

# 臺北市政府社會局所轄身心障礙福利機構危機預防及緊急應變處理原則

96.9.4  
100.08.25修

- 一、臺北市政府社會局（以下簡稱本局）為協助所轄身心障礙福利機構（以下簡稱各機構）建立危機預防機制及危機事件處理模式，確保院民（生）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）一級天然災害：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、自殺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）院民（生）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）定期辦理院民（生）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）建立院民（生）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，應依下列原則訂定標準處理程序：
  - （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，另應注意相關證物之保存（例如監視系統錄製之畫面）。
    - 2、緊急送醫救護。

3、通報：通報家屬、董事會（理事會）及本局，並依事件性質通報如臺北市自殺防治研究發展中心、臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心等相關單位。

(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、各機構發生危機事件時，應依下列時限通報（非上班時間亦同）：

(一)初報：

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）。

(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。

六、各機構於辦理員工職前或在職訓練時，應將本處理原則納入訓練範圍。

七、考核及獎懲：

(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，本局將於聯繫會報公告機構名稱並針對機構及母基金會負責人辦理教育訓練。

### 身心障礙福利機構危機事件處理流程



