**高雄市政府社會局所轄老人福利機構非保護性個案危機預防及緊急應變處理原則**

 105年8月30日高市社老福字第10537401200號簽奉准

一、高雄市政府社會局（以下簡稱本局）為協助所轄老人福利機構（以下簡稱各機構）**非保護性個案**建立危機預防機制及危機事件處理模式，確保住民安全，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。

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（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，依下列原則處理：

1. 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。

2.緊急送醫救護。

3.通報：通報家屬、本局及相關單位。

（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.因危機事件導致人員死亡。

2.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。

（二）乙級事件：

1.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，且各機構無法即時處理之事件。

（三）丙級事件：

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。

六、各機構發生危機事件時，應依下列時限通報：(通報單如附件2)

（一）初報：

 1.甲級事件：應於獲知事件10分鐘內先以口頭或LINE群組通報本局，並於30分鐘內傳真或以電子信箱方式提供危機事件通報單（如附件2）。

 2.乙級事件：應於獲知事件1小時內先以口頭或LINE群組通報本局，並於30分鐘內傳真或以電子信箱方式提供危機事件通報單。

 3.丙級事件：應於獲知事件24小時內，通報本局。

（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通報本局。

七、考核：

（一）本局應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，則本局將函請各機構依限提出改善計畫，並作為評鑑指標之參考依據。

附件1：老人福利機構**非保護性個案**危機事件處理流程

 危機事件

公共安全事件

意外事件

天然災害

現場處理

通知緊急連絡人

涉及刑事案件者保持現場完整

◎火警、爆炸及食物中毒等事件，通報119或110處理；食物中毒事件，另通報衛生局（電話：）等相關單位處理。

◎設備安全事件通報特約廠商（電話：）處理

報 案

通 報

緊急送醫救護

（院方救護車或電119）消）

◎備妥基本資料

◎報案與通報系統

值班人員

（電話： ）

機構負責人

（電話： ）

高雄市政府社會局

（電話：3373376）

（傳真：3302649）

（電子信箱：sabkcg@gmail.com）

（LINE群組）

向轄區派出所報案（電話：）

適當醫療處置

受傷

死亡

涉及刑案依法處理

現場採證

就醫

通報警察單位（電話：）進行司法相驗

後續處理及紀錄

**附件2**

檢討與評估

**高雄市老人福利機構非保護性個案緊急事件處理通報單**

 **□初報　□續報（　）□結報**

**一、事件內容：**

**二、基本資料**

1.機構名稱： 、地址：

2.通報人： 、通報時間： 年 月 日 時 分、聯絡電話：

3.發生時間： 年 月 日 □上午 時/ □下午 時

4.發生地點：

**三、事件說明**

1.類別：□天然災害 □意外事件 □公共安全事件

2.傷亡/損失（壞）情形：

 □預估損失狀況（新臺幣）：□100萬元；□200萬元；□300萬元；□其他

 □死亡：□1人；□2人；□3人；□其他

 □傷患：□1人；□2人；□3人；□其他

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  個 人 資 料 | ：姓名： |  □男 □女 |
|  身分證統一編號： |  出生年月日： 年 月 日 歲 |
| 目前留置處所：□ 醫院 □原居住地 □機構 □其他  |
| 福利身份：（可複選）□一般 □低收入 □中低收入 □獨居長者 □榮民 □身障 障 度 □遊民 □其他  |

3.事件經過描述：（請敘明人事時地物等項及發生原因、現況說明…等）

4.其他補充訊息

**四、處理情形**

1.已處理事項：（請條列式寫出何時做了什麼事情）

2.是否報警處理？□否 □是 派出所

3.媒體關切？□否 □是→→媒體：□電子 □在場 □不在場

 □平面 □在場 □不在場

＊受訪問題及回答狀況：

4.民意代表關切？□否 □是，姓名

5.後續工作事項：（如提供社工專業服務、確認相關訊息、行政聯繫、檢討改善等）

□提供後續服務(請條列式說明)

6.請求協助或支援事項：

**◎緊急事件處理通報程序**

1.電話聯繫或LINE群組：得知事件發生，請機構主管先以電話或LINE群組通知本市社會局老人福利科（電話：07-3373376，夜間或假日：LINE群組、本局老人福利科方科長麗珍(電話：0929139512)、 王股長碧文(電話：0958626665）。

2.儘速填寫通報單，並傳真至社會局老福科（傳真：07-3302649），或email至電子信箱：sabkcg@gmail.com。

3.事件有最新變化發展時，請回報最新處理狀況，至緊急狀況解除為止。

**◎緊急事件層級及通報時限**（依高雄市政府社會局所轄老人福利機構危機預防及緊急應變處理原則）

 初報：1.甲級事件(應於獲知事件10分鐘內先以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）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小時內先以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）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。

續報：各機構依續報時限傳真危機事件通報單

結報：將危機事件相關表件及完備處理紀錄通報本局