

一、臺中市政府社會局（以下簡稱本局）為協助所轄老人福利機構（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、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）其他：如住民走失、虐待及性侵害事件及其他緊急事件。

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。

（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，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
<第 2 頁，共 2 頁>

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：通報縣市政府主管機關及相關單位。

(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、各機構發生危機事件時，依緊急事件層級及下列時限通報（非上班時間亦同）：

(一)初報：

1. 甲級事件(應於獲知事件 10 分鐘內先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) 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。

(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函報本局。

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)本局將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，本局將於每年年底公告機構名稱。