

臺北市長期照顧個案服務過程異常事件通報作業規範

壹、目的：

為維護長期照顧個案服務過程之安全性，降低異常事件發生頻率，期望即早發生問題，落實預防效果，防止類似事件再發生，並加強服務人員對異常事件預防觀念，以盡早通報相關權責單位，減少服務糾紛之發生。

貳、適用範圍：

長期照顧個案、A級單位、B單位、C單位、臺北市政府社會局、臺北市政府衛生局、臺北市長期照顧管理中心。

參、名詞定義：

異常事件，係指個案，在居家或長照服務人員提供服務時，受照顧作業時導致或發現個案發生（可能）身心傷害、死亡、財產毀損、其他警訊事件皆屬之。

肆、通報作業規範：

經本市照顧管理專員、A單位於個案管理期間及B單位、C單位於個案管理期間或服務過程中，發現個案發生以下異常事件時，應於事實發生後依本作業規範進行通報至相關權責單位。

伍、內容：

一、應通報之個案異常事件及時機點

類別	發生時機	定義及項目
送醫事件	服務過程	潛在性或已危急生命、肢體及器官功能狀況，需快速控制與處置。 註：如服務過程中，個案因身體不適，需緊急送醫治療。
照顧意外事件	服務過程	因意外跌落至地面、進食時發生梗噎或食物進入呼吸道等照顧意外。 註： 1. 如於服務過程中，個案發生意外，不論是否就醫治療，請選照顧意外。 2. 非服務過程中發生的跌倒或意外事件，至衛生福利部照顧服務管理資訊平台異動通報紀錄即可。
藥物事件	服務過程	與給藥過程相關之異常事件，如：對象錯誤、藥物錯誤種類、劑量錯誤、使用途徑錯誤，致個案服藥後發生之異常事件。

類別	發生時機	定義及項目
治安事件	服務過程	服務過程中發生個案失蹤、物品被偷竊、騷擾等事件。
傷害行為事件	服務過程	服務過程中發生言語衝突、身體攻擊等事件。
公共意外事件	服務過程	服務過程中住所發生火災、天災、水災等緊急事件。 註:非服務過程中發生之公共意外，至衛生福利部照顧服務管理資訊平台異動通報紀錄即可。
違反專業倫理守則者	服務過程	如侵害個案及其家屬隱私權、向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為、假借廣告名義，行招攬服務、巧立名目向民眾收取費用。
家庭暴力暨性侵害事件責任通報	不限服務時段，知悉時即通報	1. 家庭成員間實施身體或精神上不法侵害之行為，例如：疏忽、虐待。 2. 性侵害事件
自殺(含意圖)、自傷事件	不限服務時段，知悉時即通報	長期照顧服務人員於知悉有自殺行為情事時，於24小時內進行自殺防治通報作業。 註：依自殺防治法第11條及自殺防治法施行細則第13條規定辦理。
傳染病通報	不限服務時段，知悉時即通報	傳染病定義:依傳染病防治法第三條規定之傳染病類別。 通報定義: 1. 個案為確診者或有接觸確診者(居家隔離)、居家檢疫等情形 2. 工作人員為確診者或有接觸確診者(居家隔離)、居家檢疫等情形
其他	服務過程	非上列個案安全事件

二、通報及處理原則：

- (一) 異常事件發生後，發現異常事件的第一線人員應立即報告主管，說明事情發生經過，現場對個案及其家屬即時解說並取得諒解，不得無故延遲回報。該單位主管依異常事件嚴重度完成通報流程。
- (二) 異常事件如涉及媒體訊息發布，依「臺北市政府衛生局危機應變小組設置作業要點」辦理。

三、異常事件嚴重度評估：

- (一) 無傷害：事件發生在個案身上，但是沒有造成任何的傷害。
- (二) 輕度傷害：只需要緊急處置，無其他後遺症或影響。
- (三) 中度傷害：需額外的探視、評估或觀察，且需要額外的醫療處置，如：送醫。
- (四) 重度傷害：除需要額外的探視、評估或觀察外，還需住院或延長住院時間作特殊的處理。
- (五) 極重度傷害：個案永久性殘障或永久性功能障礙，例如：截肢、昏迷。
- (六) 死亡：個案死亡。

四、通報流程：

(一) 初報：依通報流程規範訂定時效進行第1次通報。

1. 無/輕度傷害：通報單位應完整記錄事發經過，並於24小時內完成異常事件通報單遞交，若為服務單位造成之異常事件應擬定改善策略，預防類似事件再發生。
2. 中度傷害：
 - (1) 現場處理：第一線人員應立即報告單位主管，說明事情發生經過，依指示完成初步處理，視個案實際狀況撥打救護車或協助就醫，並完整記錄事發經過，對個案及其家屬即時解說並取得諒解，不得無故延遲回報。
 - (2) 時效/通報層級：自事實發生4小時內由通報單位主管以通訊軟體先行向權責單位說明，並於24小時內完成異常事件通報單遞交。
3. 重度以上傷害：
 - (1) 現場處理：第一線人員應立即報告單位主管，說明事情發生經過，依指示完成現場緊急處理，並撥打救護車，完整記錄事發經過。
 - (2) 時效/通報層級：自事實發生1小時內由通報單位主管以

通訊軟體先行向權責單位說明，並於24小時內完成異常事件通報單遞交。

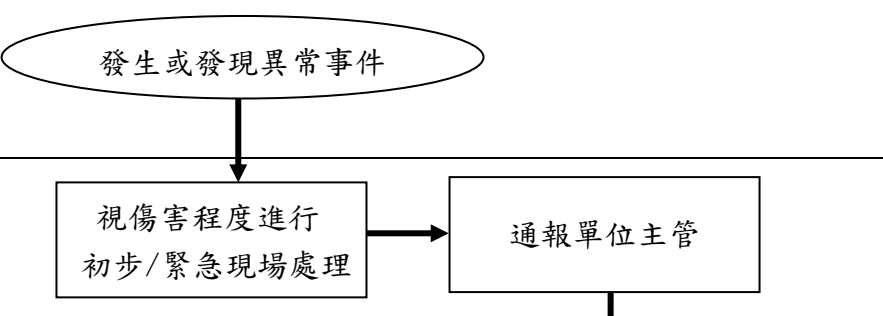
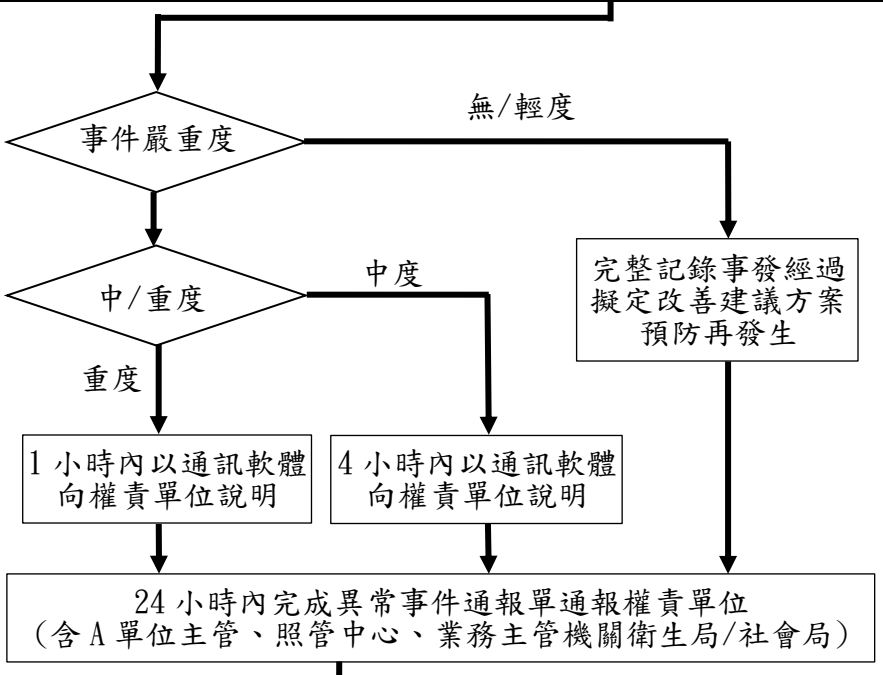
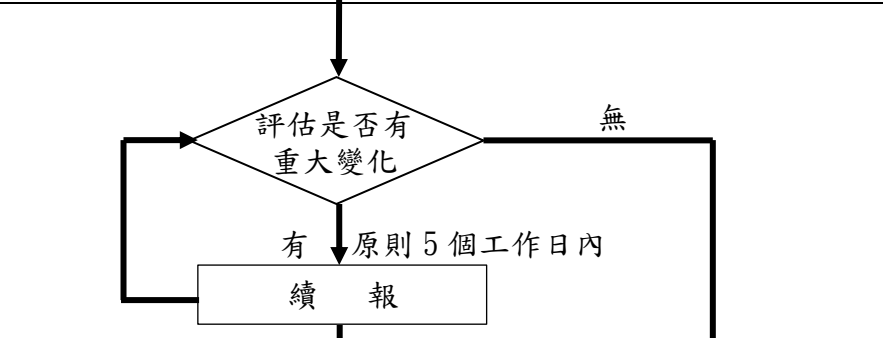
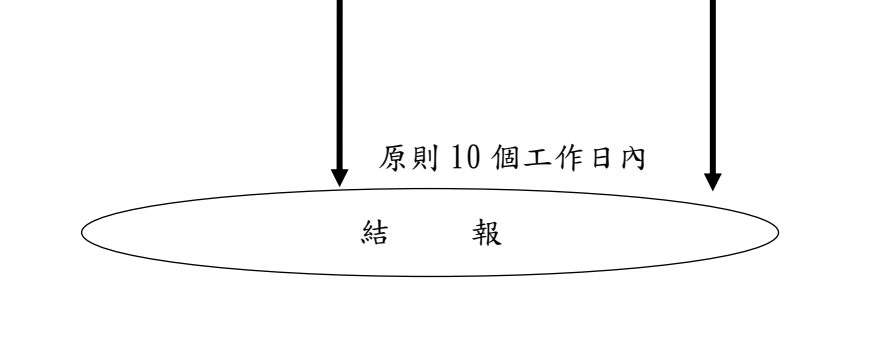
(二) 續報：持續追蹤個案實際情況時，倘有重大變化須為續報(如：個案須住院或延長住院時間)，原則為5個工作日內，倘有必要則依權責單位評估得以縮短或持續追蹤。

(三) 結報：個案異常事件結案時須為結報(如：個案因服務單位造成之異常事件已擬定改善策略、個案因異常事件死亡等)，原則上為最後一次續報後10個工作日內，倘有必要依權責單位評估得以縮短。

註1:異常事件通報單請依業務屬性通報權責單位，如A單位主管、照管中心該行政區照管督導、業務主管機關(本府衛生局或社會局)，**並請至衛生福利部照顧服務管理資訊平台同步完成異動通報。**

註2:通訊軟體係指電話、電子郵件或各種即時通訊軟體，便於通報單位主管即時向權責單位說明之方式。

註3:**若因特殊狀況(如疫情期間大量通報)，可依主管機關規定調整異常事件通報方式。**

階段	權責	異常事件通報作業流程	說明
案件發生 現場處理	第一線服務人員		第一線服務人員： 1. 本市照顧管理專員、A 單位於個案管理期間 2. B 單位、C 單位於個案管理期間或服務過程中
初報	通報單位		1. 初報：依通報流程規範訂定時效進行第 1 次通報。 2. 異常事件通報單請依業務屬性通報權責單位，如 A 單位主管、照管中心該行政區照管督導、業務主管機關(本府衛生局或社會局)。
續報	通報單位		續報：持續追蹤個案實際情況時，倘有重大變化須為續報(如：個案須住院或延長住院時間)，原則為 5 個工作日內，倘有必要則依權責單位評估得以縮短或持續追蹤。
結報	通報單位		結報：個案異常事件結案時需為結報(如：個案因服務單位造成之異常事件已擬定改善策略、個案因異常事件死亡等)，原則上為最後一次續報後 10 個工作日內，倘有必要依權責單位評估得以縮短。

臺北市長期照顧管理中心個案異常事件通報單

一、個案基本資料

姓 名：_____ 身分證字號：_____

性 別：男 女 生日：_____

福利身分：低收入戶 中低收入戶 一般戶

二、事件發生日期：_____年_____月_____日 _____時_____分；不知道

三、行政區：南港區 內湖區 中正區 萬華區 大安區 松山區
文山區 信義區 士林區 北投區 中山區 大同區

四、事件發生地點：案家 案家附近 醫院
陪同外出活動途中 其他，請說明：_____

五、事件發生後對個案的影響程度：

有傷害→

死 亡：個案死亡。

極重度：個案永久性殘障或永久性功能障礙(如肢障、腦傷等)。

重 度：個案除需額外的探視、評估或觀察外，還需手術、住院或延長住院處理(如骨折或氣胸等需延長住院)。

中 度：個案需額外的探視、評估、觀察或處置，如量血壓、脈博、血糖之次數比平常之次數多，照X光、抽血、驗尿檢查或包紮、縫合、止血治療、1~2劑藥物治療。

輕 度：事件雖然造成傷害，但不需或只需稍微處理，不需增加額外照護。如表皮泛紅、擦傷、瘀青等。

無傷害：事件發生在個案身上，但是沒有造成任何的傷害。

六、與事件發生過程中有關聯的單位/人員：

服務提供單位：_____

服務提供人員：專業人員 居服員 交通接送提供人員

喘息服務提供人員 輔具評估人員

其他，請說明：_____

七、事件內容：

(一)服務過程

- 送醫事件
- 照顧意外事件
- 藥物事件
- 治安事件
- 傷害行為事件
- 公共意外
- 違反專業倫理守則者
- 其他，請說明：_____

(二)不限服務時段，知悉時即通報

- 家庭暴力事件暨性侵害責任通報
- 自殺(含意圖)、自傷事件
- 傳染病通報

八、事發經過說明：

九、此事件發生後的立即處理（可複選）

- 無介入→
 - 不需任何處理
 - 病人拒絕處置
 - 其他，請說明：_____
- 送醫治療
- 予以病人家屬慰問及支持
- 通報警政機關
- 已於24小時內完成家庭暴力暨性侵害事件責任通報
- 已通報自殺防治中心
- 其他，請說明：_____

十、通報者資料

通報者姓名：_____

單 位：_____

職 稱：_____

十一、 通報日期：____年____月____日 ____時 ____分

照管中心暨業管單位受理通報窗口資訊：

◆ 照管中心(依個案居住地之行政區通報)：

總機:2537-1099

行政區	分機	傳真	行政區	分機	傳真
士林區	3000	2537-6533 2537-1353	文山區	5000	2537-7558 2537-7738
北投區			大安區		
大同區	松山區				
中山區	6000		萬華區		
信義區			中正區		
內湖區	1000				
南港區					

◆ 業務主管單位：

衛生局(喘息服務、專業服務)：2720-8889 轉 7085 傳真：8780-1794

社會局(照顧服務、交通接送、送餐服務)：2720-8889 轉 6968 傳真:2758-1841