

115 年度受評機構 Q&A 集

115 年 6 月 23 日

A. 行政組織、經營管理與服務對象權益保障

代碼	共識基準	問題	回應說明
A1.1	機構負責人實際管理行政作業與照護品質	1. 依據基準說明 1. 機構負責人需專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金，若雇主同時為機構負責人時，因勞工退休金條例無特別規定，雇主是否仍須提撥勞工退休金？	<p>(1) 當機構負責人與雇主為同一人時，即為雇主；依勞工退休金條例第 7 條第 2 項「本國籍人員、前項第二款及第三款規定之人員具下列身分之一，得自願依本條例規定提繳及請領退休金：「一、實際從事勞動之雇主。二、自營作業業者。三、受委任工作者。四、不適用勞動基準法之勞工。」規定，故業務(機構)負責人為實際從事勞動之雇主得自願提撥勞工退休金。</p> <p>(2) 為保障機構負責人權益，依據評鑑指標，仍須投保勞健保、提撥勞退金。</p> <p>【參閱規範】 勞工退休金條例第 14 條： 雇主應為第 7 條第 1 項規定之勞工負擔提繳之退休金，不得低於勞工每月工資百分之六。雇主得為第 7 條第 2 項第 3 款或第 4 款規定之人員，於每月工資百分之六範圍內提繳退休金。 勞工得在其每月工資百分之六範圍內，自願提繳退休金，其自願提繳部分，得自當年度個人綜合所得總額中全數扣除。前項規定，於依第 7 條第 2 項規定自願提繳退休金者，準用之。</p>
		2. 若機構負責人符合勞退資格已辦理勞	機構負責人若已領取勞保老年給付及年逾 65 歲已請領其他社

代碼	共識基準	問題	回應說明
		<p>退，第 2 專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金，但勞工局發文不可投勞保，只能投健保及提撥勞退金，請問如何因應？</p>	<p>會保險(如公保)給付者，再實際從事工作，應提撥 6%退休金，亦得為其辦理僅參加職業災害保險。</p> <p>【參閱規範】</p> <p>依勞工退休金條例第 24 之 1 條「勞工領取退休金後繼續工作者，其提繳年資重新計算，雇主仍應依本條例規定提繳勞工退休金。」與勞動部勞工保險局核釋勞工保險條例第 58 條第 6 項「已領取勞工保險老年給付再從事工作或於政府登記有案之職業訓練機構接受訓練者，投保單位得為其辦理僅參加職業災害保險。該等被保險人於保險有效期間發生保險事故者，得依勞工保險條例規定請領職業災害保險相關給付。請領職業災害保險失能給付或死亡給付者，不須扣除已領取勞工保險老年給付。至於年逾 65 歲已領取公教人員保險養老給付、軍人保險退伍給付、老年農民福利津貼或國民年金保險老年年金給付者，如再從事工作或於政府登記有案之職業訓練機構接受訓練，投保單位亦得為其辦理僅參加職業災害保險，並自中華民國 104 年 1 月 1 日生效。」</p>
		<p>3.關於負責人勞退，如為公立醫院附設，人員投保公保，沒有勞退，是否可上傳公保資料？</p>	<p>上傳證明文件即可。若為軍公教身分，提供相關資料如軍保、公保亦可。</p>
		<p>4.若負責人變更，勞</p>	<p>上傳新負責人資料為主。</p>

代碼	共識基準	問題	回應說明
		退資料是否上傳新負責人資料即可？	
		5.若負責人變更，是否仍需於該年度完成至少四小時之行政管理或品質管理相關研習課程？	機構負責人每年應參加至少四小時之相關研習課程，即便評核期間中途更換負責人，新上任之負責人亦應於當年度完成此時數要求。
A1.2	專任人員配置及急救訓練情形	1.由於工作人員異動較大或新進人員，可能剛完訓 BLS 尚未取得證明，若為機構自行辦理的急救訓練或 AED 訓練是否可替代？	基準要求還是以 BLS 證明文件為主，如為新進人員尚未取得訓練證明，可上傳機構安排新進人員三個月內受訓資料，但不包含機構內自辦之訓練。CPR 或 CPR 急救訓練證明文件需提供至少三小時訓練課程且在效期內之證照。
		2. 機構人員取得之急救證照非 BLS，而是高級心臟救命術 (ACLS) 或救護技術員 (EMT-1)，是否認列？	BLS 為基本救命術，ACLS 或 EMT-1 為進階訓練故亦認列。
A2.1	防疫機制並落實執行及檢討改善	如未發生群聚事件需如何呈現資料？	系該項指標不單指群聚事件，包含傳染病事件也是須列入紀錄，例如：呼吸道感染、腸胃道感染、泌尿道感染、皮膚感染等。

B. 專業服務與生活照顧

代碼	共識基準	問題	回應說明
B1	住民服務需求評估及確實依照評估結果執行照護計畫	若機構在評核期間內更換照護系統，舊系統資料已下載成 PDF，是否可供實地評鑑使用？	若舊系統資料已下載成 PDF，或部分資料以紙本保存，只要現場能提供並能清楚呈現評估、照護計畫、執行紀錄及評值結果，就可以作為查核資料。機構應事先整理好新舊系統資料對應方式，避免現場查找困難。
B3	訂有品質監測指標，並定期檢討執行成效	1. 機構是否需要上傳每月品質指標資料？	六大指標評核期間超過閾值之指標須上傳一季檢討改善資料(包含該季逐案分析)，若評核期間皆無超過閾值之指標，須自選任一指標提出其中一季現況說明。檢討改善資料可呈現是哪一季資料、每月指標數據，是否高於閾值、問題檢討及改善等，機構可自行決定要上傳資料的內容，重點在改善的過程，如有改善即維持，如為改善，是否進行相關措施的調整。
		2. 品質指標之閾值訂定如何訂在合理的範圍？	建議可參考機構過去執行情形、過去三年平均值、文獻數據或同儕標竿，訂定機構品質指標之閾值。

C.環境設施與安全維護

代碼	共識基準	問題	回應說明
C1	災害緊急應變計畫及作業程序符合機構及住民需要並落實演練	1.半年演練2次，是包含1次夜間火災演練及1次複合型災害緊急應變演練嗎？桌上演練是否可列算？	基準上已載明清楚為每半年應實施災害緊急應變演練2次，至少包括複合型災害緊急應變演練一次及夜間火災演練一次。故整年度需進行複合型災害緊急應變演練及夜間火災演練各2次，共計4次。兩項演練，其中1次必須要實際演練，另1次可用桌上演練，原本實際演練前即要進行桌上演練，故實際演練與桌上演練不可為同一天。
C2	疏散避難系統及等待救援空間設置	樓梯加上防火門是否即為安全梯？	依據建築技術規則 97 條：安全梯間四周牆壁除外牆依前另規定外，應具有1小時以上防火時效，天花板及牆面之裝修材料並以耐燃一級材料為限。 (資料來源：衛生福利部，112 年度一般護理之家防火避難安全研習營-機構評鑑演練設施設備整備實務與檢討。)
C3	訂定符合機構住民之疏散避難策略及持續照顧作業程序，並落實以風險辨識與溝通作業為主之緊急應變教育訓練	基準說明 3「安排機構管理人、防火管理人、護理人員、照顧服務員(含外籍照顧服務員)參與災害風險辨識溝通及防火管理種子人員之教育訓練，並落實應變救援能力。」要求之教育訓練是否可以演練作為替代？	不可將演練作為教育訓練，亦不得以參加防火管理人訓練時數及證書權充，此基準之教育訓練係指如下： (1)公部門辦理之教育訓練。(代表機構參與受訓之人員，受訓後可回機構進行內部人員訓練)。 (2)內部經演練後缺失檢討或委員建議尚待改善或精進的項目安排之教育訓練或工作坊。 (3)社會重大災害議題之相關教育訓練。
C4	災害情境緊急應變符合機構需要之情	1.評鑑當日將如何進行災害情境緊急應變模擬演練？	演練前將進行3~5分鐘參演人員介紹，機構演習流程簡介10分鐘，包含進行機構環境特性、住民特性、防火區劃與等待救援空間介

代碼	共識基準	問題	回應說明
	境式火災風險辨識與溝通，並依情境實地抽測演		紹，15 分鐘演練作業與檢討包含演練作業(6 分鐘)及機構火災風險辨識及利害關係人溝通，全程共計 30 分鐘。
		2.災害情境緊急應變模擬演練事前是否需提供文件資料？	是，機構須於 6/22-7/17 上傳演練相關資料，包含兩種情境演練計畫(腳本)及輔助圖表、各樓層疏散動線圖(含等待救援空間位置與實際面積)、起火樓層各住房住民行動能力分配圖，並上傳至護理之家照護管理系統。
		3.參與「災害情境緊急應變模擬演練」之參演人員是否須為當日大夜班人員？參演人員若為常日或常夜之班別人員應如何因應？	(1)否，參演人員須為輪值大小夜班之護理人員與照顧服務員(排除長期白班人員)，以大夜班正常排班人數為上限，且包括外籍照服員，並於評鑑當日提供近 3 個月之排班表。 (2)參演人員若為長期夜班之護理人員與照服員，為符合勞基法等規定需於評鑑前調整排班，以利於評鑑當日之災害情境模擬演練。
		4.災害情境緊急應變模擬演練時，防火管理人應扮演何種角色？	防火管理人主要負責演練彙報、過程觀察與演練檢討，並穿著或配戴可辨識背心或標示。
		5.災害情境緊急應變模擬演練之參與人員包含哪些？模擬住民應以誰為主？支援人力之人數是否有限制呢？	參演人員規定如下： (1) 防火管理人：負責演練彙報、過程觀察與演練檢討。 (2) 演練人員：輪值大小夜班之護理人員與照顧服務員(必須有外籍照顧服務員)，身上須配戴可辨識為參演人員之標示，並排除長期白班人員。若為獨棟或多樓層機構，各樓層安排之大小夜班人員皆屬演練人力。依據機構日常大小夜班配置人力數，參與演練。 (3) 支援人員：係指非當班，且於

代碼	共識基準	問題	回應說明
			<p>同棟或鄰棟之人員，人數不得超過演練人數 1/2(若非整數則無條件進位)，在第 4 分鐘起進入演練場地。</p> <p>(4) 模擬住民：3~6 人，不可以真實住民做為模擬住民。陪評人員、家屬或志工掛吊可辨識物品、標誌並標識失能及失智狀況，模擬失能臥床有管路或失智住民，其中 1 位手或腳身體約束，模擬管路住民，不只在身上貼標示，應實際於衣物上掛上管理(並非實際插管)，以模擬實際應變應有的照護作為。</p> <p>註：住房住民配置至少 1/3 為二管及三管(約束)之住民</p>
		6. 請問若機構有三個樓層值班人員 8 人，當某樓層發生火災時，非起火樓層的人員要做什么動作？	<p>火災發生時，並非立即將機構所有值班人員全部集中在起火樓層；其他非起火樓層值班人員應先執行初期 RACE(如關閉防火門、關閉住房房門、關閉中央空調系統等工作)並確認其負責樓層住民安全無虞後(視住民持續照護需求設置留守人員進行巡檢或安撫工作，而稀釋可參與起火樓層之人員數)，方得以前往起火樓層支援，如有住民安全之虞慮，可於起火樓層緊急應變任務告一段落時，立刻回防各該非起火樓層再次確認。</p>
		7. 災害情境緊急應變模擬演練是否會影響機構日常運作？	<p>否，評鑑作業以不干擾機構日常活動為主，災害情境緊急應變模擬演練時間將僅進行 6 分鐘。</p>
		8. 災害情境緊急應變模擬演練時，滅火器是否能不管起火位置，皆對著地板	<p>滅火器需視起火位置朝向火源根部噴灑。</p>

代碼	共識基準	問題	回應說明
		噴灑？	
		9. 天花板上方內起火，應如何因應？	天花板之起火點不作滅火動作，逕行疏散住民。
		10. 災害情境緊急應變模擬演練時，何時需要關門？	起火住房須於人員淨空後方能關門，非起火住房與樓層須於火災發生時即早關門。
		11. 機構設有自動撒水設備，請問是否仍須進行初期滅火？	是，建議於火災初期以手提滅火器於第一時間就近滅火，以避免火災範圍擴大。
		12. 機構兩間住房共用浴廁時，其災害情境緊急應變模擬演練規劃為何？	住房共用浴廁，如其中一間住房起火，其煙霧可能波及另一間住房，故人員災害情境緊急應變模擬演練應以撤離兩間住房之住民作為規劃，因此，平時於夜間時段建議關閉兩邊住房的浴廁門。

D.特別事項

代碼	共識基準	問題	回應說明
D2.1	建立住民牙科診療之社區資源；對於住民有接受牙科治療需求者，協助轉介或連結。全程應與本基準 B1 及 B2 連續性照護之過程（需求評估、照護計畫、記錄、評值）結合。	1. 協助住民申請低收入戶牙科補助並完成假牙，是否可算牙科照護？	機構需要呈現完整服務過程，說明住民原本的口腔或牙科需求、機構如何發現問題、如何協助申請補助、如何安排牙科就醫或假牙製作，以及完成後對住民進食、生活功能或生活品質的影響。此類資料可放在牙科就醫作業規範、住民照護紀錄、服務流程紀錄或個案紀錄中呈現口腔健康照護。
		2. 若護理照護計畫中沒有牙科相關項目，是否可以用護理紀錄呈現牙科照護過程？	若住民牙齒或口腔問題已經影響住民疼痛、感染、進食、營養、情緒或生活功能，建議應與照護計畫連結，以呈現口腔健康照護與住民實際需求之連結。若問題較單純，可以透過護理紀錄、就醫紀錄、牙科追蹤紀錄或家屬溝通紀錄呈現處理過程。
		3. 若機構有辦理口腔保健宣導、刷牙活動或牙科衛教，是否只要提供照片即可作為佐證？	強化口腔健康照護應著重於實際服務內容與成效，例如住民口腔評估、牙科就醫安排、假牙製作協助、口腔清潔訓練、照護人員執行紀錄、住民進食改善或口腔問題追蹤等。照片可以作為輔助資料，但仍應搭配服務紀錄、個案紀錄、照護計畫、評估表或成果統計等，非只有辦理一次性活動。

評鑑作業程序

序號	問題	回應說明
1.	115 年度評鑑合格效期是多久？	經評鑑合格者，依護理機構評鑑辦法第 3 條及第 4 條規定，核予評鑑合格有效期間，最長為 4 年(116 年 1 月 1 日起至 119 年 12 月 31 日止)，最短為 1 年(116 年 1 月 1 日起至 116 年 12 月 31 日止)。
2.	系統行政與品質相關文件須上傳多久以前的資料？	以最近一次更新的行政文件，定期品管統計上傳資料以系統上線時間 112 年 1 月 1 日後至 115 年 6 月 30 日止資料為主。
3.	緊急應變計畫及緊急災害情境演練資料須上傳幾次資料？	最近一次更新之緊急災害應變計畫書，提供 114 年下半年及 115 年上半年各 2 次(合計至少 4 次)緊急災害應變演練資料。
4.	委員實地評鑑時，機構須提供幾位個案相關資料？	(1)請事先準備好住民清單，並於實地查核當日，提供評鑑委員現場查閱。 (2)請機構負責人或資深護理人員簡介住民基本資料，包括入住日期、入住或最近評估時間、照護問題、措施與成效評值等。
5.	是否提供機構在評鑑前再次檢視確認資料之時間？	1. 115 年 6 月 22 日至 7 月 17 日請機構上系統檢視資料之正確性與完整性。 2. 系統操作如有問題可洽詢系統客服。 ◆ 客服電話：(02)8590-7112 ◆ 客服信箱： 0800mohw7@gmail.com
6.	何時會通知機構受評時間？	評鑑前 1 個月函文通知受評機構實地評鑑日期。

序號	問題	回應說明
7.	陪評人員名單可以當天臨時更換嗎？	機構若要更新陪評人員名單，最晚應於實地訪查前一週提供更新名單，並經地方政府確認。訪查當日不得臨時更動、新增或替換陪評人員。
8.	服務窗口 (聯絡專線)	115 年度本部委託財團法人中衛發展中心辦理評鑑，服務窗口： (02)2391-1368#1823 (吳小姐)或 1189 (陳小姐)。 服務信箱：c1823@csd.org.tw