臺北市政府社會局所轄身心障礙者服務設施危機預防及緊急應變處理原則

96.9.4
114.2.20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者服務設施（以下簡稱各單位）建立危機預防機制及危機事件處理模式，確保服務對象及員工安全，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)情緒行為事件：各單位內外之情緒行為事件。

(五)服務對象走失。

(六)虐待、性騷擾及性侵害事件。

(七)其他緊急事件。

三、各單位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，並由各單位負責人擔任召集人。

(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)定期辦理服務對象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：各單位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：曾有情緒行為、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)建立服務對象互助及通報機制。

(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)建立各單位發言人制度，加強與媒體之聯繫。

四、各單位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：

依各單位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，應代表各單位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單位負責人。

(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影音資料）。

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政府自殺防治中心、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)由各單位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、各單位發生危機事件時，應依下列時限通報（非上班時間亦同）：

(一)初報：

應於獲知事件，經妥適處理後之合宜空檔時間，透過相關可與本局聯繫之管道，向本局通報，並於彙整相關完整資料後將危機事件通報單提供本局（如附件2）。

(二)續報：

本局將依各單位初報內容給予續報時限及處理建議，各單位依本局回復意見續予辦理並依限回報。

六、各單位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。

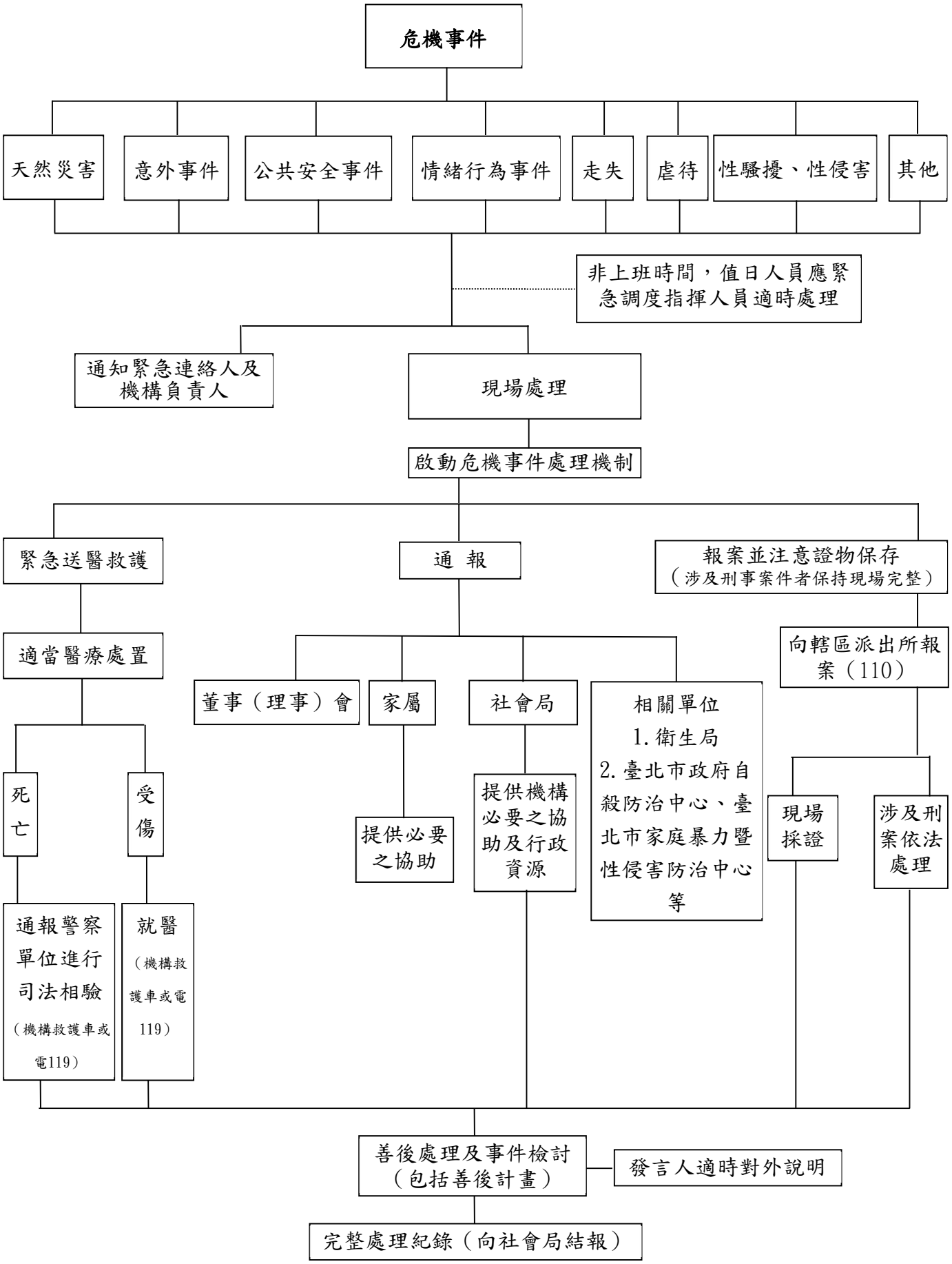
七、考核及獎懲：

(一)本局定期或不定期查核各單位相關預防措施執行績效。

(二)如發現各單位未能確實依本處理原則執行，本局將於聯繫會報公告單位名稱並針對單位及母基金會負責人辦理教育訓練。

附件1

身心障礙者服務設施危機事件處理流程



附件二114.02.20

臺北市政府社會局身心障礙者服務設施危機事件通報單□初報□續報□結報

<table>
<tr><td colspan="6">服務類型：
□臨時及短期照顧服務□生活重建□家庭托顧服務□視障者服務　□身心障礙機構(住宿/日間)
□精神障礙者會所　□輔具中心□溝通服務方案□自立生活支持中心□社區式日間照顧
□社區日間作業設施　□社區居住□身障社區長照機構(日間照顧)　□其他</td></tr>
<tr><td colspan="2">單位名稱：</td><td>通報時間</td><td colspan="3">年　月　日　時　分</td></tr>
<tr><td rowspan="2">通報人員</td><td rowspan="2">部門：
職稱：
姓名：</td><td>地址</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>電話</td><td>(　)</td><td>傳真</td><td>(　)</td></tr>
<tr><td>緊急事件類別</td><td colspan="5">□ 天然災害 □意外事件 □公共安全事件 □情緒行為事件 □走失
□ 虐待　□性騷擾、性侵害　□其他_____</td></tr>
<tr><td>發生時間</td><td colspan="5">年　月　日　午　時　分</td></tr>
<tr><td>發生地點</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>主任、院長(組長/督導)</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>現場發言人</td><td colspan="5">部門：　職稱：　姓名：　聯繫電話：</td></tr>
<tr><td>事件說明（應記載人、事、時、地、物等項）</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>傷亡/損失（壞）情形</td><td colspan="5">□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_____。
□損失狀況（新臺幣）：□100萬元；□200萬元；□300萬元；□其他_____。</td></tr>
<tr><td>事件緊急處理概述（單位內部緊急處置情形、其他單位支援狀況…）</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>媒體（或輿論）反應：（對外訊息發布情形、媒體報導情形、社會輿論反應…）</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>請求支援事項</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>備註（其他應通報事項）</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>※主管機關核處情形(本項免填)</td><td colspan="5">續報規定：通報之單位□需要續報（續報時間：　　）
□不需續報</td></tr>
</table>

單位人員：　　單位主管：