

臺北榮總蘇澳暨員山分院

外包業務管理規定

98 年 11 月制定
113 年 11 月(6)校閱

壹、臺北榮總蘇澳暨員山分院（以下簡稱本院）為使院內各項外包業務運作順暢，維護醫院權益、病人安全及提升服務品質，依據衛生福利部公告之「醫療機構業務外包作業指引」之規定，特訂定本要點。

貳、本規定所規範之外包業務、外包契約以診斷、治療、核心護理以外之非醫療核心業務為原則。

外包業務包括：(1)環境清潔 (2)廢棄物清運 (3)保全 (4)被服洗滌 (5)設施及設備維護 (6)餐飲服務 (7)照服員暨病房服務員 (8)太平間委外管理 (9)駕駛人力等。

參、本規定所稱外包業務係指本醫院委託外部承攬者（以下簡稱承攬者）經營、管理或執行部分業務，且符合下列要件之一者：

一、承攬者於外包契約期間內（三個月以上）為本醫院提供服務或勞務者。

二、承攬者執行外包業務時，其人員需駐點於本院每週至少一日以上者。

肆、本醫院非醫療核心業務經單位提出需求申請、評估效益、陳報首長核准後，得就該項非醫療核心業務部分或全部委外經營管理。

伍、原外包業務應於外包契約屆滿前四個月，提報是否繼續委外經營管理，人力進駐本醫院之勞務外包業務並應填寫勞務採購使用情形及效益分析提報表，經院長核准後據以辦理後續契約事宜。

陸、承攬者之資格條件或需求由申請單位擬定，必要時會簽相關專業單位或人員陳述意見；若該項業務承攬者應具備相關證照之人員方得執行者，該項要件需列入資格條件中。

承攬者遴選程序應依據本醫院採購辦法之規定程序辦理；決定承攬者之依據，除價格因素外，應考量承攬者服務能力、作業品質與醫院病人安全等因素。

柒、本醫院與承攬者簽訂外包契約時，應載明如下事項：

一、外包業務範圍。

二、外包工作內容。

三、對承攬者指派人員之指揮權限。

四、承攬者指派人員應符合法規規定。

五、外包業務對病患安全及權益保障事項。

六、外包業務管理、監督、查核事項。

七、承攬者指派人員教育訓練事項。

八、對承攬者服務品質之確保與獎懲規定。

九、外包業務如對外行銷時，應以本醫院名義為之，並加註承攬者之名稱，且應符合醫療法有關於廣告之各項規定。

十、明確規定外包業務相關意外事故發生時之賠償責任歸屬，以及外包業者違約時之業務即時銜接機制。

十一、終止契約之條件。

十二、其他兩方約定之特定事項。

捌、新訂定之外包契約，由各業管單位負責協調擬訂草約，依本醫院採購辦法之契約管理流程送審，經首長核決後訂定外包契約。

契約有效期間內，外包契約如有未盡事宜者，業管單位得與承攬者洽訂補充事項，經首長核決後以訂定附約或補充協議書方式為之。

玖、本醫院外包業管單位依各單位業務權責規定如下：

一、業管單位：依權責為該項外包業務之專責單位（例如：廢棄物清運、保全、駕駛人力、被服洗滌、環境清潔、設施及設備維護外包業務由秘書室、職業安全衛生室等為業管單位；病人及員工餐飲服務由醫企室；照顧服務員暨病房服務員由護理部；太平間委外管理由社工室），應負責管理、監督、考核外包業務日常運作、外包人員符合教育訓練、感染管制、職業安全衛生及本醫院之相關規定。

二、控管單位：依權責為外包業務之輔助單位（例如：人事室、職業安全衛生室、感染管制室等），應負責外包業務所衍生之相關教育訓練、證照管理、健康檢查、遵守法令等之查核。

壹拾、外包業務之管理、監督及查核機制依下列規定辦理：

一、外包業務協調會議：由業管單位或發包單位邀集職業安全衛生室及其他相關單位召開業務協調會議或施工前會議，依據本規定及政府相關法令要求作危害因素告知、風險評估及相關應遵守事項。

二、承攬者指派人員之勞工體檢：承攬者指派人員派駐本醫院前，需繳交勞工職前體格檢查及每年在職健康檢查資料影本，供本醫院職業安全衛生室審閱，業管單位存查；餐飲服務從業人員，應按照衛生福利部頒布之「食品良好衛生規範準則」第五條辦理之。

三、專業證照驗證：簽訂外包契約時，承攬者需檢附相關證照或執照影本資料於外包契約附件，以資相關單位作驗證。

四、外包業務查核與檢討會議：定期稽核各項外包業務之共通性議題、專業教育訓練、合約規範、日常運作檢討及異常管理等事項並列入「外包業務協調會議」做成紀錄，以持續改善外包業務品質，並作為契約屆滿時是否續約之參考依據。

五、業務單位須依合約規定輪流指派人員，定期對外包廠商實地訪查稽核作業外，另採不定時、不定期洗手遵從率、工作服裝完備率等抽查，凡有未依規範者，立即提出糾正，有重大違失者，則依違約罰則辦理。

六、外包業務品質維護措施，採至少每半年辦理一次考核作業或滿意度調查，成果分數達 70 分以上者，得作為勞務採購案之後續擴充續約依據。

壹拾壹、業管單位應依外包業務內容制訂相關作業規範或作業指導書，以作為執行外包業務之規範與查核機制。

壹拾貳、承攬者指派人員除應接受其與外包業務有關之專業教育訓練外；並應接受本醫院（或其他醫療機構）辦理之感染管制（含新興傳染病每年 3 小時；新進人員到職半年內 6 小時）、危機處理（每年 4 小時）及 BLS 基本救命術（兩年 1 小時）等教育訓練；新進員工須配合職業安全衛生法，於報到時完成一般安全衛生教育訓練（3 小時），由業管單位監督承攬者負責執行並存放紀錄至少 3 年備查。前項教育訓練時數應符合法令或醫院評鑑標準之規定。

壹拾參、外包業務事故、爭議及銜接機制依下列規定。

一、事故與醫療爭議：外包契約應明定承攬者執行外包業務致生事故或醫療爭議之責任歸屬及其賠償機制。

二、爭議調處：因外包業務而與病人或其關係人產生爭議時，由本醫院業管單位負責處理與說明。

三、銜接機制：業管單位應規劃外包業務因事故或承攬者違約不能履行之時，應有即時銜接機制或緊急應變計畫，以保障醫院與病人之權益。

前項外包業務爭議之發生與處理過程應通報首長、必要時進行根本原因分析，以杜事件之再發。

壹拾肆、本規定經本院行政主管會議審議通過後，陳請首長核定後公布實施，修正時亦同。

文件名稱		外包業務管理規定		
制修單位		秘書室		
制修訂紀錄				
版次	日期	制修訂要點	維護者	制/修依據
1	98.11.28	初制定「委外廠商工作管理要點」		
2	99.08.11	(2)修訂		
3	101.04.07	(3)修		
3	105.05	審閱		
4	107.06.06	1. 原為「委外廠商管理要點」配合 107 年度評鑑及輔導會工作績效考評，修正為「外包業務管理規定」。 2. 新增第 3 條委託外部承攬者符合要件。 3. 新增第 7 條與承攬者簽訂外包契約時，應載明之事項。 4. 新增第 9 條外包業管單位業務權責規定。 5. 新增第 10 條外包業務之管理、監督及查核機制。 6. 新增第 12 條明訂外包人員應接受之有關專業教育訓練。 7. 新增第 13 條外包業務事故、爭議及銜接機制規定。	黃雅鈴 吳怡靜	

5	108.12.20	1. 修改第一層編號格式，如「第一條」改為「壹」，以此類推。 2. 新增第 10 條第 6 點外包業務品質維護措施。 3. 修訂第 12 條明訂外包人員應接受之有關專業教育訓練，刪除病人安全課程、新增 BLS 基本救命術課程。	黃雅鈴 吳怡靜	
6	112.06.21	1. 第貳條、外包業務包括：修改第 7 點，除照服員外新增 <u>病房服務員</u> 。 2. 修改第玖條、各業務各業務單位權責規定之一、 <u>被服洗滌</u> 、 <u>環境清潔</u> 改由秘書室負責，另新增 <u>病房服務員</u> 權責單位為護理部。	林筱庭	
6	113.11	內容校閱	林筱庭	