

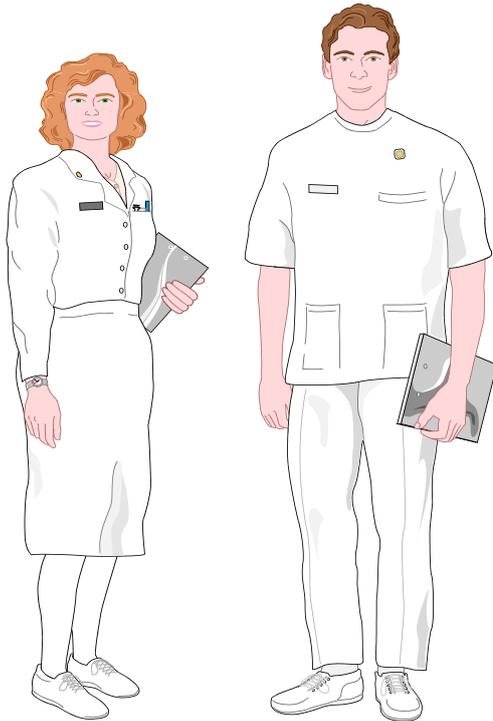
Quality HealthCare Nursing Agency Ltd.

| | | |
|----------------------|--|-------------------|
| Document No. : WI 07 | Title : Service Standards of Independent Contractors | |
| Revision No. : 27 | Date : 06/ 08/ 2024 | Page No. : 1 of 7 |



獨立承包人士的服務標準

(包括本港註冊護士(RN)及登記護士(EN)、中國/海外受訓護士(CN/ ON)、健康服務助理(HCA)、醫護支援人員(CRSW)、保健員(HW)、助理員(CA)及醫護專業人員)



熱線：29752391

WhatsApp：96619716

工作時間：上午七時至下午十時

Quality HealthCare Nursing Agency Limited 卓健護理介紹所有限公司
香港觀塘海濱道 77 號海濱匯第 1 座 6 樓
6/F., Tower 1, The Quayside, 77 Hoi Bun Road, Kwun Tong, Hong Kong
Service Hotline 服務熱線: 2975 2391 Fax 傳真:2851 6239
E-mail: mail.qhna@qhs.com.hk Website 網地址: www.qhms.com

Quality HealthCare Nursing Agency Ltd.

Document No. : WI 07

Title : Service Standards of Independent Contractors

Revision No. : 27

Date : 06/ 08/ 2024

Page No. : 2 of 7

一. 本「獨立承包人的服務標準」

- a. 本「獨立承包人的服務標準」（「本標準」）所載的是根據卓健護理介紹所（「本介紹所」）了解一般客戶對優質的護士、護理員及醫護專業人員的最基本專業及服務標準，希望閣下以獨立承辦人身份為客戶提供服務時參考本標準並依據行事。
- b. 本介紹所將不時按客戶要求修定本標準內的有關內容。閣下將適用於最新版本的服務標準。
- c. 閣下在每次接納服務安排前，請到本介紹所的網站 <https://www.qhms.com>，或向本介紹所職員索取最新版的「獨立承包人的服務標準」參閱。
- d. 如本標準的內容與閣下和本介紹所已簽訂的「獨立承辦人介紹協議」存在任何不一致或有所抵觸，應以「獨立承辦人介紹協議」為準。
- e. 本標準為中文翻譯版本。若本標準的中文版及英文版出現抵觸，應以英文版本為準。

二. 獨立承辦人士

- a. 閣下以獨立承辦人士身份簽訂「獨立承辦人介紹協議」。閣下的登記倘獲接納或最終獲介紹為客戶服務，均不會構成 (i) 本介紹所與閣下之間及/或 (ii) 任何客戶與閣下之間存有任何僱傭關係。
- b. 有關閣下作為獨立承辦人的自主權、責任與條款之細節，請參閱閣下和本介紹所已簽訂的「獨立承辦人介紹協議」。

三. 卓健護理介紹所的簡介

- a. 卓健護理介紹所附屬卓健醫療集團，自 1975 年於香港成立以來一直為客戶提供各種不同的護理服務，業務範圍亦不斷擴展。我們的宗旨是作為客戶與護士、護理員及醫護專業人員之間的橋樑，為客戶提供優質服務。
- b. 卓健護理介紹所為已在本介紹所登記的 14,000 多名護士、護理員及醫護專業人員提供中介服務。我們的辦公室擁有設備齊全的會議室，為護士、護理員及醫護專業人員提供簡介、面試及評核之用。我們亦配備全新的電腦系統，可以有效整合個人資料，履歷及選擇，為閣下配對合適的客戶。
- c. 本介紹所之服務範圍包括：
 - i. 為客戶找尋及介紹護士、護理員及醫護專業人員提供以下一樣或多樣的專業服務：
 - (1) 為病人提供居家護理（包括長者及個人護理）；
 - (2) 為病人在公立及私家醫院提供私人護理；
 - ii. 為醫院、診所、護老院及其他醫療機構找尋及介紹護士、護理員及醫護專業人員，以應付人手空缺或病房替假等需要；
 - iii. 根據個別要求、指定的技能及/或偏好，為護士、護理員及醫護專業人員識別並安排他們與合適的客戶配對；
 - iv. 提供病人護送服務；及
 - v. 提供外展疫苗注射服務。

四. 客戶的一般要求

以下列出客戶一般對護士、護理員及醫護專業人員的最基本專業服務標準，希望閣下為客戶提供服務時參考。不同客戶對服務範圍及具體標準可能不同，最終服務標準將視乎客戶的要求而定。

i. 工作的溝通及匯報

請注意，作為獨立承辦人，閣下無需向卓健護理介紹所匯報工作。

Quality HealthCare Nursing Agency Ltd.

Document No. : WI 07

Title : Service Standards of Independent Contractors

Revision No. : 27

Date : 06/ 08/ 2024

Page No. : 3 of 7

- a. **居家護理**：需與病人的直系親屬或負責照顧病人之人士（「**負責人**」）保持緊密聯繫，按其指示行事及直接匯報工作。上下班時應向負責人報到及辭行。
- b. **在醫院、診所、護老院及其他醫療機構服務**：應與服務機構或部門的負責人，例如主管護士、護士長或院舍主管（「**主管**」）保持緊密聯繫，並按其指示行事及直接匯報工作。上下班時應向主管報到及辭行。

ii. 一般的服務時間及工作安排

- a. 閣下作為獨立承包人享有高度的獨立性，包括有自由接納或拒絕本介紹所建議的客戶介紹。若同意接受本介紹所介紹的安排後，請儘量服務直至安排完畢。
- b. 在醫院、診所、護老院或其他醫療機構服務，一般以每節八小時計算。
- c. 在家居服務，一般以每節十二小時計算（例如早上八時至晚上八時或晚上八時至早上八時）。
- d. 如閣下需要取消或更改工作安排，請於協定服務時間前至少48小時通知本介紹所及服務單位的負責人或主管，以便本介紹所安排替更。若取消或更改通知少於48小時及／或閣下未能履行有關工作安排，本介紹所有權向閣下收取行政費用。為保障服務質素，在未通知本介紹所及得到客戶同意前，請勿私自安排服務替更。
- e. 為方便安排工作(如有)及通訊，建議閣下定時留意來自 9661 9716 的 Whatsapp 訊息。

iii. 自備裝備及所需個人開支

- a. 醫院、診所、護老院及其他醫療機構等客戶一般會要求閣下在服務時間內穿著整齊的制服，閣下應該自費及自備下列的制服：
 - (1) 註冊及登記護士：白色上衣及深藍色長褲
 - (2) 中國/ 海外受訓護士、健康服務助理、醫護支援人員、保健員和助理員：白色上衣及淺藍色長褲
- b. 閣下在提供服務時，請穿著自備的制服、戴上獨立承包人士的名牌、帶備相關專業證書副本、所需工具（如口罩、手套、小剪刀、可計分秒的手錶或袋表等）、所需的文具（如紅藍原子筆等）及所需個人用品（如乾糧及水等）。
- c. 閣下在提供服務時所涉及的個人開支，包括飯錢、交通費用等，均由閣下自行負責。

五. 專業資格及專業標準

i. 中國/ 海外受訓護士

- a. 經本介紹所面試合格的中國/ 海外受訓護士需接受問卷測試，一經合格後才會被註冊於本介紹所並安排合適工作機會（如有）。

ii. 註冊護士(RN)、登記護士(EN)、中國/ 海外受訓護士(CN/ ON)、保健員(HW)、健康服務助理(HCA)、醫護支援人員(CRSW)、助理員(CA)或醫護專業人員

- a. 閣下必須持有認可訓練機構發出的有效合格證書。
- b. 經面試合格才會獲註冊本介紹所，並安排合適工作機會（如有）。

iii. 護士 / 護理員 / 醫護專業人員 - 獨立承包人專業標準（包括本港註冊護士及登記護士）

據本所的經驗，客戶對一般護士/護理員/醫護專業人員會有以下的專業要求： -

- a. 在服務期間必須持有有關訓練的有效合格證書。
- b. 準時到達服務地點。
- c. 穿著自備的整齊制服（如需要）及配戴名牌。
- d. 如服務地點是**醫院**，先到護士室報到，向部門的主管瞭解病人情況，與負責病人之人士（如在場）保持緊密聯繫並跟從其

Quality HealthCare Nursing Agency Ltd.

Document No. : WI 07

Title : Service Standards of Independent Contractors

Revision No. : 27

Date : 06/ 08/ 2024

Page No. : 4 of 7

指示。

e. 以下是一般醫院對工作人員的基本專業要求，各私家護理人員務必注意，以確保閣下服務達到應有的專業水準：

- (1) 明白及遵守各醫院的專業守則。
- (2) 時刻留意病人狀況及注意病人的病情變化。
- (3) 確保服務上所需的用具齊全及潔淨：如要用血壓計、口罩、透明手套或其他醫療用具，請向當值護士取用。用後必須完數交還。
- (4) 當處理藥物及觀察靜脈注射時，必須加倍留神，尤其是精神異常病人對藥物之反應。
- (5) 適當處理已注射過之針筒及針咀（以醫院的指示為準）。
- (6) 當值時不應打瞌睡，當值時不可使用電話作私人用途（除根據第 7 條在 QHNS 應用程式（定義見下文第 7 條）中為了輸入工作時間外）。
- (7) 當值時不可吸煙或飲酒。
- (8) 不可隨便離開病房或外出處理私人事務。工作時不應與他人閒談。
- (9) 不可在病房浴室內清洗自己的衣服、洗頭及沐浴。
- (10) 請保持專業操守，勿向無關人士透露病人的病情和私隱或在公眾地方討論病人情況。
- (11) 對病人及其家屬或照顧者要有禮貌、忍耐及愛心。
- (12) 如病人身上插有儀器，小心注意儀器是否操作正常或喉管有否脫落。
- (13) 對病人的常規護理負責，包括準時餵藥，每天清理病人床鋪，及配合病人習慣替他們進行床上浴及沖洗下身。
- (14) 下列病人需要特別護理：
 - a. 癱瘓病人：每兩小時轉身及對受壓點作預防褥瘡護理，每天洗口兩至三次以保持口腔衛生。
 - b. 手術後之病人：手術後之三天內要每四小時探熱一次，如病人沒有發燒其後可每天探熱二次。盛載體溫計瓶內之消毒藥水要每星期更換一次，按人鈴要放在病人旁。
 - c. 有自殺傾向之病人：病房內之窗門要關好，小心注意病人情況，如有需要只可在病人家屬同意下替病人穿上約束衣。
- (15) 在替手術後及癱瘓病人作抹身或轉身時，床欄必須拉起。
- (16) 遇醫生、主任護士巡房時，應要禮貌相迎，並在需要時，詳細報告病人情況。
- (17) 本所建議醫院客戶給予日班護理人員四十五至六十分鐘之午膳時間，但實際用膳時間及安排視乎個別醫院規定。
- (18) 用膳時切勿讓病人單獨留在病房內，每次離開病人時，必須通知病房護士或病人家屬，以防發生意外。
- (19) 如在工作期間受傷、發生任何意外或事故，請立即通知卓健職員及病人之家屬。
- (20) 當值完畢後請向下更護理人員或值班護士交班後才換制服，某些醫院須每更寫病人報告予病房護士。
- (21) 請愛惜所有設施及病人財物。
- (22) 如發覺有任何設施損毀或病人財物遺失，須向護士長或病人親屬報告。
- (23) 因疏忽而導致之設施或病人財物損毀，該獨立承包人士可能要作出賠償。
- (24) 若獨立承包人士損毀或遺失任何醫院或病人之財物，須向本介紹所報告及彌償卓健護理介紹所因該損毀或遺失而需承擔的一切索償、賠償及損失。
- (25) 小心保管自己的財物，上班時請避免帶貴重手飾及大量金錢。

緊記： 各位護士/護理員，客戶/病人會要求閣下以和顏悅色及真誠的工作態度小心護理及觀察病人的病況進展，幫助病人早日康復。閣下應尊重各醫院的規矩及運作，按照專業操守提供服務，如有不明之處應該虛心請教醫院的護士。

iv. 嬰兒護理

家居照顧嬰兒時，必須注意以下事項：

Quality HealthCare Nursing Agency Ltd.

Document No. : WI 07

Title : Service Standards of Independent Contractors

Revision No. : 27

Date : 06/ 08/ 2024

Page No. : 5 of 7

- a. 依照嬰兒母親的指示餵奶，清洗奶瓶等，雖然未必是一般處理方法，但應尊重嬰兒母親的指示遵照而。
- b. 如夜間須留宿當值，應保持安靜，以免騷擾嬰兒及屋內其他人等。

六. 職能範圍

- i. 由於閣下是獨立承包人士，因此對閣下提供的服務有直接責任。
- ii. 閣下亦只能向客戶提供已獲得專業資格或認可訓練的服務範圍，不應向客戶提供非專業或沒有認可資格範圍內的事情，包括但不限於：
 - a. **健康服務助理、醫護支援人員及助理員：**
 - (1) 不應給藥予病人服用，除非有負責的人士詳細指示。
 - (2) 不應觸摸包紮著病人傷口的布或繃帶、注射、更換靜脈輸入吊瓶、抽痰、用由鼻通至胃的食物喉管喂病人、插入導尿喉管及鼻胃餵食喉管、觸摸通風掣或其他醫院內的專門器材。
 - b. **中國/ 海外受訓護士及保健員：**
 - (1) 不應給藥予病人服用，除非有負責的人士詳細指示。
 - (2) 在醫院內不應觸摸包紮著病人傷口的布或繃帶、注射、插入導尿喉管及鼻胃餵食喉管、觸摸通風掣或其他醫院的專門器材。
 - (3) 照顧家居病人，如未曾接受以下之訓練課程，不應為病人進行下列程式：
 - ◆ 由鼻通至胃的食物喉管餵病人
 - ◆ 為病人換結腸造口袋
 - ◆ 為病人抽痰
 - ◆ 為病人包紮、清洗傷口或繃帶

七. 服務費、發票及獨立承包人士責任

- i. **客戶向閣下支付的服務費**
 - a. 閣下需要登入卓健護理介紹所手機應用程式（「卓健護理介紹所手機應用程式」）以簽到、簽退和/或以其他方式提交與閣下的工作時間相關的資訊。
 - b. 閣下應在卓健護理介紹所手機應用程式上報銷所有符合條件及已支付的支出費用（如果有，例如符合條件的計程車費用）。
 - c. 閣下必須在工作開始之前 1 小時內登入卓健護理介紹所手機應用程式簽到，並在完成工作後簽退。
 - d. 如果閣下在使用卓健護理介紹所手機應用程式時遇到技術和/或其他問題，閣下應盡快向卓健護理介紹所報告所有此類問題。如果閣下無法在卓健護理介紹所手機應用程式上簽到和/或簽退，請提交有關的簽到和簽退工作時間予卓健護理介紹所。
 - e. 請注意，閣下無權僅根據卓健護理介紹所手機應用程式上提交的簽到和簽退時間，收取任何額外的服務費用（卓健護理介紹所另外同意除外）。
 - f. 請注意，閣下的卓健護理介紹所手機應用程式上顯示的記錄僅供參考，並不代表閣下是否已完成任何工作，或能用作為閣下已完成任何工作的決定性證據。如有任何爭議，卓健護理介紹所保留最終決定權。
 - g. 只有在本介紹所收到客戶向閣下支付的服務費後，本介紹所方才安排支付閣下的服務費至指定銀行戶口。（如閣下非使用滙豐或恒生銀行帳戶，可能需要額外的時間才能進行任何付款）。
 - (1) **註冊及登記護士：**
 - ◆ 於每月 1 日至 15 日完成的服務：服務費將於下個月 5 日支付。
 - ◆ 於每月 16 日至 30 日（或 31 日）完成的服務：服務費將於下個月 19 日支付。

Quality HealthCare Nursing Agency Ltd.

Document No. : WI 07

Title : Service Standards of Independent Contractors

Revision No. : 27

Date : 06/ 08/ 2024

Page No. : 6 of 7

(2) 中國／海外受訓護士、健康服務助理、醫護支援人員及助理員：

- ◆ 於每月 1 日至 15 日完成的服務：服務費將於下個月 1 日支付。
- ◆ 於每月 16 日至 30 號（或 31 日）完成的服務：服務費將於下個月 16 日支付。

如支付日期恰逢星期六、星期日或公眾假期，服務費付款將順延至下一個銀行工作日。

ii. 如客戶要求直接將閣下的服務費及本介紹所的佣金及行政費交給閣下，閣下請在收取金額後：

- a. 三天內將本所的佣金及行政費存入本介紹所的滙豐銀行帳戶，號碼為：062-3-024536。或透過轉數快付款系統（轉數快戶口號碼：0203216〔卓健護理介紹所有限公司〕）存款。
- b. 存款後，閣下請立即致電2975 2394 或 2975 2395，或電郵至account@ghs.com.hk，或 Whatsapp 9738 4836通知卓健護理介紹所會計部。

八. 其他須知

i. 惡劣天氣

- a. 在惡劣的天氣，病人／客戶仍需要你們的服務。
- b. 在颱風，黑色暴雨等惡劣的天氣時，在安全情況下閣下仍應盡量利用行可用的公共交通工具到達服務地點（如巴士、小巴、地鐵及電車）。假如以上的公共交通均已停止服務，閣下在安全情況下可以乘搭的士到服務地點，索取並將有關的收據連同閣下的發票交到本介紹所，本所將會按閣下提供的收據代閣下向客戶支取所需的費用。
- c. 如惡劣天氣將影響閣下到達服務地點的時間，請致電通知如客戶的負責人或主管。
- d. 如果患者需要閣下的全天候服務，閣下應盡量留在崗位上繼續工作，等待替代護理人員到來，並可以根據「獨立承包人介紹協議」及本「獨立承包人的服務標準」調整工作時間。
- e. 閣下應仔細衡量天氣狀況，並在安全的環境下往返服務地點。如果閣下因為惡劣天氣而無法往返服務地點，閣下應該盡量留在合適的避難所，直到安全且合適為止。

ii. 用膳時間

- a. 服務時間內，閣下須自費及自行安排膳食。
- b. 用膳時間須與客戶的負責人或主管商議，除非有其他負責人員在場，否則不可離開病人，並須於用膳後，盡速返回服務崗位。
- c. 如要片刻離開，務須通知並獲得負責該病人之護士或人士的同意，並於返回服務崗位時再次報到。

iii. 病人去世

- a. 如閣下服務時病人不幸去世，請仍然留守崗位，立即與負責該病人之護士或人士聯絡，在場等候直至死者家人到達，請辭後當天的服務才完結。
- b. 請閣下在病人辭世後儘快通知本介紹所，以便本所通知接班的護士、護理員及醫護專業人員取消下一更的服務。但如死亡的時間在凌晨十二時後，請閣下留待第二天早上六時後才向本介紹所當值護理主任報告。
- c. 假若病人的死亡時間在日間，客戶將支付閣下當天的服務費至閣下向到達的死者家人請辭並離開服務地點為止。
- d. 假若病人的死亡時間在凌晨後（即十二時後），客戶將支付閣下整更的服務費。

Quality HealthCare Nursing Agency Ltd.

| | | |
|-----------------------------|---|--------------------------|
| Document No. : WI 07 | Title : Service Standards of Independent Contractors | |
| Revision No. : 27 | Date : 06/ 08/ 2024 | Page No. : 7 of 7 |

iv. 客戶投訴

- a. 如本介紹所接獲有關閣下服務的投訴，本所將該投訴進行查詢及瞭解。
- b. 如投訴的性質屬於非常嚴重，經本所瞭解後得悉閣下有犯錯，本介紹所有權馬上取消閣下在本所的登記並將不會再介紹客戶給予閣下。
- c. 倘若投訴的性質較輕，本所將會把投訴記錄在案，並在有需要情況下對閣下發出警告。
- d. 如本所接獲三次或以上針對閣下服務的投訴，本所有權馬上取消閣下在本所的登記並將不會再介紹客戶給予閣下。
- e. 如客戶之投訴屬實，而閣下又確實未有作出應有之服務，客戶有權拒絕向閣下支付服務費，而本介紹所無需及不會承擔任何服務費的支付責任。

v. 其他

- a. 如果本「獨立承包人的服務標準」與「獨立承包人介紹協議」之間存在差異，則以「獨立承包人介紹協議」為準。