



衛生福利部

護理及健康照護司

Department of Nursing and Health Care
— Ministry of Health and Welfare —

護理職場爭議通報與稽核



簡報人：何秀美科長、歐俞欣專案經理

簡報日期：108年2月20日

簡報大綱



衛生福利部
護理及健康照護司

護理職場爭議通報與稽核

01

通報
平台

02

執行
成效

03

擴充
功能

04

規劃
發展

創造安心護理執業環境
提供優質健康照護服務

Section 01

通報平台





衛生福利部
護理及健康照護司

護理職場爭議通報與稽核

維護護理正向職場環境 沒有人是局外人



部長 陳時中

107 年 1 月 31 日



護理職場爭議通報平台

緣起

- 配合勞基法修法
107年3月1日實施
- 作為基層護理人員通報不合理排班等職場爭議案件管道

通報方式

- 可採匿名通報
- 受理之案件皆以匿名方式函請地方衛生主管機關及勞動單位查察

查處結果

- 按月於護理及健康照護司網頁之最新消息公布
- 回復提供聯絡資訊之通報者



護理職場爭議通報平台



掃QR code連結至照護司官網，
點選網站下方banner



<https://nhplatform.mohw.gov.tw/>



護理職場爭議通報平台



衛生福利部
護理及健康照護司
Ministry of Health and Welfare
Department of Nursing and Health Care

護理職場爭議通報與稽核

[| 回衛福部首頁](#)



衛生福利部
Ministry of Health and Welfare
促進全民健康與福祉

[護理及健康照護司首頁](#) / [護理職場爭議通報平台](#)

護理職場爭議通報平台

因應107年1月10日立法院三讀通過勞動基準法部分條文修正，為落實醫療機構設置標準之護理人力配置及保障護理人員執業權益，特建置本通報平台，透過透明及自律之公共事務參與原則，改善護理人員執業環境，相關說明如下：

1. 為確保您反映的案件受理成立，通報內容請盡量填報清楚（如：機構名稱、病房或服務單位、排班日期及時段爭議事由等），並建議檢附具體之佐證資料（如排班表），以利後續調查工作進行；為避免行政稽查資源浪費，凡通報之相關資訊內容有不清或不完整，且難以判斷案件與護理人員執業權益有關者，則無法受理或進一步處置。
2. 本平台採不具名方式填寫，如需本部回復辦理結果，可提供電子郵件地址（非必填），通報之案件將依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」辦理，對個人資料亦依規定予以保密。為降低通報者擔心調查過程中，身分可能曝光之疑慮，本部已請相關稽查人員務必注意查核及抽樣方式，並落實公務保密及執法技巧，請您放心填寫並提供真實事件，以達到反映事由改善之成效。
3. 提醒您，在蒐集與檢附相關佐證資料時，請遵守「個人資料保護法」相關規定。

★：必填

一、通報縣市

★ 通報縣市 (排班爭議案件發生所在地)	=== 請選擇通報縣市 ===
----------------------------	-----------------

二、通報對象

★ 通報機構類型	<input type="radio"/> 醫院 <input type="radio"/> 診所 <input type="radio"/> 護理機構 <input type="radio"/> 其他（事業單位、學校、老人福利機構等）
----------	---

三、醫院層級與名稱

醫院層級	<input type="radio"/> 醫學中心 <input type="radio"/> 區域醫院 <input type="radio"/> 地區醫院 <input type="radio"/> 其他...
醫院名稱	<input type="text" value="請輸入醫院名稱"/>

四、診所名稱

診所名稱	<input type="text" value="請輸入診所名稱"/>
------	--------------------------------------

Section 02 執行成效



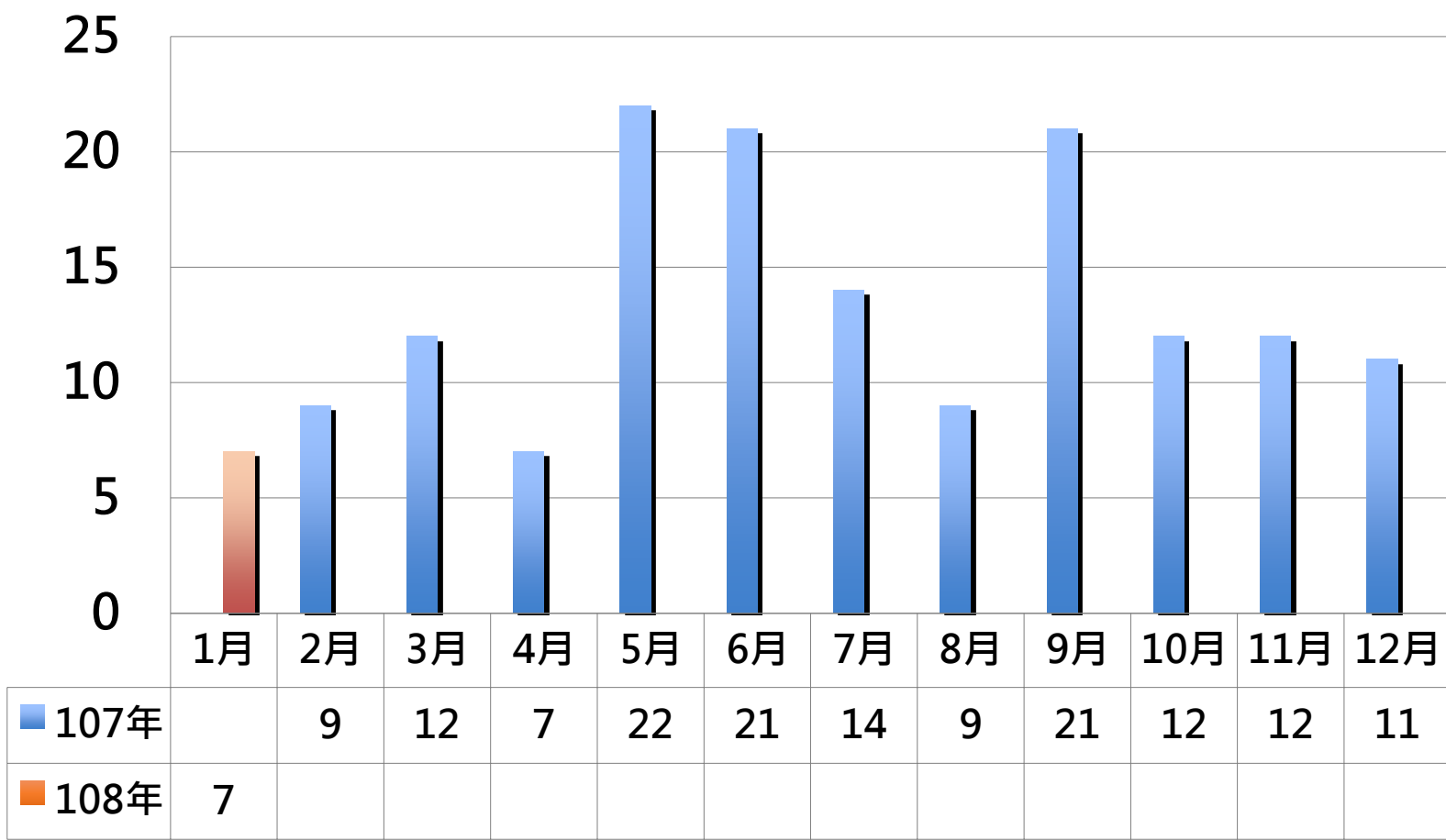


通報案件分析結果

(107.2.1~108.1.31)

案件分析-案件數

至108年1月31日總計通報157件



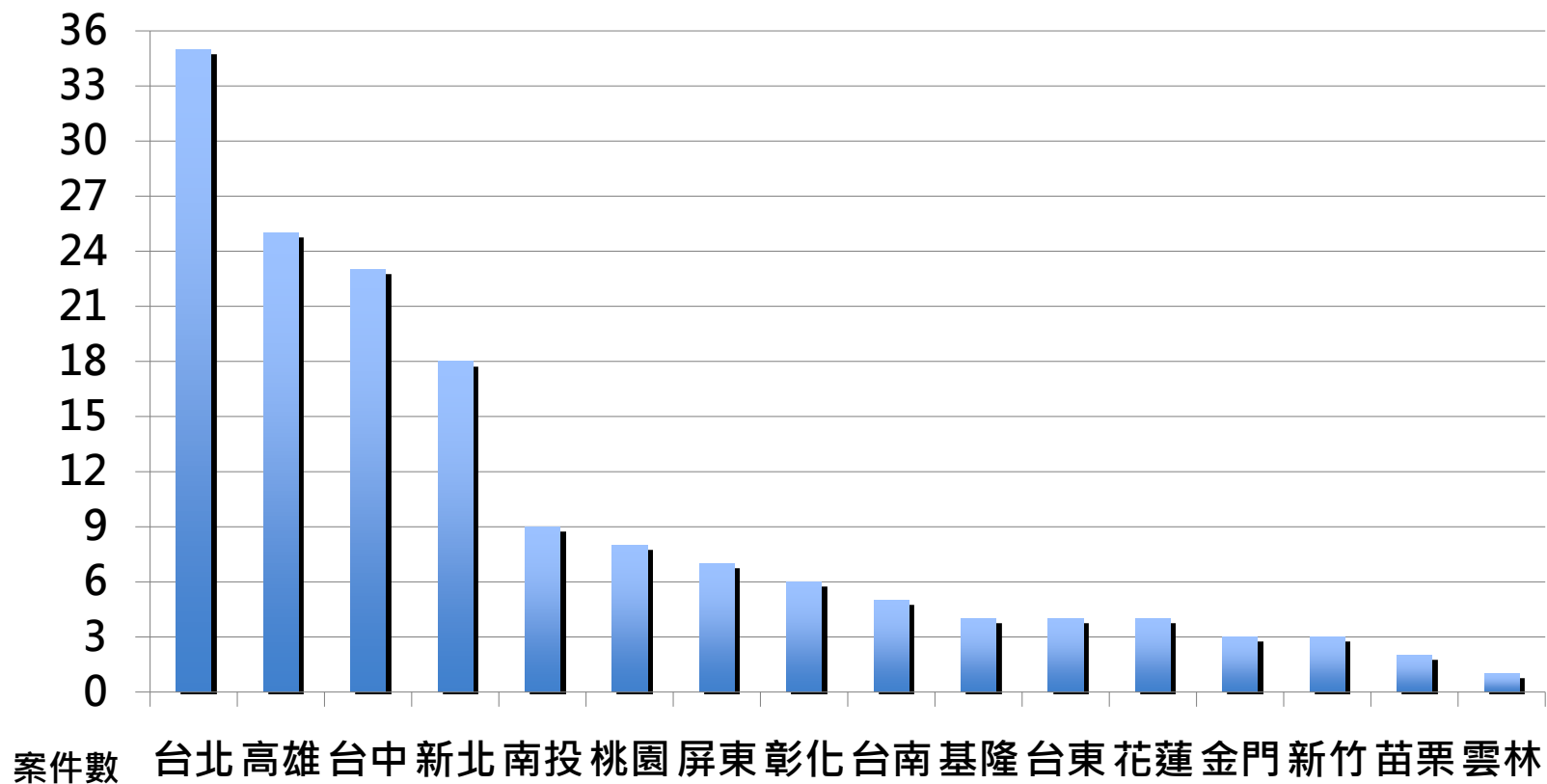
案件分析-縣市別



衛生福利部
護理及健康照護司

護理職場爭議通報與稽核

共有16縣市機構通報

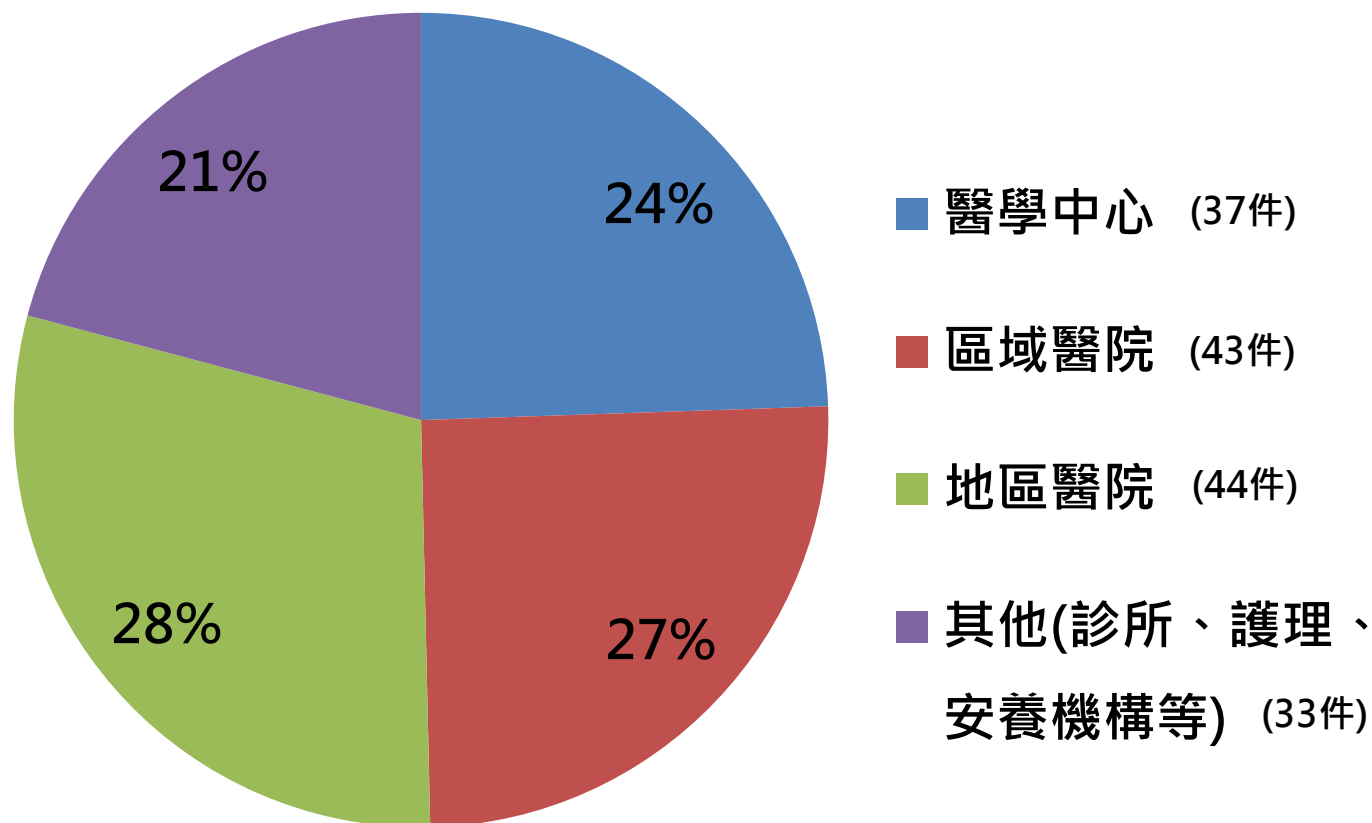


案件分析-機構別



衛生福利部
護理及健康服務司

護理職場爭議通報與稽核



案件分析-爭議別

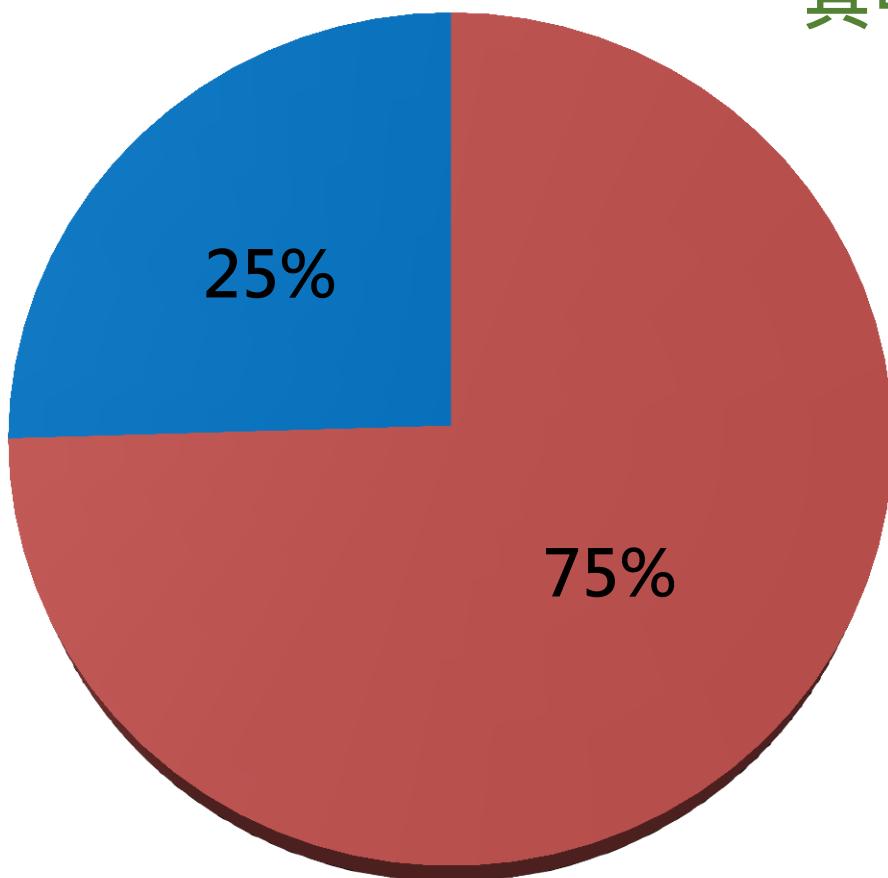


衛生福利部
護理及健康照護司

護理職場爭議通報與稽核

勞基法相關爭議案，計117件(占75%)

其中與護病比相關計38件

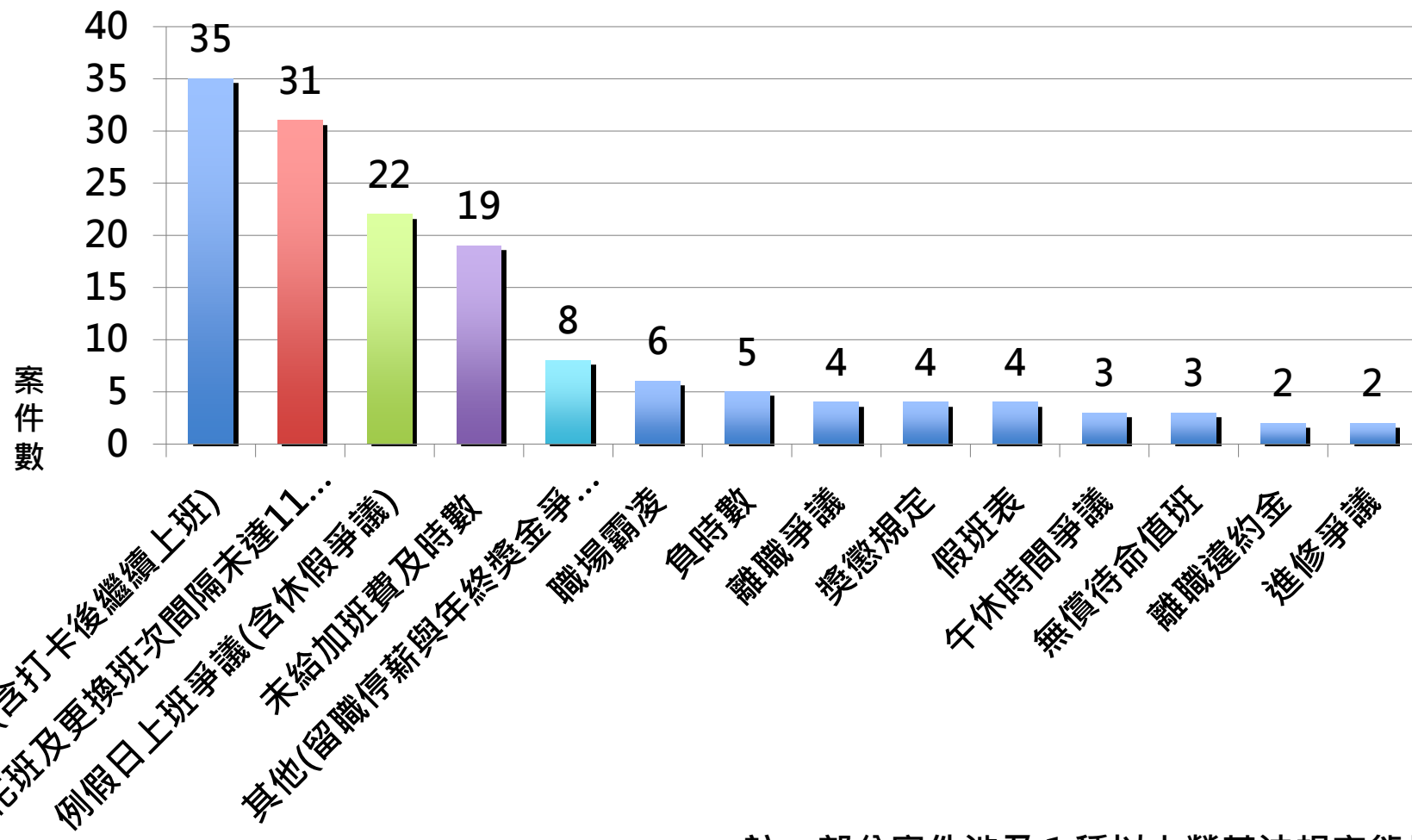


■ 勞基法相關(含其他勞動相關法令) (117件)

■ 其他爭議(休息室空間、福利待遇、無照人員檢舉及其他法令疑義等) (40件)

案件分析-勞基法相關性-1

勞基法相關117件^註案件態樣-申訴內容



註：部分案件涉及1種以上勞基法規定態樣

案件分析-勞基法相關性-2



衛生福利部
護理及健康照護司

護理職場爭議通報與稽核

勞基法相關117件案件態樣-病房/單位類別

■一般病房(占33.3%)

■特殊病房(占35.0%)

- 洗腎室
- 嬰兒房
- 開刀房
- 重症加護病房
- 急診

■護理之家(占12.8%)

■其他(其他社福機構、行政部門、全院)(占18.8%)



案件分析-處理原則與辦理情形

案件類別	案件	調查中	已結案	已結案分析	
	件數 (占總案件%)	件數(%)	小計 件數(%)	輔導 (未違法) 件數(%)	裁罰 件數(%)
涉勞基法 (勞動相關法令)	117 (75%)	18 (15%)	99 (100%)	77 (78%)	22 (22%)
非涉勞基法 (休息室空間、福利待遇、無照人員檢舉及其他法令疑義等)	40 (25%)	8 (20%)	32 (100%)	28 (87%)	4 (13%)
總計	157 (100%)	26 (17%)	131 (83%)	105 (80%)	26 (20%)

備註：

107年2月1日至108年1月31日止通報157件中已結案131件(83%)，其中裁罰26件〔裁罰率20%，違反勞動相關法令案件數22件(22%)，違反其他法令案件數4件(13%)〕。

案件分析-裁罰案件



衛生福利部
護理及健康署

護理職場爭議通報與稽核

違反法規	違反法條	事由	件數
勞動基準法	第32條第2項	超過12小時工時	6
	第34條第2項	輪班間隔小於11小時	4
	第24條	加班費計算	4
	第30條第6項	未實際紀載出勤紀錄	1
	第36條第2項	四周彈性工時未依法給8日假	1
	第39條	國定假日出勤工資給付不足	1
職業安全衛生設施規則	第324條之3第2項	未適當配置暴力預防措施作業場所	2
醫療機構設置標準	第3條	護理人力未符設標	1
護理人員法	第16條第1項	違法護理機構設置擴充	1
	第19條之1	負責人因故不能執行業務逾2個月，未報備代理	1
	第25條	護理紀錄未符規定	1
	第37條	容留密護	1

註：本表係以每一機構實際經裁法之件數統計。



除了違法稽查 還可以做甚麼

可輔導改善事項-1

合法≠合理

□洗腎室或特殊單位夜間(假日)on call輪值

- 是否有相關待命津貼？(有償或無償待命)
- 出勤之加班費計算？
- 出勤後之連續工時？
- 出勤結束是否有足夠休息時間？





可輔導改善事項-2

合法≠合理

□公職護理師加班與待命值勤

(公務人員保障暨培訓委員會 106.04.25. 公保字第1060004533號函)

- 公務人員保障法第19條規定：「**公務人員執行職務之安全應予保障。各機關對於公務人員之執行職務，應提供安全及衛生之防護措施；...。**」
- 公務人員安全及衛生防護辦法(安衛法)第2條規定：「**本法第3條及第102條所定人員，執行職務之安全及衛生防護措施，依本辦法規定行之。**」。
- 於安衛辦法已有特別規定者，**應優先適用安衛辦法之規定，如安衛辦法未有特別規定，則仍適用職安法之規定。**



可輔導改善事項-3

合法≠合理

□公職護理師加班與待命值勤

- 安衛法第3條規定：「...各機關對公務人員基於其身分與職務活動所可能引起之生命、身體及健康危害，**應採取必要之預防及保護措施**。前項預防及保護措施應包括下列事項：一、**重複性作業等促發肌肉骨骼疾病之預防**。二、**輪班、夜間工作、長時間工作等異常工作負荷促發疾病之預防**。三、**執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防**。四、**避難、急救、休息或其他為保護公務人員身心健康之事項**。」。



可輔導改善事項-4

合法 ≠ 合理

□ 病房人力緊張還要協助(帶)新人

- 是否有人力支援機制？
- 同一班新人上班比例是否過高？
- 新人適應指導及合作機制？



可輔導改善事項-5

合法≠合理

□ 刷卡後加班爭議

- 差勤制度規範合理性？
- 刷卡後加班時數採認規定？
- 申請加班列入考評？
- 加強院內員工說明宣導



參考資訊

護理及健康照護司網站可供下載

- ✓ 「勞動基準法下護理排班問答暨合理護理排班指引與範例」-107年8月修編
- ✓ 「勞基法護理排班懶人包」-107年2月製作



A:禁花~~花~~班-2 勞基法 第34條第1項

不宜排班範例 ~~花花班~~

	一	二	三	四	五	六	日
第一週	白						
第二週	OFF						
第三週	大						
第四週	小						

A:更換班次的規定

勞基法第34條

★為勞基法新修正條文，於107.3.1實施

§ 法規：勞基法第34條第2項
依前項**更換班次**時，至少應有**連續11小時**之休息時間。

什麼是「更換班次」？

採輪班制者，於工作班次更換時；
如：上一班次為白班、下一班次為小夜班，班次之銜接點。



週有
重以
班次



衛生福利部
護理及健康照護司

護理職場爭議通報與稽核

支持護理是對生命尊嚴的看重

Save one life, you're a hero

Save 100 lives, you're a nurse.



衛生福利部

Ministry of Health and Welfare

促進全民健康與福祉

Section 03

擴充功能



爭議通報平台擴充功能



衛生福利部
護理及健康照護司

護理職場爭議通報與稽核

- 爭議通報平台調整為主題網形式網站
新增以下功能
 - 消息發布
 - 通報案件進度查詢
 - 加班費試算
 - 通報儀表板
 - 統計圖表
- 爭議通報頁面調整為步驟式填寫
- 以線上系統進行通報案件的錄案、派案、處理回報、結案
- 管理系統提供統計報表功能

爭議平台首頁



衛生福利部
護理及健康照護司

護理職場爭議通報與稽核

衛生福利部護理及健康照護司
Ministry of Health and Welfare

通報爭議 / 最新消息 / 相關法規 / 查詢進度 / 通報儀表板 / 加開費試算

我要通報

護理職場爭議通報平台

落實醫療機構設置標準之護理人力配置、保障護理人員執業權益

- 整潔於一週內出現自慰、小夜及大便三種異型症狀 (花元點)
- 其他
- 班表調整：更換班次時未有至少連續11小時休息時間
- 例假日上班爭議
- 連續上班日數超過規定期數

選擇障礙類別 / 填寫通報內容 →

2018 / 02 / 01 - 2018 / 05 / 31

50	33	17	3
新增通報案件	其中全職及兼職	轉置(未檢出)案件	已結算案件

需要幫忙? 請洽我們
02-8590-7106

通報儀表板

案件進度查詢

推動護理改革 創造安心優質工作環境
勞基法-護理合理排班指引

最新消息

- 108-02-01 護理職場爭議通報平台案件分析結果
- 108-01-23 最新消息
- 108-01-10 108年度專科護理師執業試驗期屆滿相關訊息
- 107-12-26 108年度國際護師節聯合慶祝大會「資深護...
- 107-12-05 108年度國際護師節聯合慶祝大會「台灣傑...

更多最新消息 →

查詢進度

案件編號

案件通報區間

年 / 月 / 日

清除

送出查詢

消息發布

統計圖表



查詢進度

案件編號

案件通報區間

年 / 月 / 日

清除

年 / 月 / 日

清除

送出查詢

加班費試算



衛生福利部
護理及健康照護司

護理職場爭議通報與稽核



現在位置：首頁 / 加班費試算

加班費試算

本加班費試算適用範圍為護理人員，試算結果僅供參考。

請先選擇您的班制：

- ☒ 班制：
- ☐ 兩班制(即上班時間為10小時)
- ☐ 三班制(即上班時間為8小時)

請輸入您的月薪：

假設勞工採月薪制，月工資總額 元，月薪給付總額相當於 240 小時者（即月薪總額除以30日再除以8小時核計者），平日每小時工資額為 150 元。

請輸入您的加班時數：

☒ 平日加班：

小於等於2小時部分，共 小時，加班費共計 800 元。

大於2小時部分，共 小時，加班費共計 1,000 元。

☐ 休息日加班：

小於等於2小時部分，共 小時，加班費共計 400 元。

大於2小時至小於9小時部分，共 小時，加班費共計 1,500 元。

大於等於9小時部分，共 小時，加班費共計 800 元。

☐ 天災等原因加班：

共 小時，加班費共計 0 元。

以上加班費總計為 4,500 元。

法規：勞基法第24條、第40條

平日		≤2小時	>2小時	
		$1\frac{1}{3}$	$2\frac{2}{3}$	
法定 休息日		≤2小時	>2~<9小時	≥9小時
		$1\frac{1}{3}$	$2\frac{2}{3}$	$2\frac{2}{3}$
天災 等原因		依實際出勤時數		
		按平日每小時工資額加倍發給工資 事後給補假，補假工資照給		

加班費
計算

爭議通報調整為引導步驟式



衛生福利部
護理及健康照護司

護理職場爭議通報與稽核

衛生福利部護理及健康照護司
Ministry of Health and Welfare

通報爭議 / 最新消息 / 相關法規 / 查詢進度 / 通報儀表板 / 加掛實試錄

通報爭議

因應107年1月10日立法院三讀通過勞動基準法部分條文修正，為落實醫療機構設置標準之護理人力配置及保障護理人員職業權益，特建置本通報平台，透過透明及自律之公共事務參與原則，改善護理人員職業環境，相關說明如下：

1. 為確保您反映的案件受理成立，通報內容請盡量填報清楚（如：機構名稱、病房或護理單位、排班日期及時間爭議事由等），並建議檢附具體之佐證資料（如排班表），以利後續調查工作進行；為避免行政稽查查費，凡通報之相關資訊內容有不清楚或不完整，且難以判斷案件與護理人員職業權益有關者，將無法受理或進一步處理。

通報對象

通報縣市 (排班爭議發生所在地)

請選擇通報縣市

通報機構類型

醫院	診所
護理機構	其他 (事業單位、學校、老人福利機構)

醫院等級

醫學中心	區域醫院
地區醫院	其他

醫院名稱

請輸入醫院全稱

醫院排班工作單位

病房	急診
門診	其他

醫院病房類型

一般病房	特殊病房
日間照護病房	其他

明確之病房名稱或單位代號 (如7A病房、護理加護病房、精神科日間照護病房等)

請輸入明確之病房名稱 / 單位代號

下一步 →

通報對象



陳情事由



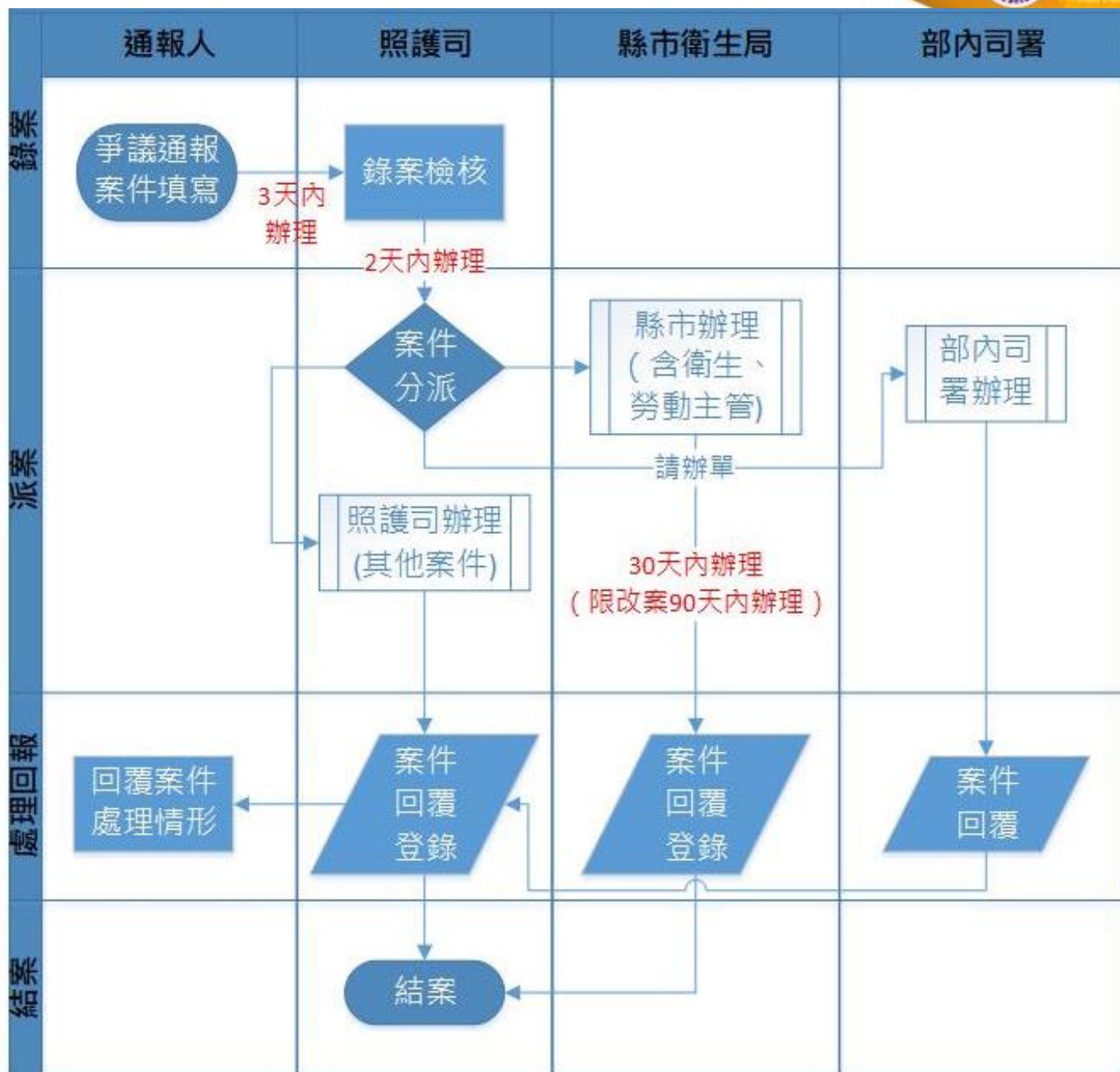
預覽確認

爭議案件處理暨回報流程



衛生福利部
護理及健康照護司

職場爭議通報與稽核





各縣市衛生局業務相關功能 (1/2)

- 各縣市衛生局案件處理回報時程
 - 派案後：2天內收案
 - 收案後：30天內處理回報
 - 若為限期改善追蹤案，則90天內處理回報



各縣市衛生局業務相關功能(2/2)

- 各縣市衛生局調查結果分三類回報
 - 衛生主管
 - 勞動主管
 - 其他主管(非衛生、勞動主管法令)
 - 以上三類項下皆再分
 - 無違規事證
 - 有/無行政指導
 - 有違規事證
 - 違反法令條款
 - 裁處類型：罰鍰/限期改善/其他



各縣市衛生局案件處理回報示意圖

本案調查結果

衛生主管 ☐ 無違規事證 ☒ 有行政指導 ☐ 無行政指導

☒ 有違規事證，違反裁處法令 [新增項目](#)

排序	違反法令	法令條款	處分類型	
1	護理人員法	第23-1條第1項	罰鍰:300元	編輯 移除
2	醫療機構設置標準	第3條	限期改善、其他:XXXX	編輯 移除

勞動主管 ☐ 無違規事證 ☒ 有行政指導 ☐ 無行政指導

☒ 有違規事證，違反裁處法令 [新增項目](#)

排序	違反法令	法令條款	處分類型	
1	勞動基準法	第123條	罰鍰:300元	編輯 移除
2	職業安全衛生法	第5條	限期改善、其他:XXXX	編輯 移除

其他主管 ☒ 無違規事證 ☐ 有行政指導 ☐ 無行政指導

(非衛生、勞動主管法令)

☐ 有違規事證，違反裁處法令 [新增項目](#)

排序	違反法令	法令條款	處分類型	
----	------	------	------	--

Section 04 規劃發展



網站定位



	現行照護司官網	護動e起來	爭議通報平臺
對象	一般民眾 / 護理人員 / 機構管理端	一般民眾 / 護理人員 / 機構管理端	護理人員
背景	當時建置衛福部全球網時，規劃採用相同架構建立各所屬機關全球網	由於外網固定架構及政府官網相關規範限制，難以滿足現今網站著重即時與互動趨勢，因而需要另外建置一個更有彈性、能符合需求的業務互動平臺	為改善護理執業環境、提高護理人員留任率，現行配合貴司臨時任務緊急建置通報表單平臺，由於執行時程短，功能與網頁設計基本，提供服務有限
定位	作為貴司全球資訊網，提供護理政策資訊公開、業務服務與最新消息等。 在本案將搭配業務互動平臺進行選單重整與微幅調整	強調「即時」與「互動」，輔助全球網更加良好、有效地宣導業務與政策 ，提供直播影音、業務統計圖表、Web2.0與廣告輪播等，作為與民眾、護理人員及機構管理端業務互動與政策溝通平臺	以主題網形式建置獨立的通報平臺 ，除了通報爭議事件服務，還提供通報案件進度查詢、最新政策資訊、通報資訊儀表板及加班費線上即時試算等




護動e起來平臺展望


- 期許網站之定位為專屬臺灣護理人員之社群網站，透過各式宣傳方式，用以連結目前在職之護理人員及能吸引更多護理人員重返工作崗位
- 護動e起來平臺除「護理人力政策」、「護理機構管理資訊」、「偏鄉離島資源佈建」及「資訊及溝通平臺」四大主軸外，未來希望能以護理國家圖書館之發展角度，提供更多元資訊，讓護理人員能在此平臺找尋其相關資訊內容如：
 - 護理相關資訊、
 - 衛福部的政策與法規、
 - 年報、簡報、影像資訊、
 - 網外連結，如：繼續教育、執業登記、評鑑、公會、學會等
- 透過直播、網站教學影片等方式於平臺進行播放與教育訓練。
- 公共政策參與：透過議題設計，讓護理人員表達意見，參與公共議題。
- 透過監測指標、瀏覽次數，了解受關注的議題，作為政策推動的參考。

護理職場爭議通報與稽核


精選影片




衛福部-國際護師




【日內瓦直播】《全球健康發展國際論壇》



照顧服務員形象廣告




107護理繼續教育課程系列



醫病齊心，杜絕暴力


[↓ 更多影片](#)

業務儀表板




16.3萬

護理人員總數



9.98%

護理人員離職率




6.73%

護理人員空座率




6.9萬

專科護理師培訓數




1.5千

評鑑護理機構數



949人

公民生均月人數



70%

公民生家住年

近年護理人員統計



Year	Count
102年	147,818
104年	153,336
105年	158,318
106年	163,736

護理人力分佈




Category	Percentage
區域醫院	28%
醫學中心	25%
其他	19%
診所	14%
地區醫院	14%

近年專科護理師領證數統計




Year	Count
102年	800,726
103年	542
104年	676
105年	712

內外科專科護理師領證人數比




Category	Percentage
內科	54%
外科	46%

評鑑護理機構各類型比例



Category	Percentage
居家護理	42%
一般護理之家	39%
產後護理	16%
精神護理之家	3%

原鄉籍公民養老金身份與籍屬



Category	Home Region	Local Region
總數	353	328
評鑑計	46	147
護理人員	48	14



衛生福利部
護理及健康照護司

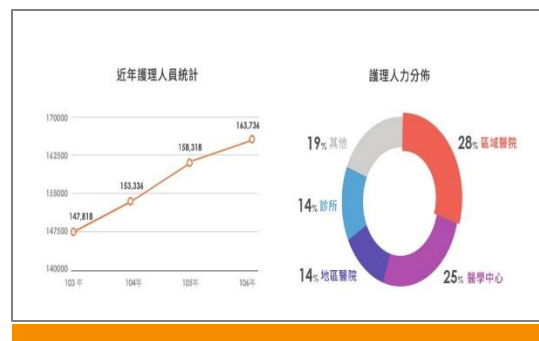
護理職場爭議通報與稽核

護動e起來平台規劃重點

加強護理 業務四大 重點工作



統計資訊 圖像化



強化社群 即時互動



提供研習 課程線上 報名





衛生福利部
護理及健康照護司

護理職場爭議通報與稽核

護理業務四大重點工作

衛生福利部護理及健康照護司
Ministry of Health and Welfare

Facebook YouTube Search 直播

護動e起來

創造安心護理執業環境 提供優質健康照護服務

01 護理執業 護理改革、制度、通報平台	02 護理機構 護理機構、輔導、評鑑	03 原鄉健康 原鄉健康照護、醫護品質提升	04 離島健康 社區健康營造、強化基礎醫療
--	--	---	---

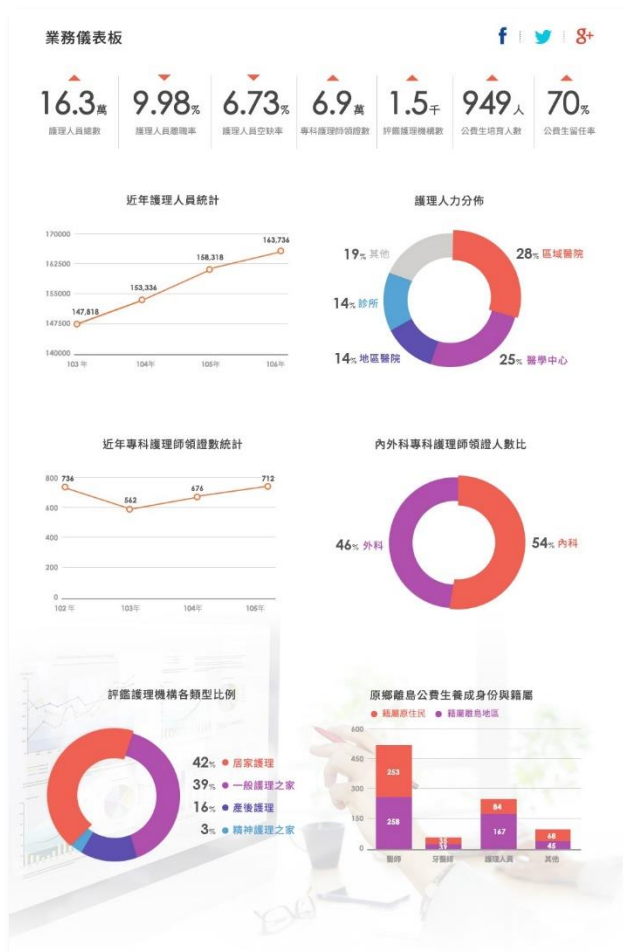
護理執業

護理機構

原鄉健康

離島健康

統計資訊圖像化



照護司重要性指標，包含如下：

- 護理執業趨勢圖：護理人員數、每萬人口護理人員數
- 專科護理師趨勢圖：領證數
- 護理薪資趨勢圖
- 護理機構數、床數、縣市分布
- 養成公費生+護理菁英：總計、原鄉、離島三地區留任率指標

強化社群即時互動



- **社群互動**

例如FB、YouTube等頻道與直播快速連結

- **即時直播 浮動視窗**

正在進行直播活動時，首頁會顯示浮動視窗

提供研習課程線上報名

研習課程

研習課程	日期	報名方式	課程內容	備註
護理倫理暨 實踐	6/27	線上 報名	從創新研究到臨床 應用繼續教育	
107年護理專業形象 塑造課程	8/16	線上 報名		Live
工作環境安全研討	9/14	線上 報名		

提供**線上報名**功能，以研習課程進行培育訓練，並可配合**問卷調查**調整研習課程內容與方向，達到提升職場技能與護理服務品質的目的。



護動e起來平台規劃目錄架構

最新消息

護理執業

護理機構

原鄉健康

離島健康

培育訓練

政策法規

年報資訊

影音交流

關於本站

簡報結束
敬請指教



衛生福利部
護理及健康照護司

Department of Nursing and Health Care
— Ministry of Health and Welfare —