

衛生福利部南區兒童之家危機預防處理與緊急應變計畫

93年11月訂定
98年4月修訂
103年11月修訂
110年10月26日修訂
111年5月5日修訂
114年10月28日修訂

一、依據

衛生福利部108年7月4日衛授家字第1081200044號函修正「衛生福利部所屬社會福利機構危機預防處理暨通報注意事項」。

二、目的

為建立本家危機預防處理及通報模式，確保家童及員工安全，維護機構聲譽，降低損害並迅速復原，特訂定本計畫。

三、危機事件類型

- (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、食安事件、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：本家內外之衝突、暴力或攻擊事件。
- (五)司法風紀事件：遭司法機關調卷、搜索及嚴重影響本家聲譽之員工風紀案件。
- (六)民眾聚集抗爭之陳情請願事件。
- (七)性騷擾或性侵害事件。
- (八)服務對象(下稱家童)、員工發生失蹤事件。
- (九)員工於工作場域發生職業災害事件。
- (十)其他緊急事件或可能引發媒體關注、社會關切之案件。

四、危機事件預防措施

- (一)成立危機處理小組。
- (二)針對各種可能危機事件，訂定本家危機事件處理流程（如附件1）及危機事件處理注意事項（如附件2）。
- (三)隨時偵測發掘可能之危機，加強防範措施。
- (四)定期辦理家童與員工防災之安全教育講習及演練，並作詳細紀錄。
- (五)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)建立本家緊急事故處理通報網絡系統(如附件3)及危機事件通報單(如附件4)，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)建立家童互助及通報機制。
- (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)建立機構發言人制度，加強與媒體之聯繫。

五、危機處理小組組成

本家「危機處理小組」由秘書、社工科科長、保育科科長、行政室室主任、護理師(2人)及兼辦政風人員擔任，共計7人，並由秘書擔任召集人。秘書擔任對外發言人；另由兼辦政風人員擔任與警察單位之聯絡人。

六、危機事件標準處理程序

(一)啟動危機事件處理機制：

1. 上班時間：依本家訂定之危機事件處理流程辦理。
2. 非上班時間：值日人員（保全）遇有危機事件發生時，應通知本家業務權責主管緊急調度指揮人員妥適處理。

(二)現場緊急處理並通知主任。

(三)依危機處理小組分工權責辦理：

1. 報案：立即向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、上級單位及相關單位。

(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。

(九) 員工於工作場域發生職業災害事件時，則依高雄市政府勞工局勞動檢查處備查登錄之「衛生福利部南區兒童之家安全衛生工作守則」—「拾肆、職業災害、虛驚事故、影響身心健康事件之調查處理與統計分析」(如附件 5) 所載應變程序作業處理。

七、危機事件層級

(一) 甲級事件：

1. 家童、員工因危機事件導致人員死亡。

2. 家童、員工經醫師診斷罹患傳染病或疑似罹患傳染病致死。

3. 遭司法機關搜索。

4. 嚴重影響機構聲譽之員工風紀案件。

5. 民眾聚集抗爭之陳情請願事件。

6. 亟需上級單位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. 家童、員工因危機事件導致重傷或有死亡之虞。

2. 其他未達甲級事件程度，且本家無法即時處理之事件。

(三) 丙級事件：

1. 家童、員工因危機事件受傷。

2. 遭司法機關調卷。

3. 家童、員工二人以上發生應依傳染病防治法相關規定通報指定之傳染病或症狀監視情形。

4. 性騷擾或性侵害案件。
5. 家童、員工發生失蹤情形，且失聯已逾 4 小時。
6. 其他未達乙級事件程度，且本家無法即時處理之事件。

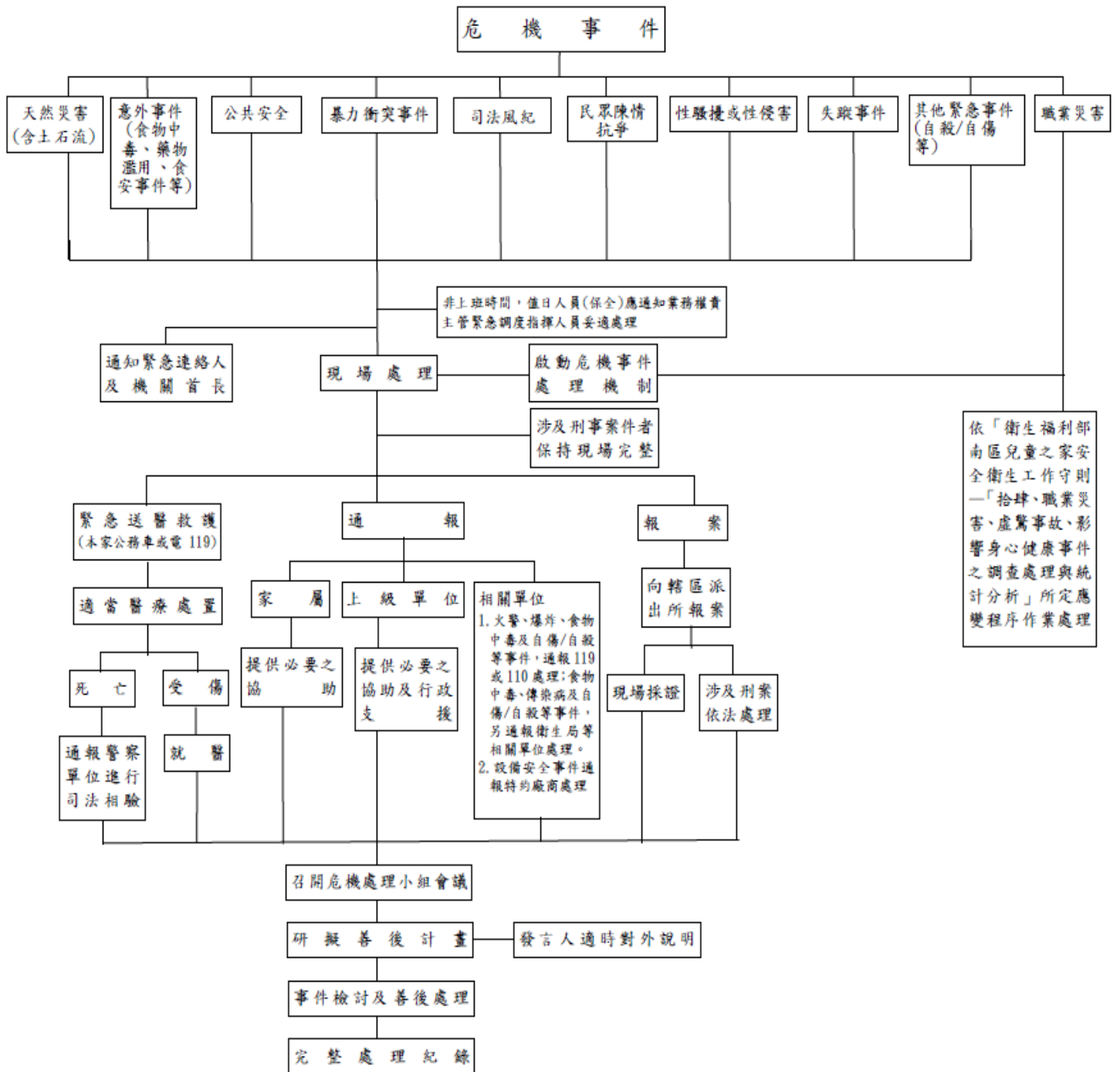
八、危機事件通報時限：

- (一) 甲級事件：應於獲知事件 10 分鐘內，以電話、傳真或其他便捷方式（輔以電話確認）通報，30 分鐘內傳送危機事件通報單。
- (二) 乙級事件：應於獲知事件 1 小時內先以電話、傳真或其他便捷方式通報，30 分鐘內傳送危機事件通報單。
- (三) 丙級事件：應於獲知事件 24 小時內，傳送危機事件通報單。
- (四) 危機事件未解除前應進行續報；已解除或完成檢討改進事項，應進行結報。

九、考核與獎懲

- (一) 本家應定期或不定期查核各科室相關預防措施執行績效。
- (二) 本注意事項執行績效，列為各科室年度考績之參據。

衛生福利部南區兒童之家危機事件處理流程



衛生福利部南區兒童之家危機事件通報單

初報 續報 (第 次) 結報

敬陳	<input checked="" type="checkbox"/> 衛生福利部社會及家庭署 <input checked="" type="checkbox"/> 衛生福利部社會及家庭署政風室(請同時通知)
通報時間	年 月 日 時 分
事件層級	<input type="checkbox"/> 甲級事件 <input type="checkbox"/> 乙級事件 <input type="checkbox"/> 丙級事件
危機事件類別	<input type="checkbox"/> 天然災害 <input type="checkbox"/> 意外事件 <input type="checkbox"/> 公共安全事件 <input type="checkbox"/> 暴力衝突事件 <input type="checkbox"/> 司法風紀事件 <input type="checkbox"/> 員工風紀案件 <input type="checkbox"/> 民眾聚集之陳抗事件 <input type="checkbox"/> 性侵害或性騷擾案件 <input type="checkbox"/> 服務對象(家童)、員工發生失蹤事件 <input type="checkbox"/> 員工於工作場域發生職業災害事件 <input type="checkbox"/> 其他緊急事件或媒體關注案件：_____
發生時間	年 月 日 午 時 分
發生地點	
機構負責人	
現場發言人	單位： 職稱： 姓名： 聯繫電話：
事件說明 (應詳載人、事、時、地、物等項)	
人員傷亡/設施損失(壞)情形	<input type="checkbox"/> 死亡： <input type="checkbox"/> 1 人； <input type="checkbox"/> 2 人； <input type="checkbox"/> 3 人； <input type="checkbox"/> 其他_____。 <input type="checkbox"/> 失蹤： <input type="checkbox"/> 1 人； <input type="checkbox"/> 2 人； <input type="checkbox"/> 3 人； <input type="checkbox"/> 其他_____。 <input type="checkbox"/> 傷患： <input type="checkbox"/> 1 人； <input type="checkbox"/> 2 人； <input type="checkbox"/> 3 人； <input type="checkbox"/> 其他_____。 <input type="checkbox"/> 損失狀況(新臺幣)： <input type="checkbox"/> 100 萬元； <input type="checkbox"/> 200 萬元； <input type="checkbox"/> 300 萬元； <input type="checkbox"/> 其他_____。
事件緊急處理概述 (機構內部緊急處置情形、其他單位支援狀況...)	
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...)	

拾肆、職業災害、虛驚事故、影響身心健康事件之調查處理與統計分析

一、目的：

本機構為減少傷害事故之發生，除加強改善工作環境、提高機械設備安全，並督導各員工確實遵守安全衛生工作守則外，特訂定本要點，以謀萬一在傷害事故發生時，依此要點處理。

二、適用範圍：

適用所有員工及承攬商、訪客等於工作場所或因公外出之意外，但不包括承攬商之交通事故。

三、權責：

3.1. 事故單位主管：

- 3.1.1. 應立即通知行政室，同時採取必要之急救、搶救等措施。
- 3.1.2. 會同相關單位至現場查驗、分析原因、檢討對策，提出意外事故調查報告。
- 3.1.3. 擬准公傷假，實施改善對策。

3.2. 行政室：

- 3.2.1. 災害發生時應向本機構院長通報。
- 3.2.2. 重大災害時應於八小時內向當地勞動檢查機關報備處理。
- 3.2.3. 立即將傷者施予適當處理，必要時送醫治療及辦理住院事宜。
- 3.2.4. 擬判公傷假，協助認定休假天數。
- 3.2.5. 災害現場查驗，瞭解發生原因。
- 3.2.6. 實施災害實績記錄，對策實施結果追蹤，作成安全衛生教育案例。

四、作業內容：

4.1 事故的分類

事故種類	內 容
重大事故	1. 發生死亡事故。 2. 發生災害之罹災人數在三人以上者。 3. 發生災害之人數在一人以上者住院者。(經醫院宣佈) 4. 氨、氯、氟化氫、光氣、硫化氫、二氧化硫等化學物質之洩漏，發生一人以上罹災勞工需住院治療者。
廠內事故	1. 因冒險犯難搶救危急之事故機器。 2. 因勞動場所之建築物、機械、設備、原料、材料、化學品、蒸氣等或作業活動及其他職業上原因引起之傷害。 3. 因人為疏忽或未遵守安全衛生規定所發生之事故。 4. 非屬上述原因之其他法令規定應屬公傷者。

廠外事故	1. 廠外執行公務必要之往返途中發生事故非出於私人行為或違反重大交通規則者。 2. 上下班（含加班）於必要之往返路途中發生事故，非出於私人行為或違反重大交通規則者。
一般事故	發生損物或損時事故，而無人員受傷。

4.2. 傷害事故之發生係出於本身或他人之故意行為（如打架）應以專案調查處理。

4.3. 傷害事故之處理：

廠內傷害事故	廠外傷害事故
1. 立即將危害源除去，避免進一步之危害。發生重大人員傷亡時，應保持現場以供有關單位調查鑑定。	1. 警察機關有案可查或有足資採信之證明。
2. 立即聯絡行政室或進行安排人員將傷者送醫。	2. 無違反交通規則或嚴重未顧及安全之事實。
3. 填寫意外事故調查報告。	3. 法令解釋其事故情節應屬公傷者。
4. 重大職業災害需於八小時內通知當地勞動檢查機關。	4. 依規定核給公傷假（未住院者視情況核定休假）
5. 事故部門主管應深入調查事故之發生原因，並擬訂改善方案，杜絕類似事故再度發生。	
6. 事故單位應於三日內提出災害（事故）報告表及改善方案，並確認再發對策實施結果。	
7. 擬准公傷假（未住院者視情況核定休假）。	

4.4.1. 員工如已恢復到一定程度，可勝任原單位內其他較輕鬆之工作，或視實際需要狀況，派遣調任之，俟員工恢復原工作能力後，再調回其原有之工作。

4.4.2. 員工請公傷假超出一個月者，由行政室陪同，至本機構指定之醫院進行檢查，以確認員工之傷病復原狀況。

4.4.3. 員工發生職業災害，除發生當時之急診搶救外，均需至全民健保指定之醫療院、所就醫並使用全民健保，否則產生之醫療費用本機構不予給付。

4.4.4. 各單位主管應於職業災害發生後，立即告知員工或其家屬本機構職業災害之處理程序。

4.4.5. 職業災害之醫療與休養，本機構僅就醫療部份支付費用，其他非經醫師處方之藥品、醫療器材等，則不予給付。

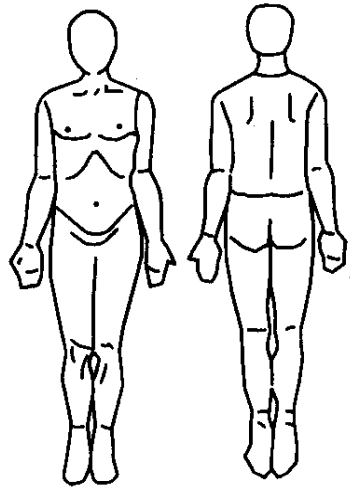
五、相關表單：

5.1 意外事故調查報告。

5.1

衛生福利部南區兒童之家
意外事故調查報告

虛驚事件；交通事故；意外事故(一般及重大事故)

填報時間		年 月 日	
填報人姓名			
受傷者姓名		職稱	
任現職年資		所屬部門	
事故發生時間	年 月 日 時 分 (星期)		
發生地點			
損失報告： 1.請公傷天數：自 月 日至 月 日共__天__時 2.財物損失情形：			
事故發生經過及傷害情形：		受傷部位	
			
直接原因			
間接原因	不安全行為： 不安全環境：		
基本原因			
改善對策		預計完成日	實際完成日期
院長	事故單位主管	勞工代表	行政室