

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

93年9月21日內授中社字第0930709790號函訂定

103年10月29日部授家字第1031200017號函修正，並修正名稱

一、衛生福利部（以下簡稱本部）為協助所屬兒童、少年、老人、身心障礙等社會福利機構（以下簡稱各機構）建立危機預防處理及通報模式，以確保服務對象及員工安全，維護機構聲譽，降低損害並迅速復原，特訂定本注意事項。

二、本注意事項所稱危機事件，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) 司法風紀事件：遭司法機關調卷、搜索及嚴重影響機關聲譽之員工風紀案件。
- (六) 民眾聚集抗爭之陳情請願事件。
- (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) 成立危機處理小組，明確劃分工作權責，並由各機構首長指定人員擔任召集人。
- (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，並製作翔實紀錄。
- (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，應代表各機構首長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：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、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、服務對象、員工因危機事件導致人員死亡。
- 2、服務對象、員工經醫師診斷罹患傳染病或疑似罹患傳染病致死。
- 3、服務對象、員工疑似群聚感染傳染病。
- 4、遭司法機關搜索。
- 5、嚴重影響機關聲譽之員工風紀案件。
- 6、民眾聚集抗爭之陳情請願事件。
- 7、亟須本部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、服務對象、員工因危機事件導致重傷或有死亡之虞。
- 2、服務對象、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、服務對象、員工因危機事件受傷。
- 2、遭司法機關調卷。
- 3、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，應依下列時限及層級通報：

(一) 甲級事件：應於獲知事件 10 分鐘內先以口頭通報本部，並於 30 分鐘內傳真危機事件通報單（如附件 2）。

(二) 乙級事件：應於獲知事件 1 小時內先以口頭通報本部，並於 30 分鐘

內傳真危機事件通報單。

(三) 丙級事件：應於獲知事件 24 小時內，通報本部。

七、考核及獎懲：

(一) 本部應定期或不定期查核各機構相關預防措施執行績效。

(二) 本注意事項執行績效，列為各機構首長年度考績之參據。

附件 1：社會福利機構危機事件處理流程

