

# 醫療機構因應COVID-19照顧服務員管理原則

衛生福利部疾病管制署

2020年3月3日訂定

2020年10月5日修訂

## 一、訂立目的：

為加強醫療機構因應 COVID-19 疫情，訂定醫療機構內照顧服務員之防疫機制、健康監測與管理及感染管制教育訓練等管理規定，以供醫院管理依循，特訂定本管理原則。

## 二、建置防疫機制：

(一)醫院對於院內自聘員工或是外包業務人員應建立管理及監督

查核機制，確保其執行業務時落實個人防護裝備。

(二)醫院應掌握院內照顧服務員名單及其值勤時間與地點，劃定責

任分區範圍進行控管，並避免其離開服務對象照護區。倘醫院

之照顧服務業務係由外部單位承攬，則若屬非常駐於醫院的流

動照顧服務員，須於每次進入醫院時簽到；常駐人員則由醫院

造冊管理，並避免跨院服務。

(三)照顧服務員應知道口罩正確佩戴方式，並於照顧病人時全程佩

戴口罩，並有查核機制。

(四)照顧服務員務必依循手部衛生5時機（如：接觸病人前後、脫

除個人防護裝備後、清潔環境後）執行手部衛生。視情況使用

肥皂和清水或酒精性乾洗手液進行手部衛生。勿戴戒指、腕錶、

以及任何腕部裝飾品。

(五)具有COVID-19感染風險之照顧服務員，於居家隔離或居家檢疫期間，勿至醫院工作，而自主健康管理者於管理期間返回工作，可遵循「醫療照護工作人員自主健康管理期間返回工作建議」辦理。

(六)照顧服務員於自主健康管理期間，如出現發燒、咳嗽、流鼻水等呼吸道症狀、身體不適者，應確實佩戴口罩儘速就醫。就醫時主動告知接觸史、旅遊史、職業別及身邊是否有其他人有類似症狀。

(七)前開症狀若經醫師評估後，進行社區監測通報採檢者，於採檢返家後未接獲檢驗結果前，應留在家中不可外出，其自主健康管理期間應自症狀出現次日起，重新起算14天。

(八)醫院應掌握院內每班照顧服務員名單及其照顧病人名單。

(九)依據醫療院所照顧服務員因應COVID-19風險監測查檢表(表一)定期辦理院內稽核，以落實相關防疫措施。

### 三、健康監測與管理：

(一)對照顧服務員落實旅遊史(travel history)、職業別(occupation)、接觸史(contact history)及是否群聚(cluster)，並確認其是否具COVID-19感染風險(如居家隔離、居家檢疫、自主健康管理者)

調查，造冊管理。

(二)有專人針對照顧服務員每日進行體溫量測，並有紀錄備查，及進行發燒或呼吸道感染等症狀監視，並有異常追蹤及處理機制(表二)。

(三)訂有發燒或呼吸道症狀照顧服務員的請假規則。若有發燒(耳溫超過38°C)、呼吸道症狀、不明原因腹瀉、嗅味覺異常等症狀，應主動向主管或其指定之專人報告，並不得至醫療機構工作。

(四)照顧服務員於醫院工作時，須全程佩戴醫用/外科口罩。

(五)醫療機構對於照顧服務員，應提供適當諮商服務與關懷。

#### 四、照顧服務員感染管制教育訓練：

(一)辦理照顧服務員教育訓練，包括手部衛生、呼吸道衛生/咳嗽禮節、個人防護裝備使用等感染管制措施，且須至少完成3小時教育訓練課程。照顧服務員若為：

1. 外包公司所屬之流動人員：建議由外包公司負責感染管制教育訓練，醫院具督導及協助之責。
2. 外包公司所屬之常駐人員或醫院所屬照顧服務員：建議由醫院負責感染管制教育訓練；且除每年之3小時教育訓練課程外，還應於其到職後半年內完成6小時之感染管制及傳染病教育訓練。

(二)醫療機構對於疫情新訊息，應適時對照顧服務員宣導。

表一、醫療院所照顧服務員因應 COVID-19 風險監測查檢表

醫院名稱：\_\_\_\_\_

稽查項目	查檢內容	符合	不符合	佐證資料
1. 防疫機制之建置	照顧服務員應知道口罩正確佩帶方式，並於照顧病人時全程佩帶口罩，並有查核機制。			
	照顧服務員確實依循手部衛生 5 時機，使用肥皂和清水或酒精性乾洗手液執行手部衛生，並有查核機制。			
	具有居家隔離或居家檢疫之照顧服務員，於隔離/檢疫期間，勿至醫院照顧病人，而自主健康管理者若需於管理期間返回工作，可遵循「醫療照護工作人員自主健康管理期間返回工作建議」辦理。			
	醫院應針對院內照顧服務員值勤時間、地點進行控管，並避免離開服務對象照護區。			
	醫院應掌握院內每班照顧服務員名單及其照顧病人名單。			
	照顧服務員若屬非常駐醫院的流動人員，須於每次進入醫院時簽到；常駐人員由醫院造冊管理，並避免跨院服務。			
2. 訂有陪病及探病管理規定	訂有病房門禁時間，門禁期間僅限持陪病證之陪病者於病室照護病人。			
	每位住院病人長時間陪病人員(含看護、家屬等)以 1 人為限。			
	強化陪病人員及訪客健康監測，若有發燒或呼吸道症狀者，禁止進入病房。			
	留存所有陪病人員及訪客紀錄，包括姓名、連絡電話及住址等資料。			
	進入病房的陪病人員及訪客應全程佩戴口罩，並落實手部衛生、呼吸道衛生及咳嗽禮節。			
3. 照顧服務員健康監測與管理	有專人針對照顧服務員每日進行體溫量測，並有紀錄備查，及進行發燒或呼吸道感染等症狀監視，並有異常追蹤及處理機制。			
	訂有發燒或呼吸道症狀照顧服務員的請假規則，且照顧服務員都能知悉。			
	對照顧服務員落實諮詢 TOCC，具 COVID-19 感染風險(如居家隔離、居家檢疫、自主健康管理者)造冊管理。			
4. 照顧服務員感染管制教育訓練	辦理照顧服務員教育訓練，包括手部衛生、呼吸道衛生/咳嗽禮節、個人防護裝備使用、環境清潔消毒等感染管制措施，且每位照顧服務員須至少完成 3 堂教育訓練課程。			

稽查人員簽章：\_\_\_\_\_

稽查日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

表二、醫院照顧服務員體溫監測推動情形查檢表

1. 院內照顧服務員體溫監測計畫			
項目	執行方式		佐證資料
訂有照顧服務員體溫監測計畫	<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有：呈現方式（可複選） <input type="checkbox"/> 工作手冊 <input type="checkbox"/> 網頁 <input type="checkbox"/> 其他（請說明）：		<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有
院內照顧服務員體溫監測計畫內容定期更新	<input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無		<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有
2. 照顧服務員體溫監測機制			
體溫監測機制執行方式（可複選）	通報頻率	提醒機制	佐證資料
<input type="checkbox"/> 個人自行登錄資訊系統（如：員工自行鍵入、體溫量測工具自動帶入資訊系統等）	<input type="radio"/> 每日 <input type="radio"/> 每週 <input type="radio"/> 不定時	<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有	<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有
<input type="checkbox"/> 各單位專責人員登錄資訊系統	<input type="radio"/> 每日 <input type="radio"/> 每週 <input type="radio"/> 不定時	<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有	<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有
<input type="checkbox"/> 各單位專責人員電話通報院內負責單位	<input type="radio"/> 每日 <input type="radio"/> 每週 <input type="radio"/> 不定時	<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有	<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有
<input type="checkbox"/> 各單位專責人員填寫紙本通報院內負責單位	<input type="radio"/> 每日 <input type="radio"/> 每週 <input type="radio"/> 不定時	<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有	<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有
<input type="checkbox"/> 其他監測方式（請說明）：			<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有
3. 照顧服務員體溫異常追蹤處理機制			
照顧服務員有發燒、出現呼吸道症狀、不明原因腹瀉或嗅味覺異常等症狀之處理方式： （可複選） <input type="checkbox"/> 協助人員就醫 <input type="checkbox"/> 一律請人員暫時停止工作 <input type="checkbox"/> 視狀況請人員暫時停止工作或調整人員業務 <input type="checkbox"/> 其他處理方式（請說明）：			佐證資料 <input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有