、洗頭、戴耳機等事項，每人每次記違規1點；屢勸不聽情節嚴重者須予以撤換。

(七) 未經許可私自進入護理站、治療室及儲藏室等房間，每人每次記違規1點。

(八) 未穿制服或未攜帶識別證，每人每日記違規2點。

(九) 遲到早退，每人每次記違規2點。

(十) 未知會護理站而任意換班或找人代班者，每人每次記違規2點。

(十一) 未依護理人員指導，給予病人適當之照護，如未確實定期翻身、未禁食致延後檢查，未確定約束病人致拔管者，每人每次記違規2點。

(十二) 未告知護理員而擅離病人，每人每次記違規2點，逾1小時者記違規3點、逾2小時者記違規4點並立即撤換。

(十三) 未遵守醫院有關安全衛生、環保、公共安全規定。(例如：私自接用電話、烹調、垃圾分類不確實等)，每人每次記違規3點。

★(十四) 行為不檢(偷竊、吵架、鬧事、喧嘩、推銷及販賣物品、喝酒、吸毒、抽菸、嚼食檳榔)或服務態度欠佳不服管理，每人每次記違規4點，並立即撤換。

★(十五) 擅自要求加價(病人自願者亦同)經證明屬實者，每人每次記違規4點。

★(十六) 擅自向病人、家屬及醫療人員作不當建議影響治療與院譽者，每人每次記違規4點，並立即撤換。

★(十七) 未顧及病人安全致病人受傷，每人每次記違規5點，並

立即撤換。

★（十八）任意批評醫院破壞院譽，每人每次記違規5點。

★（十九）照護病人之照顧服務員未完成行政院衛生署公告訓練課程及取得訓練證明者，每人每日記違規5點，並立即撤換。

第八項：前項承諾人應立即撤換服務員而未立即撤換時，每次記違規6點。

第九項：承諾人應負責現有照顧服務員有關管理規定之品德及工作考核，照顧服務員如犯違約罰則中違規事項視為違規，但如因乙方違規而涉及刑責或民事賠償時，應由乙方自行承擔相關刑責或民事賠償。

第十條 看護服務工作應遵守醫院管理事項：

第一項：承諾人在醫院工作人員，先造名冊送醫院查核，應品德端正，素行良好，且至醫院執行照顧服務員必須為送審之冊列人員。另需遵守醫院有關規定，否則立即撤換，不得異議。

第二項：承諾人應遵守醫院勞工安全衛生管理準則相關規定。

第三項：承諾人應遵守勞基法及勞工安全衛生法相關規定，確實執行勞工安全衛生管理、檢查及教育訓練。如發生職業災害或損害醫院物品（或設施），應負安全及賠償責任。

第四項：承諾人之照顧服務員每年至少需接受8小時在職訓練，訓練內容包括感染控制、病人安全、緊急處理及照顧服務員技術等，相關紀錄(受訓人員簽名及照片等)留存備查。

第五項：承諾人僱用人員之勞工保險或全民健康保險及相關膳食、醫療防護設備，如手套、口罩等福利事項，由承諾人自行負責。

第六項：承諾人人員在工作時，如發生任何意外傷亡，均由承諾人負責安全及賠償責任。

第七項：承諾人派駐醫院之照顧服務員，需著公司制式工作服，配戴醫院製發之工作識別證。並不得在病房或院區內任意抽菸、嚼食檳榔，違者予以罰則處分，並通知承諾人予以撤換。

第八項：承諾人派任負責人到病房查巡時應主動告知單位主管，並確實稽查照顧服務員之照護病人情形後，才於考核單上蓋章。

第九項：承諾人照顧服務員須接受醫院（護理部各病房）護理員之工作指導，若有不服從或工作不力者，經醫院提出建議後，承諾人應即行糾正或改善。

第十項：承諾人之工作人員不論班別必須保持足夠，以備病房護理站之申請。若所有服務社皆無人派班時，第一順位之服務社必須派班，違者依罰則處分。

第十一項：病人因臨時取消照顧服務員，因來不及通知而已至病房單位，應由病人支付照顧服務員車馬費200元整。當日工作未滿應上班時數二分之一，以二分之一工資計算，逾（含）上班時數二

分之一，以全班工資計算。

第十二項：照顧服務員應主動提供收費證明單。

第十三項：照顧服務員對於工作上知悉之病人隱私，不得無故洩漏。

第十四項：涉及女性病人之隱私性照護，由女性照顧服務員執行。

第十二條 保密切結條款：

承諾人所有參與本案作業員，因職務上（或偶然持有）知悉之軍機或病人個人資料，均負有永久保密之責，如有違反規定，須接受「妨害軍機治罪條例」或「個人資料保護法」暨相關法律制裁。

第十三條 雙方如因本承諾書涉訟時，以台灣桃園地方法院為第一審管轄法院。

承 諾 人：

負 責 人：

身 分 證 字 號：

營 利 事 業 登 記 證：

電 話：

地 址：

中 華 民 國 年 月 日

附表二

國軍桃園總醫院附設民眾診療服務處照顧服務員工作異常反映表						
填表人：						
填表日期： 年 月 日						
照顧服務員姓名	原屬單位	病房	床位	患者姓名	診	斷發現時間
	<input type="checkbox"/> 具證書個人 <input type="checkbox"/> 看護中心 <input type="checkbox"/> 無照					
不良原因類別	<input type="checkbox"/> 工作品質 <input type="checkbox"/> 敬業規範 <input type="checkbox"/> 其它	述 明 事 實				
護理長		督 導		主 任		
處理結果	<input type="checkbox"/> 知會病人或家屬 <input type="checkbox"/> 通知看護中心改進 <input type="checkbox"/> 適用罰則類別 <input type="checkbox"/> 其他					
	點、予以處份：					

附表一

病人（陪病）服務員健康檢查項目

類別	新進人員檢查項目	檢查時間 ／地點	在職者檢查項目	檢查時間 ／地點
必需檢查 項目	身高、體重、視力、色盲、聽力、胸部 X 光、EKG（心電圖）、血壓、Blood、Urine、Stool、routine（血液、尿液、大便常規檢查）、AST（麩胺酸苯醋酸轉氨酶）、Creatinine（肌酐酸）、膽固醇、三酸甘油脂、大便 S S Culture（沙門氏菌、志賀氏菌大便培養）、鏡檢痢疾阿米巴、B 型肝炎表面抗原、表面抗體、核心抗體、皮膚。	1.新進人員於進入工作職場時需提出近三個月內之健康檢查報告。 2.受檢地點由各醫院自行認定。	視力、胸部 X 光、EKG（心電圖）、血壓、Blood、Urine、Stool routine（血液、尿液、大便常規檢查）、B 型肝炎表面抗原、表面抗體（陽性者免）、皮膚。	1.在職者每年檢查一次。 2.受檢地點由各醫院自行認定。
建議檢查 項目	VDRL（梅毒檢查）、HIV（後天免疫不全症候群檢查）。	/	VDRL（梅毒檢查）、HIV（後天免疫不全症候群檢查）	/
注意事項	1.請加強教育病人（陪病）服務員有關健康檢查之重要性。 2.工作中若發生意外事故（如針孔等），請立刻依據針扎處置流程適當處置及追蹤，健檢後針對異常個案追蹤管理。			

照 顧 人 員 名 冊

業者：

姓 名		性 別		出 生 年 月 日		編 號：
居 住 地				職 別		相 片
戶 籍 地				出 生 地		
備 註	原住民：是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>					

中 華 民 國 國 民 身 份 證 黏 貼 處

照 顧 人 員 訓 練 結 業 證 書 黏 貼 處

無 不 良 紀 錄 證 明 書 黏 貼 處

體 格 檢 查 表 黏 貼 處