

危機預防及緊急應變注意事項

民國 91 年 3 月 8 日院長核准實施

民國 92 年 6 月 25 日機構更名確定，本辦法相關字彙配合修正

民國 96 年 1 月 1 日主任修訂公佈實施

壹、真善美啟能發展中心(以下簡稱本中心)為建立危機預防機制及危機事件處理模式，以確保服務對象及員工安全，降低損害並迅速復原，特訂定本注意事項。

貳、本要點所稱危機事件，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設施產生之傷害。
- 四、暴力衝突事件：本中心內外之衝突、暴力或攻擊事件。
- 五、其他緊急事件。

參、本中心針對可能發生之危機事件，應加強防範，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，並由主任擔任召集人。
- 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：本中心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、建立本中心發言人制度，加強與媒體之聯繫。

肆、本中心針對可能發生之危機事件處理模式：

- 一、啟動危機事件處理機制：
 - (一)上班時間：依本中心訂定之危機處理流程辦理。
 - (二)非上班時間：值日人員遇有危機事件發生時，應代表主任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：
 - (一)報案：視事件性質向縣政府（或社會局）或轄區派出所報案並配合採證。
 - (二)緊急送醫救護。
 - (三)通報：通報家屬及相關單位。
- 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、由本中心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。

伍、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：

- (一)服務對象、員工因危機事件導致人員死亡。
- (二)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。
- (三)服務對象、員工疑似群聚感染傳染病。
- (四)亟須縣市政府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：

- (一)服務對象、員工因危機事件導致重傷或有死亡之虞。
- (二)服務對象、員工疑似罹患傳染病。
- (三)其他未達甲級事件程度，且本中心無法即時處理之事件。

三、丙級事件

- (一)服務對象、員工因危機事件受傷。
- (二)其他未達乙級事件程度，且本中心無法即時處理之事件。

陸、本中心發生危機事件時，應依下列時限通報：

- 一、甲級事件：應於獲知事件 10 分鐘內先以口頭通報縣政府，並於 30 分鐘內傳真危機事件通報單。
- 二、乙級事件：應於獲知事件 1 小時內先以口頭通報縣政府，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，通報縣政府。

柒、附則

本注意事項經主任核准後公佈實施，修訂時亦同。