

臺北市政府社會局所轄老人福利機構、老人住宅及長照機構

危機預防及緊急應變處理原則

105年3月9日訂定

110年7月6日修訂

- 一、臺北市政府社會局（以下簡稱本局）為協助所轄或委託辦理老人福利機構、老人住宅、社區式長照機構及綜合式長照機構（以下簡稱各機構）建立危機預防機制及危機事件處理模式，確保住民及員工安全，降低損害並迅速復原，特訂定本處理原則。
- 二、本處理原則所稱危機事件，包括下列事件：
 - （一）天然災害：風災、水災、震災、土石流等天然災害。
 - （二）意外事件：毒性化學物質災害、動物性傷害、傳染病、食（藥）物中毒、交通事故及其他意外性傷亡事件。
 - （三）公共安全事件：火災、爆炸災、公用氣體與油料管線、輸電線路災害及其他因公共設施產生之傷害。
 - （四）暴力衝突事件：各機構內外之衝突、暴力或攻擊事件。
 - （五）住民走失。
 - （六）虐待及性侵害事件。
 - （七）其他緊急事件。
- 三、各機構應針對可能發生之危機事件，加強防範，採取下列預防措施：
 - （一）成立危機管理小組，明確劃分工作權責，並由各機構負責人擔任召集人。
 - （二）針對各種危機事件，訂定應變計畫及處理流程（如附件1）。
 - （三）隨時偵測發掘可能之危機，加強防範措施。
 - （四）定期辦理住民與員工防災之安全教育講習及演練，並作詳細紀錄。
 - （五）貫徹各項工作流程：各機構應訂定各項工作正確流程，提供員工遵循執行，減少危機事件發生。
 - （六）建立緊急通報系統，並隨時更新資料。
 - （七）加強特殊個案及員工（如：曾有暴力衝突、酗酒等）之輔導，並製作完整輔導紀錄。
 - （八）定期辦理特殊個案研討，並製作詳實紀錄。
 - （九）建立住民互助及通報機制。
 - （十）強化安全防護措施，各項救援、防護及逃生設備應定期維修及更新。
 - （十一）建立各機構發言人制度，加強與媒體之聯繫。
- 四、各機構針對可能發生之危機事件，依下列原則處理：
 - （一）啟動危機事件處理機制：
 1. 上班時間：依各機構訂定之危機處理流程辦理。
 2. 非上班時間：值日人員遇有危機事件發生時，應代表各機構負責人緊急調度指揮人員妥適處理。
 - （二）現場緊急處理並通知各機構負責人。

(三)依危機處理小組分工權責辦理：

1. 報案：視事件性質向本局或轄區派出所報案並配合採證。
2. 緊急送醫救護。
3. 通報：通報家屬、本部及相關單位。

(四)召開危機處理小組會議。

(五)確定後續處理工作，並研擬善後計畫。

(六)由各機構發言人適時對外說明。

(七)檢討及善後處理。

(八)建立完整處理紀錄。

五、為適時掌握各機構危機事件，加速處理應變，依各級危機事件之輕重程度區分如下：

(一)甲級事件：

1. 住民、員工因危機事件導致人員死亡。
2. 住民、員工經醫師診斷罹患傳染病或疑似罹患傳染病致死。
3. 住民、員工疑似群聚感染傳染病。
4. 構成疑似機構虐待及性侵害事件。
5. 亟須本局或其他單位協助及研判可能引發媒體關注、社會關切之事件。

(二)乙級事件：

1. 住民、員工因危機事件導致重傷或有死亡之虞。
2. 住民、員工疑似罹患傳染病。
3. 其他未達甲級事件程度，且各機構無法即時處理之事件。

(三)丙級事件：

1. 住民、員工因危機事件受傷。
2. 其他未達乙級事件程度，且各機構無法即時處理之事件。

六、各機構發生危機事件時，應依下列時限通報：(通報單如附件2)

(一)初報：

1. 甲級事件：應於獲知事件10分鐘內先以口頭通報本局，並於30分鐘內傳真危機事件通報單(如附件2)。
2. 乙級事件：應於獲知事件1小時內先以口頭通報本局，並於30分鐘內傳真危機事件通報單。
3. 丙級事件：應於獲知事件24小時內，通報本局。

(二)續報：本局將依各機構初報內容給予續報時限，各機構依續報時限傳真危機事件通報單。

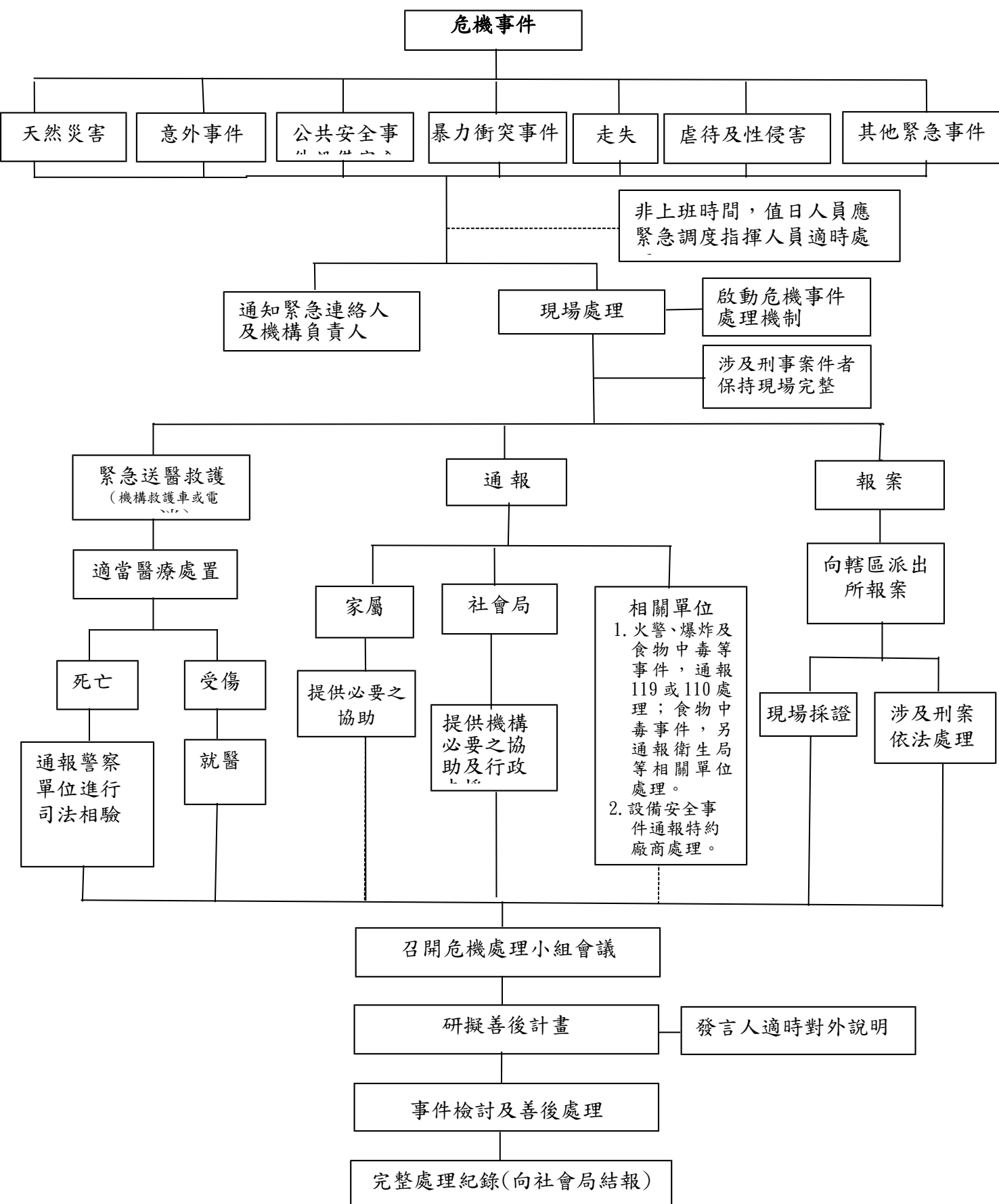
(三)結報：將危機事件相關表件及完整處理紀錄通報本局。

七、考核：

(一)本局應定期或不定期查核各機構相關預防措施執行績效。

(二)如發現各機構未能確實依本處理原則執行，則本局將函請各機構依限提出改善計畫，並作為評鑑指標之參考依據。

附件 1：老人安養暨長期照顧機構危機事件處理流程



附件 2

臺北市老人安養暨長期照顧機構緊急事件處理通報單

初報 續報 () 結報

一、事件內容：

通報單位：
通報人：
通報時間：____年____月____日____時____分
聯絡電話：
老人福利科傳真：27597731、27255179

二、基本資料

1. 機構名稱：_____
2. 公立 公設民營 私立；規模：49 人以下 50-300 人 300 人以上
3. 負責(或聯絡)人姓名：_____聯絡電話：_____
4. 發生時間：____年____月____日 上午____時/ 下午____時
5. 發生地點：____區，地址：_____路(街)____段____巷____弄____號____樓

三、事件說明

1. 類別：天然災害 意外事件 公共安全事件 暴力衝突事件 其他_____
2. 傷亡/損失(壞)情形：
損失狀況(新臺幣)：100 萬元；200 萬元；300 萬元；其他_____
死亡：1 人；2 人；3 人；其他_____
失蹤：1 人；2 人；3 人；其他_____
傷患：1 人；2 人；3 人；其他_____

個人 資 料	姓名：	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
	身份證統一編號：	出生年月日：____年____月____日____歲
	目前留置處所： <input type="checkbox"/> 醫院 <input type="checkbox"/> 殯儀館 <input type="checkbox"/> 原居住地/機構 <input type="checkbox"/> 庇護處所 <input type="checkbox"/> 其他_____	
	福利身份：(可複選) <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 低收入 <input type="checkbox"/> 中低收入 <input type="checkbox"/> 獨居長者 <input type="checkbox"/> 榮民 <input type="checkbox"/> 身障 <input type="checkbox"/> 障 度 <input type="checkbox"/> 遊民 <input type="checkbox"/> 其他	

3. 事件經過描述：(請敘明人事時地物等項及發生原因、現況說明...等)

4. 其他補充訊息

四、處理情形

1. 已處理事項：(請條列式寫出何時做了什麼事情)

2. 媒體關切？否 是→→媒體：電子_____ 在場 不在場
平面_____ 在場 不在場

* 受訪問題及回答狀況：

3. 民意代表關切？否 是，姓名_____
4. 其他在場相關人員：姓名_____單位_____職稱_____聯絡電話_____
5. 後續工作事項：（如提供社工專業服務、確認相關訊息、行政聯繫、檢討改善等）
提供後續服務(請條列式說明)

6. 請求協助或支援事項：

◎緊急事件處理通報程序

1. 電話聯繫：得知事件發生，請機構主管先以電話通知本市社會局老人福利科（電話：2725-6966~68，夜間或假日：公務電話 0972-699-948）。
2. 儘速填寫通報單，並傳真至社會局老人福利科。
3. 事件有最新變化發展時，請回報最新處理狀況，至緊急狀況解除為止。

◎緊急事件層級及通報時限（依臺北市政府社會局所轄老人安養暨長期照顧機構危機預防及緊急應變處理原則）

初報：1. 甲級事件(應於獲知事件 10 分鐘內先以口頭通報本局並儘速傳真通報單。)

- (1) 因危機事件導致人員死亡。
- (2) 經醫師診斷罹患傳染病或疑似罹患傳染病致死。
- (3) 疑似群聚感染傳染病
- (4) 構成疑似機構虐待及性侵害事件。
- (5) 亟須本局或其他單位協助及研判可能引發媒體關注、社會關切之事件。

2. 乙級事件(應於獲知事件 1 小時內先以口頭通報本局並儘速傳真通報單。)

- (1) 因危機事件導致重傷或有死亡之虞。
- (2) 疑似罹患傳染病。
- (3) 其他未達甲級事件程度，且各機構無法即時處理之事件。

3. 丙級事件(應於獲知事件 24 小時內傳真通報單予本局。)

- (1) 因危機事件受傷。
- (2) 其他未達乙級事件程度，且各機構無法即時處理之事件。

續報：各機構依續報時限傳真危機事件通報單

結報：將危機事件相關表件及完備處理紀錄通報本局