

中國醫藥大學附設醫院病人照顧服務員派遣作業合約書

中國醫藥大學附設醫院（以下簡稱甲方）

立合約書人

（以下簡稱乙方）

茲因為保障甲方住院病人或其家屬派遣乙方所屬照顧服務員提供服務之權益，及維護病人病房環境品質，雙方約定條款如下：

- 第一條 作業名稱：中國醫藥大學附設醫院病人照顧服務員派遣作業。
- 第二條 承作區域：立夫醫療大樓、第一醫療大樓、兒童醫療大樓、美德醫療大樓、復健醫療大樓及東區分院。
- 第三條 有效期限：自中華民國 112年01月01日 起至中華民國 113年12月31日 止，為期二年。合約期屆滿時，甲方仍未完成招標及訂約，乙方應按原合約繼續履約至甲方完成招標及訂約，乙方不得異議。但其期間以不超過三個月為原則。
- 第四條 甲方住院病人需要照顧服務員提供服務時，乙方應負責指派所需之照顧服務員，並於甲方護理站以電話通知後二十四小時內，回覆照顧服務員可以到班時間。
- 第五條 乙方指派之照顧服務員，係因甲方病人或家屬之委託，處理照護等事項，非屬甲方員工，亦非甲方所僱用，但應接受甲方之督導與管理。凡在甲方或他院曾有服務不良紀錄者，甲方有權不同意其派至甲方工作。
- 第六條 照顧服務員之資格條件、工作時間、收費標準與付費、工作內容、出勤管理、應注意與遵守事項等，悉依甲方「照顧服務員派遣作業規範(如附件)」之規定。
- 第七條 甲方住院病人若為中低收入戶、孤苦無依之病人，需經社工師評估，並協助後續相關補助申請：
- 一、列冊者(符合補助資格)：經甲方社工師評估後，照服員聘僱費用依派班時之收費標準收費，其中由政府補助壹仟伍佰元，其餘差額由甲方社工師評估決定由社會資源或家屬負責支付；看護費用由乙方先代墊支付照顧服務員費用，終止聘僱照顧服務員後，由甲方社工室協助發函向各縣市請款。
 - 二、非列冊者(不符補助資格)：照服員聘僱費用依派班時之收費標準收費，若經甲方社工師評估後，需社會資源協助者，則得由甲方社工師代為申請照顧服務員服務，看護費用由甲方社工師另尋經費來源支付，終止聘僱照顧服務員後，由乙方依實際派班數向甲方社工室進行請款，甲方社工師確認派班數無誤後，辦理款項支付事宜。
- 註1：考量夜間及假日社工室未有人員排班，將由護理部代為評估派班需求，惟後續費用申請仍由社工室協助。
- 註2：前述所指「派班時之收費標準」，係依中國醫藥大學附設醫院病人照顧

服務員作業規範辦理之。

- 第八條 病人或其家屬要求開立費用收據時，乙方應確實開立，且不得加收開立發票之費用。
- 第九條 甲方住院病人及其家屬對乙方之照顧服務員不滿意時，得要求更換照顧服務員，以維護病人權益。甲方對照顧服務員評核服務品質不良者，經家屬或病人同意後，得更換照顧服務員。
- 第十條 乙方應負責照顧服務員職前訓練及在職繼續教育，每年至少應接受9小時在職教育，課程內容包括病人安全、感染管制(至少3小時，且須包含TB防治至少1小時)、病人隱私/權利、危機管理、全人醫療、職業安全衛生及消防教育訓練等，並彙總教育訓練紀錄陳報甲方護理部。
乙方照顧服務員臨床照顧技術若經查核，技術品質結果未能達預期時，得由甲方協助進行訓練，相關費用由乙方支付。
- 第十一條 照顧服務員每年至少健康檢查一次(含胸部X光檢查)，費用由乙方負擔，其健康檢查應在甲方為之。
- 第十二條 照顧服務員在甲方工作期間，乙方應依照職業安全衛生法、勞動基準法及相關法令規章辦理，如因違反規定受罰或發生意外事件或職業傷害時，概由乙方負責；如造成甲方病人或其家屬受有損害，乙方應負擔一切賠償責任。
- 第十三條 照顧服務員之勞工保險或全民健康保險及相關福利事項，由乙方負責辦理。
- 第十四條 乙方每日應進行照顧服務員行為稽核，每季應進行病人或其家屬滿意度調查，並將結果陳報甲方護理部。
- 第十五條 甲方住院病人及其家屬與乙方之照顧服務員遇有財務糾紛時，由乙方負責，與甲方無涉，甲方並得向乙方反映，乙方對甲方之反映意見應儘速做適當處理。乙方之照顧服務員如有損壞甲方公物，應由乙方與該服務員負連帶賠償責任。
- 第十六條 甲方住院病人及其家屬與乙方之照顧服務員遇有服務品質之爭議時，由乙方負責處理，甲方並得向乙方反映，乙方對甲方之反映意見應儘速做適當處理。如因疏忽導致病人傷亡或受有損害時，應由乙方與該照顧服務員連帶負一切法律責任，不得藉任何理由推諉。
- 第十七條 乙方應於合約期間為本合約之作業投保公共意外責任險，保險金額每位照顧服務員不得低於新臺幣(下同)壹佰伍拾萬元。
- 第十八條 乙方應於合約期間，每日派員至甲方督導照顧服務員之工作情形；甲方得定期或隨時查核、檢討乙方之督導及作業情形。
- 第十九條 乙方所派之照顧服務員人數壹百人以下，應安排管理員貳名，每超過五十名增加乙名，派駐於甲方，薪資由乙方支付；管理員應具護理證書。派駐時間，每日上午七時三十分至下午八時三十分，其餘時間管理員應佩帶手機隨時聯繫。
- 第二十條 乙方派駐甲方之管理員需經甲方同意，且應依甲方規定佩戴識別證，並接受甲方護

理部之監督，隨時處理相關事務，其職責如下：

- 一、負責聯絡、派班及登錄。
- 二、每日巡視並監督日班及夜班照顧服務員之工作情形，並做成巡察紀錄陳報甲方護理部。
- 三、處理照顧服務員之突發事件及糾紛，並將紀錄陳報甲方護理部。
- 四、按時繳交照顧服務員派班之電腦日報表及月報表給甲方護理部，並建檔存查。
- 五、建立照顧服務員名冊檔案並交由甲方護理部確認後存查。
- 六、負責安排照顧服務員職前及在職之教育訓練，並彙總教育訓練紀錄陳報甲方護理部。
- 七、負責安排照顧服務員接受健康檢查，並彙總資料陳報甲方護理部。
- 八、處理照顧服務員獎懲事宜並做成紀錄陳報甲方護理部。
- 九、執行相關會議紀錄，並建檔存查。
- 十、執行甲方護理部交辦或決議事項。

第二十一條 甲方得提供場地，作為乙方管理員之辦公室，未經甲方允許不得變更硬體措施；乙方應於每月十日前，繳納耗用水電、空調、垃圾處理成本及日常督導之管理費 0000 元整予甲方，如逾期未繳付，每一日應加付 0000(管理費之 0.5%)元整之懲罰性違約金。

第二十二條 乙方於簽立本合約時，應交付甲方壹佰萬元，作為履約保證金。於合約終止日起三十日內且無違約須待解決事項，無息退還乙方。

第二十三條 乙方於簽立本合約時，應先檢具至少 150 位照顧服務員名冊及其身分證明文件影本、健康檢查報告(需為甲方醫院一年內之健康檢查合格報告)、警察刑事紀錄證明(無犯罪紀錄)及相關合於資格證明文件影本，交甲方備查。乙方於簽立本合約後，如有新增人員，應提供前項之文件，經甲方同意後始得派班。
乙方未依前項規定於簽約時提供至少 150 位照顧服務員名冊及其相關資料，每逾一日計罰 0000(管理費之 0.5%)元整，逾十日仍無法提供者，甲方得終止契約。

第二十四條 照顧服務員有下列情形之一者，每次計罰乙方「伍萬元」，且該照顧服務員永久不得派至甲方工作：

- 一、偷竊(盜用)病人財物或甲方物品。
- 二、私下要求家屬贈送物品，或要求提高收費或補貼餐費。
- 三、向家屬預借資金或其他資金往來。
- 四、轉介病人至安養中心或其他醫療機構及仲介葬儀者。
- 五、在醫院內喝酒、賭博或從事其他不正當之活動。
- 六、干預醫療作業，擅自執行非照顧服務員工作，如拔(裝)鼻胃管、拔除針頭、拔(裝)引流管、調整點滴速度或從事其他非甲方醫囑之醫療行為等。

- 七、虐待病人。
- 八、與病人家屬或甲方工作人員吵架或爭執。
- 九、冒用甲方員工身分。
- 十、在病房內從事毒品買賣、攜帶或施打違禁品、猥褻、性騷擾或有犯罪行為或異常不當行為。

第二十五條 照顧服務員有下列情形之一者，每次計罰乙方「伍仟元」，並列入該照顧服務員個人行為紀錄：

- 一、私下找人代班或私自向家屬請假。
- 二、在病室或浴室內烹煮食物、焚燒紙符、紙錢。
- 三、於病房內介紹或兜售藥品、醫療用品或各式物品。
- 四、於甲方院區（醫院方圓 100 公尺內）抽菸、嚼檳榔。
- 五、批評或破壞甲方院譽。
- 六、未經請假手續，擅不出勤或離守單位。
- 七、惹事生非，破壞病房安寧。
- 八、未依規定執行垃圾分類。
- 九、未經醫護人員許可，私自給藥。

第二十六條 照顧服務員有下列情形之一者，每次計罰乙方「參仟元」，並列入該照顧服務員個人行為紀錄：

- 一、私自接班、挑班、搶班或與家屬交易。
- 二、請假未提前告知。
- 三、外出未向主護護理師或病人(家屬)報備，隨意離開病人。
- 四、未準時出勤或早退。

第二十七條 照顧服務員有下列情形之一者，每次計罰乙方「貳仟元」，並列入該照顧服務員個人行為紀錄：

- 一、未經甲方醫護人員許可，隨意向家屬透露病情或代表家屬決定醫療處置。
- 二、談論病人、醫院相關之是非言論。
- 三、不接受甲方醫護人員指導及勸導。

第二十八條 照顧服務員有前三條各款所訂情形之一者，於合約期間累計達 3 次時，乙方即不得派至甲方工作。

第二十九條 照顧服務員有下列情形之一者，每次計罰乙方「壹仟元」，並列入該照顧服務員個人行為紀錄：

- 一、將非液體物質倒入水槽或馬桶內。
- 二、隨意在醫院及病室內晾掛衣物。
- 三、未依規定穿著制服。

- 四、未佩戴識別證。
- 五、已聘請照顧服務員者，仍仲介理容服務員受理洗頭業務。
- 六、未依派班時間向護理站報到，選擇病人或臨時取消。
- 七、事先簽名或未簽到/簽退(12小時為一班)。
- 八、隨意使用甲方被服。
- 九、未攜帶所屬公司照顧服務員工作手冊(含照顧服務員技術查檢表，每年更換)。
- 十、日班或夜班(12小時)，上班時間睡覺。

第三十條 乙方有下列各款情形者，由甲方依其各款規定計罰乙方：

- 一、派班時間因人力不足，無法派班時，每次計罰乙方「壹仟元」。
- 二、新進人員未報備而進用，每次計罰乙方「壹仟元」。
- 三、未發給新進人員照顧服務員工作手冊(含照顧服務員技術查檢表)，每次計罰乙方「壹仟元」。
- 四、指派未具資格條件之照顧服務員，每次計罰乙方「貳萬元」。
- 五、未依照規定實施垃圾分類致被罰，其罰款依環保機關所定之金額扣罰。

第三十一條 乙方指派之照顧服務員若發生病人安全事件，並可歸責乙方或其照顧服務員之責任，每次計罰乙方「壹萬元」。

第三十二條 乙方指派之照顧服務員如有違反本合約，乙方應促其改善，其情況嚴重或屢次違反本合約未改善者，甲方得終止合約，並沒收履約保證金，乙方不得提出異議，甲方如受有其他損害，並得請求損害賠償。

第三十三條 乙方指派之照顧服務員如有違反本合約致甲方遭受任何損害時，乙方應負連帶賠償責任；其因違背法令或違反本合約致甲方病人或家屬受有損害者，亦同。

第三十四條 乙方因故欲解約，應於三個月前以書面通知甲方。乙方因故無法履約時，甲方得主動終止合約及沒收履約保證金。前項之解約或終止合約，甲方並得向乙方請求賠償重新招標之一切損失。

第三十五條 甲、乙雙方應本誠信原則遵行，如乙方違反本合約書之任何約定，經甲方認定情節重大時，得終止合約及沒收履約保證金，乙方不得提出異議。

第三十六條 乙方應覓一連帶保證人，就本合約一切責任與乙方負連帶保證之責，並願意放棄先訴抗辯權。

第三十七條 投標須知、廠商投標文件、簡報資料及承諾之各式文件及相關資料(包括但不限於中國醫藥大學附設醫院病人照顧服務員作業規範)等，均為本合約之一部份。

第三十八條 本合約內容如有變更，應經雙方同意，並以書面辦理；合約字句如有疑義，應以甲方解釋為準；因本合約涉訟時，雙方同意以臺灣臺中地方法院為第一審管轄法院。

第三十九條 乙方及其安排於醫院內協助照護住院病人之照顧服務員，應依循甲方「外包業務管理辦法」、「中國醫藥大學附設醫院病人照顧服務員作業規範」及「照顧服務員行為

動態、環境維護/用電安全表及技術查核」規定，配合甲方提供品質、稽查與改善作業等相關資料，並接受院方單位稽查及參與檢討會議等。為保障病人安全及促進醫院照顧服務員服務品質，甲方將獲得照顧服務員當事人書面同意，進行執業資料造冊之蒐集，並登錄於「醫院照顧服務員造冊管理資訊系統」中。

- 第四十條 乙方非經甲方同意不得任意轉包承攬業務。
- 第四十一條 乙方及其照顧服務員，不得於未經甲方允許下，辦理各項活動，亦不得利用甲方名義，於院外推銷任何商品；如需舉辦行銷活動，乙方需先行文甲方，並送交計畫書，待核准後始得舉辦活動。
- 第四十二條 乙方如有未繳納之欠款(含計罰欠款)，於合約屆期仍未繳納，得由履約保證金扣款，履約保證金不足之處，由乙方補足。
- 第四十三條 若乙方無法派班或經甲方認為無法協助，得由甲方另一照顧服務員派遣合約廠商調派照顧服務員支援，且乙方願擔任甲方另一照顧服務員派遣合約廠商之備援。
- 第四十四條 本合約正本一式二份，甲、乙雙方各執一份；副本二份，由甲、乙雙方各執一份；並經甲、乙雙方簽約後生效。

甲方：

中國醫藥大學附設醫院

院長：周德陽

地址：台中市育德路2號。

乙方：

負責人： (簽章)

統一編號：

地址：

電話：

乙方 連帶保證人： (簽章)

身分證字號/統編：

戶籍地址：

電話：中 華 民 國 年 月 日