**新北市私立○○老人長期照顧中心  
災害應變計畫**

附件七

老人社會福利機構範例

**壹、前言**

因全球暖化造成之劇烈氣侯變化，造成近幾年之大規模複合性災害頻生，例如：98年莫拉克風災、99年凡那比風災及100年日本福島核災等，反應出災時大規模疏散及收容安置之各項議題，就社會福利機構(以下稱社福機構)投入之弱勢人口服務工作項目而論，機構應開始將防災體系、意識及應變處置能力之能量，視為整體弱勢安置服務之一環，並為因應福利人口之特殊性，對於社福機構在災時之疏散撤離等應變處置工作，需投入更多的心力進行機構防災體制之建立，為能確保本機構住民之安全保障，使機構防災任務職掌能有所依憑，訂定本計畫俾憑辦理。

**貳、目的**

為建立本機構災前整備、災中應變及災後復原，期能透過本計畫之辦理，加強機構災前整備流程機制、訓練實作及建立各單位橫向聯繫的團隊默契，提升於災時之應變能力，臨危不亂的引導機構內弱勢人口進行避災任務等，以達機構住民撤離之最佳效率，主要目標以建立本機構災時應變及撤離作業程序，確保住民及員工安全及災時機構住民安置照顧之品質。

**參、依據**

1. 災害防救法暨其施行細則。
2. 社會救助法暨其施行細則。
3. 老人福利機構設立標準。
4. 老人福利機構評鑑及管理辦法。

**肆、適用範圍**

本計畫主要規範本機構對於各類型災害辦理各項防災工作之基本原則，包含災前整備、災中應變及災害復原等各階段任務，包含機構內體制建立之緊急應變編組、任務職掌、災時應變處置流程、疏散撤離、後送安置、復原重建，以及針對機構內弱勢人口特殊需求所進行的調查、資源調度媒合、宣導教育或防災演練作為等，凡與機構內防災體制建立及相關作為者，皆為本計畫涵蓋範圍。

**伍、執行內容**

1. 災害預防整備階段
2. 建立機構內防災體系及規範

為使各項防災業務之準備及執行有所依憑，應配合新北市政府社會局修訂提報機構內之相關應變計畫，內容應包含災害及緊急事件發生時聯絡單位電話、處理流程及任務編組等，並列為平時查核及評鑑項目：

* 1. 新北市社會福利機構災害緊急應變任務編組籌組(如附件一)。
  2. 弱勢人口疏散撤離應變處置流程及通報機制(如附件二、三、四、五、十)。

1. 建立行政聯繫系統
   1. 建立與主管機關(新北市政府社會局)及在地行政機關(區公所)之聯繫管道，以利平時聯繫及災時通報作業。
   2. 調查彙整鄰近區域內之其他社會資源清冊(如附件六)及聯繫窗口，例如：警察分局、派出所、消防分隊、社會福利服務中心、醫療院所及民間志願團體服務據點等，並應建立災時或緊急事故時之聯繫合作機制。
2. 後送安置單位之選定

配合本機構住民特性及需求，選定災時後送安置機構或緊急安置處所(如附件七)，並與該處所建立合作機制，必要時應簽訂支援協定，後送單位之選定原則如下：

* 1. 後送機構或安置處所是否可符合，受災機構原安置弱勢人口需求，其設施設備是否可供支援安置民眾之生活維持。
  2. 確認後送機構或安置處所之支援安置能量，是否可支援受災機構之撤離人數(住民及工作人員)，如不足時，應再行擇定第二、第三順位之後送機構或安置處所。
  3. 考量後送機構於大規模複合性災害之排擠效應，位於災害潛勢區之機構，應避免擇定相同之後送機構或安置處所。
  4. 擇定後送單位後，應送新北市政府社會局，以全市控管之各機構特性、空床率及安置概況加以檢視該後送單位之適宜性。

1. 各機構住民資料掌握

建置本機構住民清冊(如附件八)，確實掌握其之基本資料，包含：扶養義務親屬通訊、生活自理及行走能力評估、災時撤離扶助需求等內容，據以分析其疏散及安置需求特性，擬定相關後送之疏送安置策略，並依此策略籌備機構自有移動輔具或運送車輛，不足部分，應再行採購備齊，或預先協調外部資源投入支援，建立災時聯繫合作機制及默契，資源如下：

1. 輔具資源中心：相關輔具移動設備支援。
2. 醫療院所：傷患後送支援。
3. 警察分局、派出所：協助後送路線引導及車輛支援。
4. 消防分局：護送協助及車輛支援。
5. 交通局：復康巴士支援。
6. 機構防災基本資料及路線調查

平時即應建立並隨時更新本機構負責人、基本建物資料、機構住民人數、後送機構及警消資源等調查資料(如附件九)，並依機構災害風險評估危險因子繪製機構內各樓層平面圖、機構環境條件暨消防設備數量表、疏散路線及後送行車路線地圖等，以利災時可快速查閱相關建物資訊及撤離安置之路線(如附件十一)，協助進行機構內之避災引導。

1. 防災演練及教育宣導
   1. 防災演練：為加強防災實作、累積經驗並檢視應變各階段相關處置機制及流程之適宜性，本機構於每年汛期(5至11月)應至少辦理1場災害防救演練，並應模擬各型災害情況，與後送單位及支援單位共同辦理複合性災害演練[[1]](#footnote-1)。
   2. 教育宣導：為提升防災知識、應變能力及各類災害之對應措施，並加強各類災害之避難基礎常識，本機構至少應於每年汛期前辦理防災教育訓練，同時機構行政、社工及救護等各編組同仁，應積極參與公部門及私部門舉辦之講習或研討，並應隨時對內部機構住民辦理分享宣導座談或內部講習。
2. 評鑑及自主檢查

本機構之防災相關計畫、應變機制、編組、演練及教育宣導之執行績效，納入機構評鑑成果，並應進行機構防災整備工作之自主檢查(如附件十二)並作成紀錄，據以改善缺失事項。

1. 災害應變階段
   * 1. 注意災情預報及警戒時機

應留意中央氣象局發佈之災害預報及天氣或相關災害警戒值之動態變化，依據各災害類別主管機關之公告進行應變任務：

1. 衛生福利部消防署：地震、海嘯、風災、火災及爆炸。
2. 經濟部水利署：水災。
3. 行政院農業委員會水土保持局：土石流。
4. 行政院環境保護署：毒性化學災害。
5. 行政院原子能委員會：核子事故。
   * 1. 緊急應變任務編組

依各級災害應變中心命令[[2]](#footnote-2)進行機構避難或機構有受災疑慮或事實者，應即啟動機構內防災緊急應變任務編組，進行機構住民防災避難或各項行政工作。

* + 1. 即時通報

於平時即應建立新北市政府社會局及所轄區公所聯絡機制，透過電話、傳真等方式進行即時災情、應變處置作為、後送安置處所、服務現況等資訊。

1. 為適時掌握機構危機事件，加速處理應變，依各級危機事件之輕重程度區分如下：
2. 甲級事件：
3. 人員因危機事件導致死亡。
4. 人員經醫師診斷罹患傳染病或疑似罹患傳染病致死。
5. 人員疑似群聚感染傳染病。
6. 亟須社會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。
7. 乙級事件：
8. 人員因危機事件導致重傷或有死亡之虞。
9. 人員疑似罹患傳染病。
10. 其他未達甲級事件程度，且機構無法即時處理之事件。
11. 丙級事件：人員因危機事件受傷。

其他未達乙級事件程度，且機構無法即時處理之事件。

1. 發生危機事件時，應依下列時限及層級通報：
2. 甲級事件：應於獲知事件 10 分鐘內先以口頭通報社會局，並於 30 分鐘內傳真危機事件通報單。
3. 乙級事件：應於獲知事件 1 小時內先以口頭通報社會局，並於 30 分鐘 內傳真危機事件通報單。
4. 丙級事件：應於獲知事件 24 小時內，通報社會局。
   * 1. 資源動員

採「權責分工、即時協助」模式，各機構應主責各機構防災應變及後送安置作業，必要時應動員區政、警政、消防、醫衛及民間志願團隊協助，如災況超出機構應因能量，本府社會局應即時協助進行各項人力、物力、車輛及行政作業之資源調度投入。

* + 1. 後送安置

當本機構因災致影響原安置環境已不適宜住居者，應立即啟動機構後送安置機制，調度自有車輛並聯繫後送機構以安排後續安置，如需外部支援，則需利用平時建置之聯繫網絡請求在地消防隊、派出所及醫院等支援，後送安置依處所不同而有以下處理方式：

* 1. 依親：針對機構內住民有家屬可接回照顧者，應聯繫其親友接返。
  2. 避難收容處所安置：如機構住民無特殊設備需求，可與一般民眾共同安置於臨時避難收容處所，應聯繫區公所主責避難收容處所開設服務之單位，協助機構安置避難收容處所之程序。
  3. 醫療院所安置：由機構住民有特殊醫療設備需求者，應聯繫鄰近醫院或消防單位，派遣救護車輛轉送醫院。
  4. 機構安置：即刻聯繫後送機構作好接待及床位支援準備，並調度自有及支援單位車輛及人員協助進行護送。
  5. 防災公園室外收容：於大規模地震發生時，受影響地區之機構應於第一時間迅速協助機構內民眾前往鄰近防災公園進行緊急避難及收容安置，俟後續餘震規模及災況減緩再依住民需求後送上述4種不同之安置處所。平時社會局將現有公園規劃「行政管理類」、「災民生活類」、「用水設施類」等3大類共19項空間設施場站，使其平時仍具原有休憩功能、災時提供緊急安置。

1. 災害復原重建階段
   * 1. 於災害警報解除後，社會局應聯繫各災害權管單位協調專責技師並會同區公所，前往機構原址進行災後機構現場勘查，確定機構安全無虞且設施設備齊全，始同意機構將安置他處住民接回。
2. 依親：聯繫家屬，通知其可評估狀況，協助將住民送回。
3. 避難收容處所安置：由機構同仁與避難收容處所人員確認交接相關資料及行政作業後，自行調度車輛或協同區公所、鄰里長或警消單位，協助護送返回。
4. 醫療院所安置：由機構聯繫安置院所，確認其情況穩定可出院後，自行調度車輛送返。
5. 機構安置：由機構同仁與接待安置機構人員確認交接相關資料及行政作業後，自行調度車輛或協同支援單位，協助護送返回。
   * 1. 追踨列管受災機構住民心理輔導紀錄，確保因災害造成之情緒影響能獲妥善處遇，如機構缺乏處遇能力，應轉介所需相關資源協助。
     2. 詳實紀錄災害發生及處理經過，並召開檢討會議，據以改善災害整備及應變措施，並回報社會局。

（四）各類災害及緊急事件處理流程：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 危機類型 | 項目 | 預防及處理流程 |
| 一、天然災害 | 風災、水災、震災等 | 一、預防階段  1.定期檢修建築物結構之安全性。  2.定期檢查樓頂排水及疏通排水溝渠。  3.各單位自行固定擺設之物品、設備。  4.注意氣象局之預報。  二、處理階段  1.地震、風災、水災(如附表四-1)  三、善後階段  1.檢討事件原因及處理過程，並研商善後事宜。  2.檢查建物受損情形。  3.清點損失，擬定復原計畫 |
| 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 | 一、預防階段  1.提供員工、住民認識毒性化學物質災害、傳染病防治之相關知識，並能早期偵測院內發生傳染病群聚事件，使防疫人員即時妥適處理及採取必要措施。  2.平時即宣導預防動物性傷害之常識。  3.消除蛇類、蜂類等棲息場所。  4.建立餐廳衛生及完善之檢查制度，並注意飲食衛生，且廚房員工需定期體檢。  5.平時將藥物安全收藏，服藥或給藥時，必須遵照醫師指示服用，並注意有效期限。  6.加強交通安全宣導，對於公務車輛定期安全檢查，另並加強駕駛考核工作  二、處理階段  1.毒性化學物質災害(如附表四-2-a)  2.動物性傷害(如附表四-2-b)  3.傳染病災害(如附表四-2-c)  4.食物中毒(如附表四-2-d)  5.藥物中毒(如附表四-2-e)  6.交通事故(如附表四-2-f)  三、善後階段  1.檢討事件發生原因，確實檢討改進，並適時安撫員工、住民情緒。  2.針對當事人予以觀察輔導，疏導情緒。  3.列入案例，檢討各項安全措施，以防意外事件再度發生。  4.對於車禍身故部分，協助家屬處理善後事宜。 |
| 三、公共安全事件 | 1.院區火警  2.院內建築設施 | 一、預防階段  1.定期檢查供電線路、消防設備及建築物結構之安全性。  2.平時督促相關工作人員進行相關建物、設施設備例行性檢查。  3.注意施工中工地之安全措施及通報各課室注意人員之安全防範。  4.妥善儲存易燃物品。  5.定期實施消防訓練。  二、處理階段  1.院區火警(如附表四-3-a)  2.院內建築設施傷害(如附表四-3-b)  三、善後階段  1.檢討事件處理過程，並研商善後事宜。  2.檢討出事原因，並全面改善。  3.清點損失，擬定復原計畫。 |
| 四、暴力衝突事件 | 1.住民衝突事件  2.外力滋擾事件 | 一、預防階段  1.加強門禁管制，防範外人入院滋事。  2.裝置安全監視系統及加強院區照明設備，避免產生死角。  3.協調警方派員定時至院巡查，以維護院區安全。  4.強化生活輔導，確實瞭解住民動態,對具暴力傾向之住民，多予愛心陪伴、輔導。  5.安排住民正當休閒活動。  6.建立溝通及申訴管道。  二、處理階段  1.住民衝突事件(如附表四-4-a)  2.外力滋擾事件(如附表四-4-b)  三、善後階段  1.檢討事件發生原因，安撫住民情緒。  2.針對當事人予以觀察輔導，疏導情緒。  3.列入案例，檢討各項安全措施，以防意外事件再度發生。 |
| 五、其他緊急事件 | 1.住民自傷  2.住民私自離院、走失  3. 住民自殘或傷人  4.住民吞嚥困難造成食道、呼吸道阻塞現象  5.住民癲癇或其他病症發作導致昏迷、休克  6.性騷擾及性侵害及性騷擾事件  7.失竊事件 | 一、預防階段  1.針對特殊個案，由個案輔導員加強輔導，並將輔導過程製作成完整的輔導紀錄。  2.輔導員平日應了解並注意住民身、心理狀態。  3.輪班人員應落實值勤工作，掌握住民動態。  4.不定時進行住民宿舍安全檢查，防止住民擁有自傷工具。  5.定期或不定期辦理特殊個案研討，並製作詳實紀錄。  6.禁止閒雜人員進出住民宿舍，男性人員需經業務相關人員引導方可進入女生院舍。  7.安排性教育相關課程。  8.宣導同仁做好下班後關閉門窗及貴重物品勿放置辦公室內，並加強門、窗、櫥櫃等防盜設施，行政值日(夜)人員並應加強巡查院內各項設施。  二、處理階段  1.住民自傷(如附表四-5-a)  2.住民私自離院、走失(如附表四-5-b)  3.住民自殘或傷人(如附表四-5-c)  4.住民吞嚥困難造成食道、呼吸道阻塞現象(如附表四-5-d)  5.住民癲癇或其他病症發作導致昏迷、休克(如附表四-5-e)  6.性騷擾及性侵害事件(如附表四-5-f)  7.失竊事件(如附表四-5-g)  三、善後階段  1.檢討事件發生原因，確實檢討改進，並適時安撫住民情緒。  2.針對當事人予以觀察輔導，疏導情緒。  3.列入案例，檢討各項安全措施，以防意外事件再度發生。 |

**陸、結語**

本機構服務對象為老人，有鑑於災害之不可預期性及變動性，為避免因機構本身之相關防災之知識、能力不足，造成無法逃生避難之憾事，應將防災之概念納入制度面考量，同時將各項防災實際規劃及作為融入各項活動辦理、機構內空間、動線規劃及其生活中。並應加強資源盤點及外部支援之橫向聯繫工作，以協助提升機構之整體風險因應能力。

**柒、本計畫如有未盡事項，得隨時補充修正之**

**捌、附件**

附件一、新北市社會福利機構災害緊急應變任務編組表。

附件二、新北市社會福利機構災時應變處置流程圖及說明表。

附件三、新北市社會福利機構各類災害及緊急事件處理流程

附件四、各類災害及緊急事件處理流程圖  
（四-1、天然災害事件處理流程  
 四-2、意外事件事件處理流程  
 四-3、公共安全事件處理流程  
 四-4、暴力衝突事件處理流程  
 四-5、其他緊急事件處理流程）

附件五、各類災害及緊急事件通報網絡系統

附件六、新北市社會福利機構災時運用資源通訊資料。

附件七、新北市社會福利機構後送處所一覽表。

附件八、新北市社會福利機構服務名冊。

附件九、新北市社會福利機構基本資訊調查表。

附件十、機構災害及危機事件通報單

附件十一、新北市社會福利機構疏散路線圖：

十一-1場所位置圖。

十一-2機構內逃生避難圖。

十一-3機構風險評估。

十一-4機構環境條件暨消防設備數量表。

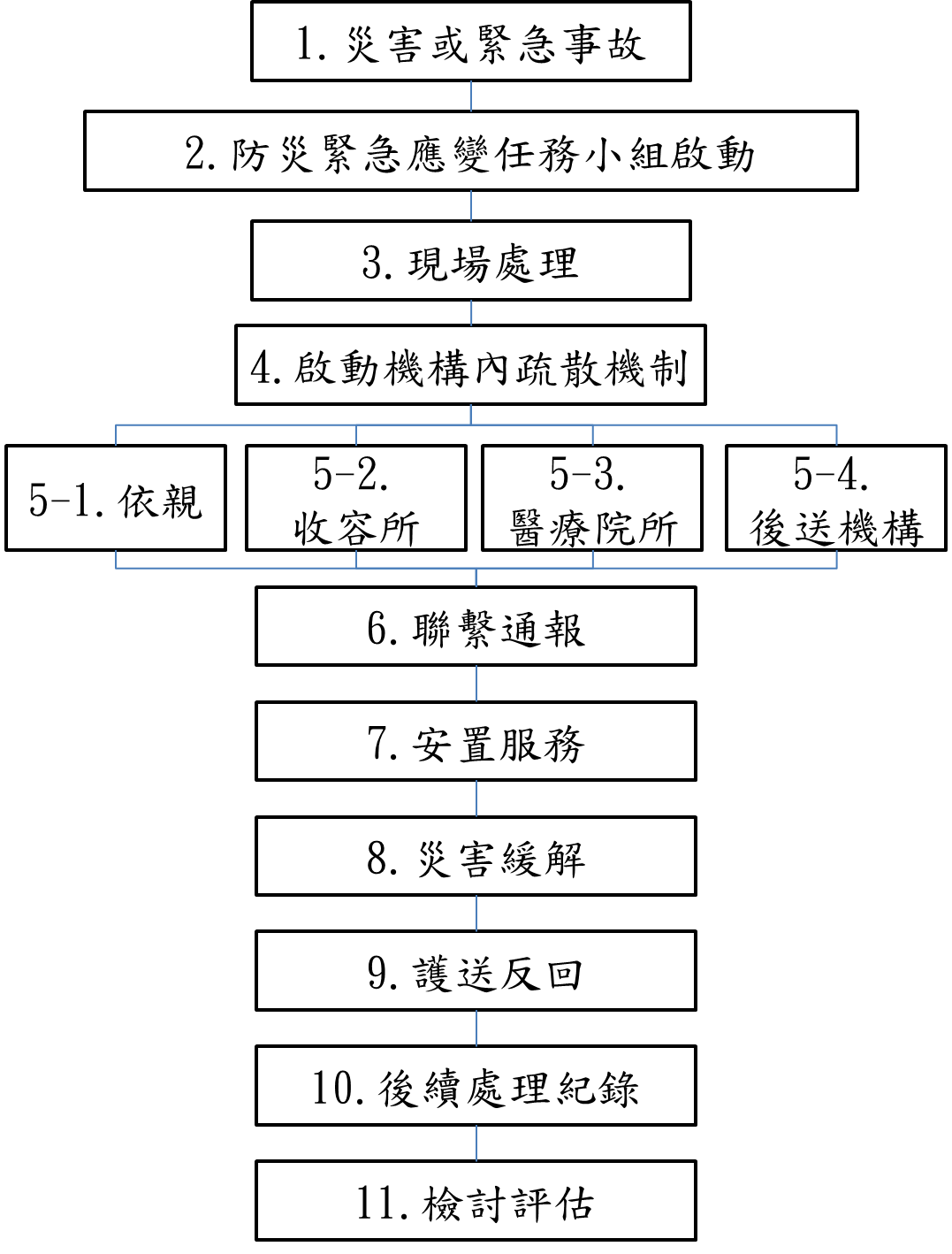
十一-5後送機構疏散路線圖。

附件十二、新北市社會福利機構防災整備自主檢核表。

附件一、新北市社會福利機構災害緊急應變任務編組表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 說明 | 防災任務組別以行政組等5組為原則，有其他需求者可自行增加，組員部分係以原機構組織架構，分配各災害應變編組任務，並應填列各組聯絡窗口。 | | | |
| 組別 | 組長 | 組員 | 職掌 | 各組聯絡窗口 |
| 行政組 | ○○○ | 行政組 | 1. 負責災害**現場緊急處理** 2. **通報**緊急應變小組各組待命 3. 辦理各項行政作業簽辦 4. **機構依親、安置人數**查報統計 5. 蒐集死傷人員名單 6. **聯絡安排後送機構並協助辦理撒離作業** 7. 新聞發佈事宜 | ○○○  分機：  手機： |
| 社工組 | ○○○ | 社工組 | 1. 協助住民**疏散撤離引導及後送安置**服務 2. 個案訪談報告，主動了解**機構住民需要，並協調相關單位處理** 3. **針對安置場所(機構或避難收容處所)之機構對象，持續案主其所需服務提供**。 4. 連絡慰問傷亡者家屬並評估協助其需求 5. 志工動員（含人力及車輛）事宜 | ○○○  分機：  手機： |
| 資源組 | ○○○ | \_\_\_\_組  會計組 | 1. **物資**購買事宜 2. 將物資**分送各住民**事宜 3. **接洽慈善團體協助**物資需求 4. 發放傷者及罹難者**慰問金**及**救濟金**（含上級長官慰問陪同） 5. **現場水電資源掌握**及機具調度 | ○○○  分機：  手機： |
| 救護組 | ○○○ | 保健組 | 1. **現場救護**並調查死傷人數 2. 尋求**鄰近醫療資源後送傷者** 3. 醫療救護物品、器材調度 | ○○○  分機：  手機： |
| 機動組 | ○○○ | \_\_\_\_組 | 1. 救災運送**車輛**調度事宜 2. 機構責責人、主任或**其他臨時機動交辦事宜** 3. **非屬於各組職掌**之事項 | ○○○  分機：  手機： |

附件二、新北市社會福利機構災時應變處置流程圖及說明表



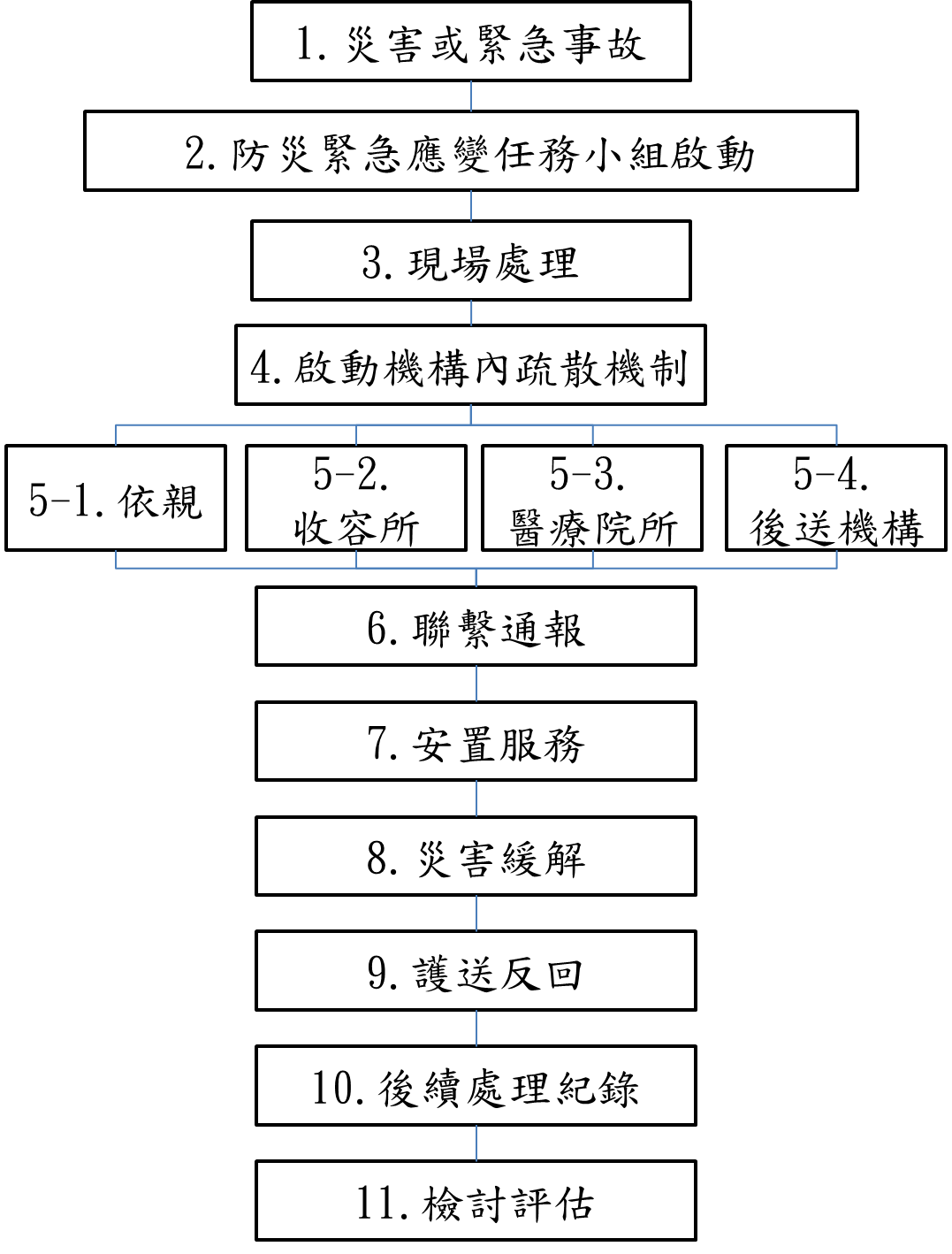
**5-1.依親**

**5-2.  
避難收容處所**

**5-3.  
醫療院所**

**5-4.  
後送機構**

**5-5.  
防災公園**



| 應變處置  流 程 | 權責  機關 | 步驟說明 | 備註 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.災害或緊急事故 | 各機構、  各級災害應變中心、  中央各災害主管單位 | 1. 機構發生災害時應啟動應變機制。 2. 各類災害依災害防救法第3條規範中央主政機關，部分災害如汛期之風災、水災及土石流，應有災害累積之可預測性，分別由經濟部水利署及行政院農業委員會水土保持局主政，發佈淹水及土石流各級警戒。 3. 各級地方政府應變中心，則依其警戒值或實際受災情況下達疏散命令。 |  |
| 2.防災緊急應變任務小組啟動 | 各機構 | 啟動機構內災害緊急應變任務編組，依各權責辦理災害應變事宜。 |  |
| 3.現場處理 | 各機構 | 1. 各機構應就災害或事故現場作緊急應變處理。 2. 必要時應進行傷患後送、110或119報案處理等，並依災況進行後續作為判斷。 |  |
| 4.機構內啟動疏散機制 | 各機構、  社會局 | 1. 機構接獲應變中心(社會局)撤離通報後，應即分派應變小組撤離任務，聯繫安排後送機構或其他處所，調派車輛，並協助引導住民進行撤離。 2. 平時並應建立鄰近之相關社會資源，於必要時應即聯繫外單位支援投入。 |  |
| 5-1.依親 | 各機構 | 對於有子女或親友可接回照顧之弱勢民眾，各社福機構應協助聯繫其親友，並確認親友確實接返照顧。 |  |
| 5-2. 避難收容處所 | 各機構、  區公所 | 1. 如機構內住民情況許可，亦可協助安置於收容處所內，惟應注意其特殊性給予特殊照顧。 2. 收容處所因為區公所主責開設且兼收容一般民眾，請於平時即與區公所協商共同收容機制，機構住民應與一般民眾區隔管理，且應有原機構主責，區公所提供必要之場地及物資協助。 |  |
| 5-3.醫療院所 | 各機構、  醫療院所 | 如機構住民有特殊醫療需求或突然發病者，各機構應結合鄰近之醫療院所及消防資源，動員救護車輛協助轉送需求者至醫院安置。 |  |
| 5-4.後送機構 | 社會局、  各機構 | 1. 各機構應依先行擇定後送安置機構進行住民之移送，並與後送機構進行合作機構研商及模擬演練。 2. 如因災情擴大導致支援之安置機構床位不足時，社會局應即媒合鄰近之機構支援或透過區域聯盟及支援人、車調度，協助機構進行撤離工作。 3. 後送機構應配合受災機構或本局進行安置民眾服務。 |  |
| 5-5.防災公園 | 針對大規模地震，受影響地區之機構應於第一時間迅速協助機構內民眾前往鄰近防災公園進行緊急避難及收容安置，俟後續餘震規模及災況減緩再依住民需求後送上述4種不同之安置處所。 |  |
| 6.通報聯繫 | 各機構、  社會局 | 1. 各撤離機構，應於完成安置後，回報社會局該潛勢里內及機構內弱勢民眾之安置狀況：   (1)依親：\_\_\_人  (2) 避難收容處所：\_\_\_人，於 (所名) 。  (3)醫療院所：\_\_\_人，於 (所名) 。  (4)後送機構：\_\_\_人，於 (機構名) 。  (5)防災公園：\_\_\_人，於 (防災公園名) 。   1. 如有後送安置支援等需求亦需隨時與社會局聯繫，統籌辦理媒合及溝通協調等事宜。 2. 社會局應持續追蹤各機構安置情形。 |  |
| 7.安置服務 | 各機構、  區公所、  社會局 | 1. 受災機構應主責機構住民安置後之相關服務，安置機構與區公所輔助處理相關場地協調等行政事務。 2. 非機構住民之弱勢民眾，於避難收容處所安置時，應以區公所為主要服務單位，社會局應調派社工員協助進駐避難收容處所服務。 3. 非機構住民之弱勢民眾，災時於機構安置者，應由安置機構主責提供服務，並回報社會局相關處置情形。 |  |
| 8.災害緩解 | 各機構、  各級災害應變中心、  中央各災害主管單位 | 1. 如為單一突發災害或事故，機構應於事件或災害危害情形解除後，進行後續復原階段任務。 2. 各類災害依災害防救法第3條規範中央主政機關，部分災害如汛期之風災、水災及土石流，由經濟部水利署及行政院農業委員會水土保持局主政，於雨量減緩、低於警戒值後，統一發佈警報解除通告。 3. 各級地方政府應變中心，依其警戒值傳達返家命令。 |  |
| 9.護送返回 | 各機構、  區公所、  社會局 | 1. 在確認交通路況及原住居所安全無虞後，各撤離機構應協助原機構住民返回家機構。 2. 各機構應調度自有資源，必要時協調民政及警消資源，護送民眾返家：   (1)依親：由民眾家屬送返。  (2)避難收容處所：由撤離機構協調相關單位送返。  (3)醫療院所：由院方聯繫原機構送返。  (4)後送機構：由撤離機構主責送返事宜。 |  |
| 10.後續處理紀錄 | 各機構、  社會局 | * 1. 各機構應掌握各機構住民之身心狀況，必要時給予輔導協助。   2. 社會局應督導機構及社福中心社工員協助辦理後續關懷事宜。 |  |
| 11.檢討評估 | 各機構、  社會局 | 1. 機構應就本次災害處置應變情形及後續撤離安置情形進行檢討，並針對不足處，評估研擬相關改善策略。 2. 社會局應就全市機構災時撤離安置狀況，進行整體評估，必要時與各執行單位召開會議檢討各階段工作執行情形。 |  |

附件三、新北市社會福利機構各類災害及緊急事件處理流程

家屬

社會局

適當醫療處置

死亡

受傷

通報警察

單位進行

司法相驗

就醫

提供必要之協助

提供必要之協助及行政支援

相關單位

1. 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，另通報衛生局等相關單位處理。
2. 設備安全事件通報特約廠商處理

向轄區派出所報案

現場採證

涉及刑案依法處理

召開危機處理小組會議

研擬善後計畫

事件檢討及善後處理

完整處理紀錄

發言人適時對外說明

非上班時間，值日人員應緊急調度指揮人員適時處理

通知緊急聯絡人及機構首長

現場處理

啟動危機事件處理機制

涉及刑事案件者保持現場完整

緊急送醫救護  
((本機構)救護車或電119)

通報

報案

其他緊急事件

意外事件

公共安全

災害及其他緊急事件

暴力衝突事件

天然災害

一、預防階段

附件四－1：天然災害--地震、風災、水災處理流程

1.定期檢修建築物結構之安全性。

2.定期檢查樓頂排水及疏通排水溝渠。

3.各單位自行固定擺設之物品、設備。

4.注意氣象局相關預報。

二、處理階段：

天然災害

地震、風災、水災

優先通知行政管理單位

地震 風災 水災

一樓

以物擋頭或雙手抱頭，速離建築物

遠離建築物

50米至空地蹲下並抱頭

二樓以上

迅速至牆柱角或避於堅固之桌椅下

如遇火災則以滅火逃生為主。

1.召開緊急事件處理會議2.各單位彙集災情

1.彙整書面資料呈報有關單位

注意廣播巡視門窗儲備乾糧節省用水

必要時切斷電源

災後速清理斷落電線、路障

必要時切斷

電源防漏電

搬運貴重物品、儀器等至高樓。

電話119求外力支援

節省使用食物及電池。

一、預防階段

附件四－2-a：意外事件--毒性化學物質災害處理流程

1.提供院內員工、住民認識毒性化學物質災害之相關知識。

二、處理階段

發現有毒性化學物質災害

立即通知相關照護人員，並於第一時間內報告(機構首長、各機構單位主管)

立即用濕毛巾掩住口

鼻，並疏散員工、住民。

立即送醫處理（門診

或住院治療）

通知相關行政人員協助處

理，並調查原因。

1.彙整相關資料呈報有關 單位。

2.注意員工、住民  
復原情況。

三、善後階段

1.就毒性化學物質災害之原因確實檢討改進。

2.檢討處理過程。

附件四－2-b：意外事件--動物性傷害（毒蛇、動物、昆蟲及蜂類咬傷）處理流程

一、預防階段：

1.平時即宣導預防動物性傷害之常識。

2.清除蛇類、具危險性之昆蟲等之棲息場所。 二、處理階段

工作人員發現人員被毒

蛇、動物及昆蟲咬傷

立即通知相關照護人員，並於第一時間內 報告(機構首長、各機構單位主管)。

＊若遇毒蛇咬傷：

1.儘可能分辨蛇類。

2.若為四肢咬傷，應即在咬傷部位

的近心端用毛巾、布條等紮緊，

以阻血行，防止毒液擴散；紮緊

後，可在咬傷處用手指擠壓，使

毒液流出體外。

3.傷者及受傷部位，盡量減少活

動，並讓傷口的位置低於心臟。

＊若遇動物咬傷：

1.立即用水清洗傷

口、沖掉唾液，

再用肥皂用水洗

滌傷口 5 分鐘。

2.用紗布或乾淨布

包紮。

＊若遇昆蟲咬傷：

1.用肥皂和水清洗患

部。

2.如患部腫脹，用冰水

浸透的布蓋在患部。

＊若遇蜂類咬傷：

1.用消毒過的針或小

刀掏出螯刺。

2.冰敷，患處塗氨水。

立即安排送醫處理（門診或住院 治療）

1.注意被毒蛇、動物、昆蟲及蜂類咬傷之員工、住民復原狀況。

2.加強員工、住民之衛生教育。

三、善後階段

1.就毒蛇、動物、昆蟲及蜂類咬傷之原因確實檢討改進。

2.檢討處理過程。

附件四－2-c：意外事件--傳染病災害處理流程

一、預防階段：

1.提供院內員工、住民認識傳染病防治之相關知識。

2.早期偵測機構內發生傳染病群聚事件，並使防疫人員即時妥適處理及採取必要措施。

二、處理階段

工作人員發現人員疑似傳染病 災害（臨床症狀如備註 1）。

工作人員立即通知相關護理人員，並於

第一時間內報告(機構首長、各單位主管)

1.應於二十四小時內上網登錄通知新北市衛生局。

2.通知新北市政府社會局

協助新北市衛生局人員進行採取檢體檢驗。

立即送醫處理。

（門診處理或住院治療）

1.記錄疑似受感染之員工、住民健康狀況。

2.妥善消毒疑似受感染之員工、住民使用之器具、用品設備等物品及廁所。

3.疑似受感染之員工應暫停工作並隔離休息及接

受治療。

1.視情況考量，是否召開緊急事件處理會議。

2.詳載記錄，以備查。

3.請輔導員通知患有

傳染病之住民家屬。

加強員工、住民關於  
傳染病防治衛生安全教育

1.彙整書面資料呈報有關單位。

2.注意員工、住民復原情況。

三、善後階段

1.就傳染病之原因確實檢討改進。

2.檢討處理過程。

※備註 1：

應立即通知標準

【一】因應呼吸道傳染病：

◎急性呼吸道感染且具下列症狀：

（1）突然發病有發燒（耳溫超過 38℃）及呼吸道感染

（2）且有肌肉酸痛或頭痛或極度厭倦感（需排除單純性流鼻水、扁桃腺炎與支氣管）。

◎發燒且有 1 種或 1 種以上的症狀：咳嗽、喉嚨痛、呼吸急促、流鼻涕。

◎咳嗽持續 3 週。

◎同 1 日內有 3 人或以上出現不明原因發燒症狀。

【二】因應腸道傳染病：

◎1 天內有腹瀉 3 次（含 3 次）以上者

◎1 天內有嘔吐或腹瀉 2 次以上，且伴有腹痛或發燒者。

◎出現帶有血絲的腹瀉。

※備註說明：

◎發燒個案係指耳溫量測超過 38℃者（若為慢性病患或長期臥床者，則耳溫量測超過 37.5

℃者）。

◎持續咳嗽超過 3 週之人員，其咳嗽原因若為確定因素（如患有慢性肺疾、感冒、服用藥物 等），則不需通報衛生局及社會局。

◎腹瀉症狀導因若為確定因素（如服用藥物、管灌食、患有腸道慢性病導致腹瀉及原慢性腹 瀉等）或經醫師排除法定腸道傳染病者，則不需通報衛生局及社會局。

一、預防階段：

1.建立餐廳衛生及建立完善之檢查制度，並注意飲食衛生。

2.每餐均預留食物檢體備查。

3.嚴防使用過期之食物。

4.廚房員工之定期體檢。

二、處理階段：

工作人員發現員工、住民食物中毒（臨床症 狀：疑似噁心、嘔吐、腹瀉、呼吸困難等）。

立即通知相關照護人員，並於第一時間內報告 (機構首長、各機構單位主管)。

聯絡新北市衛生局

1.保留食物檢體。

2.立即送醫處理。（門

診處理或住院治療）

請行政管理人員協助衛生單位檢查院內廚房及院外餐飲業。

調查食物中毒原因

1.視情況考量，是否召開緊急事件處理 會議。

2.詳載記錄，以備查。

3.請輔導老師通知食物中毒之住民家

屬。

加強員工、住民衛生安全教育。

1.彙整書面資料呈報有關單位。

2.注意食物中毒員工、住民  
復原情況。

三、善後階段

1.就食物中毒原因確實檢討改進

2.檢討處理過程

1.平時將藥物安全收藏。

2.服藥或給藥時，必須遵照醫師指示服用。

3.各類藥品應分開儲放鎖好，並需標示清楚以免誤用，且需注意有效期限。

※處理階段：

工作人員發現員工、住民藥物中毒（臨床症狀：疑似噁心、嘔吐、腹瀉、胃痛、呼吸困難、昏迷等）。

立即通知相關照護人員，並於第一線時

間內報告(機構首長、各機構單位主管)

聯絡衛生單位

（衛生局）

1.保留剩餘藥物或空藥 瓶

2.立即送醫處理（門診

處理或住院治療）

調查藥物中毒 原因

1.視情況考量，是否召開緊急事件 處理會議。

2.詳載記錄，以備查。

3.請輔導老師通知藥物中毒之院

生家屬。

加強員工、住民藥物衛生安全教育

1.彙整書面資料呈報有關單位。

2.注意藥物中毒員工、住民  
 復原情況。

三、善後階段

1.就藥物中毒原因確實檢討改進。

2.檢討處理過程。

一、預防階段：

1.加強交通安全宣導

2.公務車輛定期安全檢查

3.加強駕駛考核工作

二、處理階段

車禍發生 身 故

１.110 報案

２.通知行政管理單位轉報機構首長

(00)0000-0000分000

３.派人至現場(相機、錄音機) 尋找目擊者及其他受害者 蒐集肇事人、車資料。

４.協同警方製作筆錄以了解過程。

５.尋求法律支援

(必要時影印或抄錄留存)。

６.處理事故車輛理賠及保險事宜。 急診住院

１.協助處理住院手續

(事故人、健保卡)。

２.派人看護。

３.協助處理員工請假事宜。

４.協助辦理住院證明及診斷證明書。

５.協助處理傷殘給付。 三、善後階段

1.協助家屬處理善後事宜。

2.檢討事故原因，加強防範宣導。

１.聯絡警方(檢察官)驗屍及運返

事宜。

２.處理死亡證明。

３.協助家屬處理除戶戶籍謄本及 公勞保給付。

善 後

１.協助住民遺物處理。

２.事故車輛修護及報廢事宜。

３.事故車輛理賠和解。 喪 葬

協助家屬處理喪葬事宜。

一、預防階段

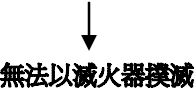
1.請電氣顧問公司及消防公司定期檢查供電線路及消防設備。

2.平時督促水電工做例行性檢查。

3.妥善儲存易燃物品。

4.定期實施消防訓練。

二、處理階段



狀況發生

(上班時間)

狀況發生

(非上班時間)

優先通知行政管理單位主管瞭解火災發生的位置研判火勢大小及可能波及範圍

通知值日（夜）行政人員

瞭解火災發生的位置研判火勢大小波及範圍

火勢輕微

就近取用滅 火器救火

★必要時關閉電源。

★注意滅火器正確使用方法。

▲救援人員協助人員及重要設施疏散。

▲隔離員工住民至安 全區域

▲受傷人員立即送醫。

火勢嚴重

立即請求外力支援

(電話 119)

1.成立緊急事件處理中心

2.召開緊急事件處理會議

3.資料整理分析研判

4.評估狀況，研商處理原則並作成結論

火勢擴大應即 　　請求 119 救援

通知機構首長、相關單位主管。

1.彙整有關資料呈報有關單位。

2.災後重建計劃。

通知相關單位主管及機構首長

三、善後階段

1.檢討事件處理過程，並研商善後事宜。

2.檢討出事原因，並全面改善。

3.清點損失，擬定復原計畫。

一、預防階段

1.委請建築物安全結構技師定期檢修建築物結構之安全性。

2.定期檢查樓頂排水狀況。

3.定期檢查各樓梯之承載狀況。

4.注意施工中工地之安全措施及通報各課室注意人員之安全防範。

二、處理階段

建築物欄杆銹蝕、 牆面剝離、崩落

儘速通知(行政管理單位)

以圍籬、警示帶

隔離危險區。

建築物塌陷

行政管理單位檢  
修並增加強固措施

疏散人員 傷者通知醫護或治安單位搶救

(電話 119 或 110 求救)

1.報告各單位主管及機構首長成立緊急事件處理中心。

2.召開緊急事件處理會議。

3.評估狀況，研商處理原則並作成具

體方案。

4.彙整書面資料呈報有關單位。

▲保留現場並請專家做事故鑑定。

▲通知傷亡人員家屬。

1.彙整有關資料呈報有關單位。

|  |  |
| --- | --- |
| 傷者 | 死者 |
| 關心受傷者復原狀  況並提共必要之協 助。 | 協助處理善後事宜。 |

2.災後重建計劃。

▲協助辦理保險給付。

▲視狀況申請救助。

三、善後階段

1.檢討事件原因及處理過程，並研商善後事宜。

2.檢討出事原因，並全面改善。

3.清點損失，擬定復原計畫。

一、預防階段

1.裝置安全監視系統及加強院區照明設備，避免產生死角。

2.強化生活輔導，確實瞭解住民動態,對具暴力傾向之住民，多予愛心陪伴、輔導。

3.安排住民正當休閒活動。

4.建立溝通及申訴管道。

二、處理階段

發生住民衝突情形

通知行政值日

（夜）人員協助或報警處理

現場值班人員

勸架並制止暴力行為

輔導員或值班人員視情形將傷者送醫並予以輔導關懷

視情形立即報告(相關單位主管及機構首長)並填寫住民特殊情況處理紀錄

知會個案輔導員實施後續輔導事宜

追蹤輔導

三、善後階段

1.檢討事件發生原因，安撫住民情緒。

2.針對當事人予以觀察輔導，疏導情緒。

3.列入案例，檢討各項安全措施，以防意外事件再度發生。

一、預防階段

1.加強門禁管制，防範外人入院滋事。

2.裝置安全監視系統及加強院區照明設備，避免產生安全死角。

3.協調警方派員定時至院巡查，以維護院區安全。

二、處理階段

外力滋擾狀況發生

傳達室值班人員電話通知相

關課室注意安全，並報警處理

1.適時安撫外力入侵者之情

緒

2.實施滋擾範圍人員緊急疏散（停課），損失統計與善後處理。

3.受傷者送醫治療

由兼辦政風人員深入瞭 解案情報告機構首長

配合警方偵辦處理

三、善後階段

1.檢討事件發生原因，安撫員工、住民情緒。

2.列入案例，檢討各項安全措施，以防意外事件再度發生。

一、預防階段：

1.社工員(輔導員)平日應了解並注意住民身、心理狀態，輔導有自傷傾向之住民。

2.輪班人員應落實值勤工作，掌握住民動態。

3.不定時進行住民宿舍安全檢查，防止住民擁有自傷工具。

二、處理階段：

發生自傷案件

輔導員或輪班人員視

情形將傷者送醫並初 步予以輔導關懷

知會個案輔導員

報告相關單位主管及

機構首長，並填寫住民特殊情況

通知家屬

實施後續個別輔導

三、善後階段：

1.召開個案輔導及事件處理檢討會議。

2.與家屬密切聯繫，共同處理輔導、善後問題。

一、預防階段：

1.社工員(輔導員)平日應了解並注意住民心理及情緒狀態。

2.輪班人員應落實值勤工作，掌握住民動態。

二、處理階段：

住民私自離院、走失

已尋獲 未尋獲

輔導員或輪班人員初步

予以輔導關懷，若有傷勢 視情形送醫處理

輪班人員立即通知協尋工

作任務編組及支援網絡

(如備註 2)

知會個案輔導員、報告相關單位主管及機構首長，並詳實紀錄住民特殊情況處理情形

通知家屬

報告相關單位主管及機構首長

通知家屬及知會個案輔 導員，請其提供相關訊息

實施後續個別輔導

個案輔導員於住民  
離院未歸4小時後，立即  
聯絡轄區派出所協尋

三、善後階段：召開個案輔導及事件處理檢討會議。

註：機構單身宿舍之全體教保人員均為機動支援人員。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項 目 | 預 防 措 施 | 事件發生之處理 |
| 自 殘 | 1.經常與住民互動，以了解其  狀況及需求，隨時掌握行  蹤。  2.給予特別關注，防範危險因  子，避免意外發生。  3.常檢視住民的身體有無傷  痕。 | 1.及時制止，並護送傷者就  醫。  2.當情緒不佳時，將之安置  在工作人員視線範圍內。  3.經輔導後案主自殘行為加  劇，經陳報主管核可後，  適時予以約束。 |
| 傷 人 | 1.經常與住民互動，以了解其  狀況及需求，並提供多元化  的活動，以紓解其情緒。  2.與住民互動時，言辭盡量溫  和。  3.針對行為偏差、情緒困擾、  學習障礙等特殊個案，定期  進行輔導及治療並給予特  別關注，防範危險因子，避  免意外發生。  4.必要時服藥治療。 | 1.及時制止，並護送傷者就  醫。  2.住民情緒躁動時，與其他住民暫時隔離。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項 目 | 預 防 措 施 | 事件發生之處理 |
| 住民吞嚥困難造  成食道、呼吸道  阻塞現象 | 1.提醒細嚼慢嚥，留意進食  狀況。  2.將不易吞嚥食物剪成小塊或不給予食用。  3.用餐時將食物先行處理，如魚刺、骨頭剔除；必要時提供流質或半流質食物。  4.對於有搶食之住民，給予食物時，先將其餵妥後，予以隔離，並隨時注意其行蹤，避免因搶奪別人食物而發生意外。 | 1.聯絡護理人員並同時進行  急救。  2.部分梗塞：鼓勵患者用力 咳嗽，將異物咳出，不要 拍其背或加以干擾，直到 異物咳出或進入完全梗塞 的狀況。  3.完全梗塞：  （1）患者醒著站著或坐著 時：海氏法（腹戳法）：  施救者站於患者背 後，兩手臂環繞其腰 部，一手握拳，拳頭之  拳眼對準患者肚臍到 劍突之間的腹部（略上 於肚臍），另一手緊握 拳頭後快速向上方壓 擠，使橫隔膜突然向上 壓迫肺部以噴出阻塞 氣管內之異物。  （2）患者倒地或昏迷：  a.使患者完全平躺。  b.手指掃探法，勾取出 異物。  c.實行人口呼吸。  d.海氏法：患者平躺， 施救者跨跪身體兩  側手互扣，手掌根置  於肚臍與劍突之間 腹部，快速向上推擠  5 次。  e.重複直到生效或送 到醫院為止。 |

附件四－5-e：其他緊急事件－住民癲癇或其他病症發作導致昏迷、休克之

處理原則

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項 目 | 預 防 措 施 | 事件發生之處理 |
| 癲 癇 | 1.服用藥物控制病情。  2.坐輪椅住民予以繫上安全  帶，養護、癲癇住民予以  配戴安全頭盔，以防患意  外發生時住民遭受傷害。  3.注意天氣變化及做好保暖  措施，隨時增減衣物，避  免因季節變換而導致癲癇  發作。 | 1.將其移到安全地方，遠離  危險物品，以防造成另一  層傷害。  2.維持呼吸道暢通，將頭側  一邊。  3.鬆開頸胸部衣服鈕釦，以  減少束縛，若牙關緊閉，  勿強迫扳開塞入硬物以免  造成牙齒折斷或口腔骨折  受損。  4.發作時間持續 10 分鐘以上  或連續發作數次或倒下時  有嚴重外傷時，立即聯絡  保健中心處理。  5.癲癇發作停止後，將患者  移至安靜處，直到完全清  醒，並予保暖及側躺，此時  患者可能有暈眩、頭痛或想  睡現象，勿強迫其起床，讓  患者休息，患者如強行走  動，須有人扶持。 |
| 氣 喘 | 1.注意勿讓住民感冒及注意保暖。  2.需照顧住民之同仁皆學習使用  氣喘噴劑。 | 1.氣喘發作（指尖、口唇灰  白或發紫；呼吸、散步或  說話困難；吸氣時頸部、  胸部或肋間出現凹陷；鼻  部潮紅）迅即聯絡保健課  處理。  2.依醫囑使用支氣管擴張噴  霧劑。  3.採坐姿或半坐臥減輕呼吸  困難。 |
| 糖 尿 病 | 1.注意飲食狀況。  2.按時量血醣。  3.注意高血醣的症狀：多  尿、脫水、低血壓、心博  過速、呼吸急促。  4.注意低血醣的症狀：飢餓  感、盜汗、無力、緊張、  神智混亂、頭痛、行為改  變。 | 1.高血醣症  聯絡保健課送醫治療。  2.低血醣症  (1)給患者吃含有糖份的食  物，如砂糖、方糖、糖果  或巧克力。  (2)聯絡保健課處理。  如低血醣症於 15 分鐘內  無好轉跡象時，再進食含  糖份之食物，仍無效者，  即送醫治療。 |
| 骨 折 | 1.因身體疾病造成之步態不  穩，需定時服藥控制改 | 1.處理骨折前須先處理窒  息、出血及嚴重創傷等情 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項 目 | 預 防 措 施 | 事件發生之處理 |
|  | 善。  2.叮嚀住民走路小心，並提醒其他住民勿推擠，以免造成意外。  3.必要時以輪椅代步，乘坐輪椅需繫安全帶，並且避免住民在輪椅上打瞌睡。  4.夜間確實進行查舖，以免  意外衍生。  5.對於骨質疏鬆之住民，補  充乳品及鈣片。 | 況。  2.保持折斷骨骼及鄰近關節  不動。  3.除非對傷患或急救員有危  險，否則應在意外事件之  處，就地處理骨折患者。  4.將傷患移動前，須先固定  骨折受傷部分。  5.千萬不要把突出的骨骼推  進去。  6.骨折固定後，抬高受傷肢  體或用冰袋敷在痛處，以  減輕腫脹痛苦。  7.預防休克。 |
| 其他病症 | 1.服用藥物控制病情。  2.坐輪椅住民予以繫上安全  帶，養護性癲癇住民予以  配戴安全頭盔，以防範意  外發生時住民遭受傷害。  3.對於帕金森氏症患者，應  隨時注意其行動，以免因  精神不佳或身體平衡不良  而跌倒。  4.對於腸阻塞住民除服用藥  物協助排便，並補充水分  與乳品，以促進其腸道蠕  動，並記錄其攝取水分及  排便情況，以避免腸阻塞  的情況發生。  5.夜間查舖時，除以手觸摸  臥床入睡住民額頭並觀察  其神色外，並確認離床院  生之狀況，俾及時發現院  生身體不適及防範意外。 | 立即與保健課聯繫，必要時  護送就醫。 |

一、預防階段

1.禁止閒雜人員進出住民宿舍，男性人員需經業務相關人員引導方可進入女生院舍。

2.請假返鄉或外出返院之住民，輔導員應注意其行為舉止是否有異樣。

3.安排性教育相關課程，教導如何預防性騷擾及性侵害的發生以及不幸發生後如何處置等常識。

二、處理及善後階段

機構內

職場、受害家屬、其他

機構內

人員求助工作人員發現

社工課

教保課 保健課 兼辦政 風人員

人事室

行政課

維護住民權益委員會

性騷擾防治申訴評議委員會

非上班時間

由輪班輔導員與

行政值日人員

會同檢視

上班時間

由個案輔導員與教保

/保健/社工課長/兼

辦政風人員會同檢視

通知照顧個案單位之 陳報機構首長  
主管

通報家庭暴力暨性侵害防 治中心╱社會局

經初步評估是否為性侵  
 害事件

是

院內危機處理小組

否

非屬性騷擾及性侵害事件

結案

1.會同輔導員進行個別諮商並提出會談報告  
2.引介相關資源及專家協助  
3.會同輔導員擬定處遇計畫

外部督導機制

1.預防並察覺 機構性騷擾及性侵害 事件。

2.協助緊急訪 查、評估及處 遇工作。

教保課

1.通知家屬/監

護人

2.維護安全

3.心理情緒支 持

保健課

1.簡易醫療處 理(但以不破 壞證據為原 則)

2.送醫

社工課

兼辦政風人員

院區安全檢視及 維護

醫療院所

1.驗傷

2.醫療照顧

警察局

1.協助驗傷與

搜證

2.詢問與調查

1.追蹤輔導  
2.向主管機關提報處理報告書

附件四－5-g：其他緊急事件—失竊事件處理流程

一、預防階段

1.宣導同仁做好下班後關閉門窗及貴重物品勿放置辦公室內。

2.加強門、窗、櫥櫃等防盜設施。

3.行政值日(夜)人員加強巡查院內各項設施。

二、處理階段

竊案發生

發現失竊 發現竊賊



維持失竊現場完整

記住竊賊特徵、避免衝突

▲通知相關單位人員。

▲值勤人員向機構首長報告後依指 示處理並通知派出所報案。

維持失竊現場完整

▲反映相關單位人員。

▲值勤人員向機構首長報告後依指示處 理並通知派出所報案。

配合治安單位處理

三、善後階段

1.檢討失竊原因。

2.改善防竊措施。

附件五

請各機構依其編制去修改組別或單位

○○○○機構緊急事故處理通報網路系統

**危機事件發生**

**值日人員或發現人員先予緊急處理**

※獲悉一般事故(如疾病、人員意外事故、糾紛等)發生，依值日規則及相關規定逕行處理 ，並填記值日簿上，按時陳閱。

※遇緊急事故（如 火災、風災、地震等 )，得視情形先行處理，並應逐級通報，依本院/機構危機預防及緊急應變實施計畫及相關規定處理。

※通報電話及相關規定置於值日室備用，應列入交代。

**緊急送醫救護**

〇〇〇醫院〇〇分院

00-00000000

〇〇〇醫院〇〇分院

00-00000000

**通知各單位主管**

○○○長

○○○長

○○○長

**相關單位**

火警 119

報案 110

氣象台 106

〇〇派出所

00-00000000

〇〇派出所

00-00000000

緊急事件處理小組依分工權責接續處理

**秘 書**

**(機構首長)**

視狀況成立緊急事件處理指揮中心

附件六、新北市社會福利機構災時運用資源通訊資料。

* + 1. 災時主責行政單位

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 名稱 | 地址 | 聯絡人 | 電話 | 傳真 |
| ○○區公所 | ○○區延吉路101之1 號 | ○○○ | 2960-3456#0000 | 0000-0000 |
| 社會局 | 板橋區中山路一段161號25樓 | ○○○ | 2960-3456#0000 | 0000-0000 |

2. ○○區警政單位

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名稱 | 地址 | 電話 | 傳真 |
| ○○分局 | ○○區延吉路101之1 號 | 0000-0000 | 0000-0000 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

3. ○○區消防隊

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名稱 | 地址 | 電話 | 傳真 |
| ○○分隊 | ○○區中正一路 46 號 | 0000-0000 | 0000-0000 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

4. ○○區醫療院所

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名稱 | 地址 | 電話 | 傳真 |
| ○○醫院 | ○○區四德一路 1 號 |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

5. 民間慈善團體

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名稱 | 地址 | 電話 | 傳真 |
| ○○○○會 | ○○區吉林路557 號 |  |  |
| ○○○○會 |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 機構聯絡名冊暨**土石流**後送處所一覽表(後送機構須非位於原機構所在之災害潛勢區) | | | | | | | |
| 說明 | 針對土石流潛勢，可選擇垂直避難形式之同大樓上層機構作為第一後送順位者，惟採垂直避難形式者，亦需加列水平性疏散撤離之第2須位後送機構，以防第一順位機構床位不足支援原機構收容人數。如機構內住民狀況許可，亦可選擇活動中心等作為後送處所。 | | | | | | |
| 類別 | 機構名稱 | 機構地址/(機構所在樓層/總樓層) | 聯絡人 | 聯絡電話 | 核定收容人數 | 現行收容人數 | 備註(災害潛勢/後送順位/可支援人數) |
| 原機構 | 新北市私立○○老人長期照顧中心(養護型) | ○○區○○路○段○○○之○號  (3樓/5樓) | 負責人：○○○  聯絡人：○○○ | 機構電話：2221-9509 | 38 | 35 | **土石流**潛勢區 |
| 負責人手機：0971-555-777 |
| 聯絡人手機： |
| 後送機構  1 | 新北市私立○○老人養護中心 | ○○區○○路○段○○○巷○號○樓  (2樓/2樓) | 負責人：○○○  聯絡人：○○○ | 機構電話：2221-9509 | 49 | 37 | 第一後送機構  支援：12人 |
| 負責人手機： |
| 聯絡人手機： |
| 後送機構  2 | 新北市私立○○老人養護中心 | ○○區○○路○段○○○巷○號○樓  (1-3樓/5樓) | 負責人：○○○  聯絡人：○○○ | 機構電話：2221-9509 | 34 | 29 | 第二後送機構  支援：5人 |
| 負責人手機： |
| 聯絡人手機： |
| 後送機構  3 | 新北市私立○○老人養護中心 | ○○區○○路○段○○○巷○號○樓  (3-4樓/4樓) | 負責人：○○○  聯絡人：○○○ | 機構電話：2221-9509 | 57 | 30 | 第三後送機構  支援：23人 |
| 負責人手機： |
| 聯絡人手機： |

附件七 新北市社會福利機構聯絡名冊暨後送處所一覽表

若原機構無位於任何災害潛勢區  
則直接建立後送處所名冊

範例1

(後送機構須非位於原機構所在之災害潛勢區)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 機構聯絡名冊暨**水災**後送處所一覽表 | | | | | | | |
| 說明 | 針對水災潛勢，可選擇水平避難形式由原機構往室外疏散至另一第1順位之後送機構，需加列水平性疏散撤離之第2須位後送機構，以防第一順位機構床位不足支援原機構收容人數。如機構內住民狀況許可，亦可選擇活動中心等作為後送處所。 | | | | | | |
| 類別 | 機構名稱 | 機構地址/(機構所在樓層/總樓層) | 聯絡人 | 聯絡電話 | 核定收容人數 | 現行收容人數 | 備註(災害潛勢/後送順位/可支援人數) |
| 原機構 | 新北市私立○○老人長期照顧中心(養護型) | ○○區○○路○段○○○之○號  (3樓/5樓) | 負責人：○○○  聯絡人：○○○ | 機構電話：2221-9509 | 38 | 35 | **水災**潛勢區 |
| 負責人手機：0971-555-777 |
| 聯絡人手機： |
| 後送機構  1 | 新北市私立○○老人養護中心 | ○○區○○路○段○○○巷○號○樓  (2樓/2樓) | 負責人：○○○  聯絡人：○○○ | 機構電話：2221-9509 | 49 | 37 | 第一後送機構  支援：12人 |
| 負責人手機： |
| 聯絡人手機： |
| 後送機構  2 | 新北市私立○○老人養護中心 | ○○區○○路○段○○○巷○號○樓  (1-3樓/5樓) | 負責人：○○○  聯絡人：○○○ | 機構電話：2221-9509 | 34 | 29 | 第二後送機構  支援：5人 |
| 負責人手機： |
| 聯絡人手機： |
| 後送機構  3 | 新北市私立○○老人養護中心 | ○○區○○路○段○○○巷○號○樓  (3-4樓/4樓) | 負責人：○○○  聯絡人：○○○ | 機構電話：2221-9509 | 57 | 30 | 第三後送機構  支援：23人 |
| 負責人手機： |
| 聯絡人手機： |

（後送機構須非位於原機構所在之災害潛勢區）

範例2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 機構聯絡名冊暨**核子事故**後送處所一覽表 | | | | | | | |
| 說明 | 針對核子事故潛勢，可選擇水平避難形式由原機構往室外疏散，並於核子事故發生地8公里外則定收容安置處所。 | | | | | | |
| 類別 | 機構名稱 | 機構地址/(機構所在樓層/總樓層) | 聯絡人 | 聯絡電話 | 核定收容人數 | 現行收容人數 | 備註(災害潛勢/後送順位/可支援人數) |
| 原機構 | 新北市私立○○老人長期照顧中心(養護型) | ○○區○○路○段○○○之○號  (3樓/5樓) | 負責人：○○○  聯絡人：○○○ | 機構電話：2221-9509 | 38 | 35 | **核子事故**潛勢區 |
| 負責人手機：0971-555-777 |
| 聯絡人手機： |
| 後送機構  1 | 新北市私立○○老人養護中心 | ○○區○○路○段○○○巷○號○樓  (2樓/2樓) | 負責人：○○○  聯絡人：○○○ | 機構電話：2221-9509 | 49 | 37 | 第一後送機構  支援：12人 |
| 負責人手機： |
| 聯絡人手機： |
| 後送機構  2 | 新北市私立○○老人養護中心 | ○○區○○路○段○○○巷○號○樓  (1-3樓/5樓) | 負責人：○○○  聯絡人：○○○ | 機構電話：2221-9509 | 34 | 29 | 第二後送機構  支援：5人 |
| 負責人手機： |
| 聯絡人手機： |
| 後送機構  3 | 新北市私立○○老人養護中心 | ○○區○○路○段○○○巷○號○樓  (3-4樓/4樓) | 負責人：○○○  聯絡人：○○○ | 機構電話：2221-9509 | 57 | 30 | 第三後送機構  支援：23人 |
| 負責人手機： |
| 聯絡人手機： |

（後送機構須非位於原機構所在之災害潛勢區）

範例3

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 機構聯絡名冊暨**地震**後送處所一覽表 | | | | | | | |
| 說明 | 針對地震潛勢，可選擇水平避難形式由原機構往室外疏散，可由災況程度判斷是否先往附近防災公園收容或直接送至第1順位之後送機構，需加列水平性疏散撤離之第2須位後送機構，以防第一順位機構床位不足支援原機構收容人數。如機構內住民狀況許可，亦可選擇活動中心等作為後送處所。 | | | | | | |
| 類別 | 機構名稱 | 機構地址/(機構所在樓層/總樓層) | 聯絡人 | 聯絡電話 | 核定收容人數 | 現行收容人數 | 備註(災害潛勢/後送順位/可支援人數) |
| 原機構 | 新北市私立○○老人長期照顧中心(養護型) | ○○區○○路○段○○○之○號  (3樓/5樓) | 負責人：○○○  聯絡人：○○○ | 機構電話：2221-9509 | 38 | 35 | **地震**潛勢區 |
| 負責人手機：0971-555-777 |
| 聯絡人手機： |
| 後送機構  1 | 新北市私立○○老人養護中心 | ○○區○○路○段○○○巷○號○樓  (2樓/2樓) | 負責人：○○○  聯絡人：○○○ | 機構電話：2221-9509 | 49 | 37 | 第一後送機構  支援：12人 |
| 負責人手機： |
| 聯絡人手機： |
| 後送機構  2 | 新北市私立○○老人養護中心 | ○○區○○路○段○○○巷○號○樓  (1-3樓/5樓) | 負責人：○○○  聯絡人：○○○ | 機構電話：2221-9509 | 34 | 29 | 第二後送機構  支援：5人 |
| 負責人手機： |
| 聯絡人手機： |
| 後送機構  3 | 新北市私立○○老人養護中心 | ○○區○○路○段○○○巷○號○樓  (3-4樓/4樓) | 負責人：○○○  聯絡人：○○○ | 機構電話：2221-9509 | 57 | 30 | 第三後送機構  支援：23人 |
| 負責人手機： |
| 聯絡人手機： |

（後送機構須非位於原機構所在之災害潛勢區）

範例4

附件八、新北市社會福利機構服務名冊。

| **姓名** | **房號** | **聯絡資訊** | | | | **基本能力** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **通訊地址** | **住家電話** | **聯絡人** | **手機** | **行走能力** | **扶助需求備註**[[3]](#footnote-3) |
| ○○○ | 5-4A | ○○區○○路○○號 | 2278-9965 | 1. ○○○  2.  3. | 1.0999-666-777 2. 3. | □臥床□坐輪椅□拄拐杖  □需他人協助 □其他(特殊狀況) | 可依指示自行撤離，無需協助。 |
| ○○○ | 5-4B | ○○區○○路○○號 | 2278-9965 | 1. ○○○ 2. 3. | 1.0999-666-777 2. 3. | □臥床□坐輪椅□拄拐杖  □需他人協助 □其他(特殊狀況) | 可自行操作輔具，必要時予以協助。  工具[[4]](#footnote-4)：拐杖 |
| ○○○ | 5-4A | ○○區○○路○○號 | 2278-9965 | 1. ○○○ 2. 3. | 1.0999-666-777 2. 3. | □臥床□坐輪椅□拄拐杖  □需他人協助 □其他(特殊狀況) | 無法自行移動，需全程陪同，協助撤離。 工具：輪椅、低底盤座車 |
| ○○○ | 5-4A | ○○區○○路○○號 | 2278-9965 | 1. ○○○ 2. 3. | 1.0999-666-777 2. 3. | □臥床□坐輪椅□拄拐杖  □需他人協助 □其他(特殊狀況) |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

附件九、新北市社會福利機構基本資訊調查表。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 新北市社會福利機構基本資訊調查表 | | | | | | | | | | | | |
| 場所名稱 | (機構名) | | | | 負責人 | | | | ○○○ | | | |
| 地址 | ○○區○○路○段○之○號 | | | | 聯絡電話 | | | | 單位 | | 02-00000000 | |
| 住家 | | 02-00000000 | |
| 手機 | | 0900-000000 | |
| 場所大樓  總樓層數 | ○樓 | | | 場所樓層位置 | | | | | ○樓至○樓 | | | |
| 各樓層皆有2處以上防火區劃數 | | | | | □是　　□否 | | | |
| 員工人數 | ○人 | | | 場所面積 | | | | | ○平方公尺 | | | |
| 最大收容人數 | ○人 | | | 實際收容人數 | | | | | ○人 | | | |
| 歷史災害 | ○災(火、水、震等) | | | 逃生出口 | | | | | ○處 | | | |
| 後送收容處所及可收容人數 | 1 | (機構名)  (49床，空床10床) | | 避難收容處所地址 | | 1 | | ○○區○○路○段○之○號 | | | | |
| 2 | (機構名)  (49床，空床10床) | | 2 | | ○○區○○路○段○之○號 | | | | |
| 避難收容處所  聯絡人 | 1 | ○○○ | | 聯絡  電話 | | 1 | | 02-295408手機: 0929059804 | | | | |
| 2 | ○○○ | | 2 | | 02-295392手機: 0932351111 | | | | |
| 撤離所需車輛 | 一般汽車：  人, 台 | | 救護車  \_\_\_人,\_\_\_台 | | | | 復康巴士： 1~2人, 台 | | | | | 低地板公車：  人, 台 |
| 消防分隊 | ○○消防分隊 | | | 聯絡電話 | | | | | | 02-22259418 | | |
| 派出所 | ○○派出所 | | | 聯絡電話 | | | | | | 02-22268955 | | |
| 機構照片-外觀 | | | | 機構照片-內部 | | | | | | | | |
|  | | | |  | | | | | | | | |
| 備註 | 一、易淹水地區之場所，如遇淹水但無立即性危險時，以往直上樓層疏散為原則。若有立即性危險，則強制疏散撤離至鄰近避難收容處所。  二、土石流潛勢地區之場所，遇有土石流發生之虞，以強制疏散撤離為原則。 | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | |  | | |
| **附件十**  請致電新北市社會局02-2960-3456或傳真: 00-00000000(老人福利科)  **新北市○○○○機構災害及危機通報單□初報□續報（　）□結報** | | | | | | |
| **機構名稱：** | | **通報時間** | **年　　月　　日　　時　　分** | | | |
| **通報人員** | **部門：**  **職稱：**  **姓名：** | **地址** |  | | | |
| **電話** | **（　）** | | **傳真** | **（　）** |
| **緊急事件類別** | * **天然災害 □意外事件 □公共安全事件 □暴力衝突事件 □走失** * **虐**待**□**性騷擾及性侵害**□其他** | | | | | |
| **發生時間** | **年　　月　　日　　  午　　時　　分** | | | | | |
| **發生地點** |  | | | | | |
| **機構主任(院長)** |  | | | | | |
| **現場發言人** | **部門：         職稱：        姓名：          聯繫電話：** | | | | | |
| **事件說明（應記載人、事、時、地、物等項）** |  | | | | | |
| **傷亡/損失（壞）情形** | **□死亡：□1人；□2人；□3人；□其他 。**  **□失蹤：□1人；□2人；□3人；□其他 。**  **□傷患：□1人；□2人；□3人；□其他 。**  **□損失狀況（新臺幣）：□100萬元；□200萬元；□300萬元；□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…）** |  | | | | | |
| **請求支援事項** |  | | | | | |
| **備註（其他應通報事項）** |  | | | | | |
| **※主管機關核處情形(本項機構免填)** | **續報規定：通報機構□需要續報（續報時間：　　　　　　 ） □不需續報** | | | | | |

含本頁及其他傳真資料共（　）頁。機構通報人： 機構主任(院長)：承辦人：   
科室主管： 機關長官：

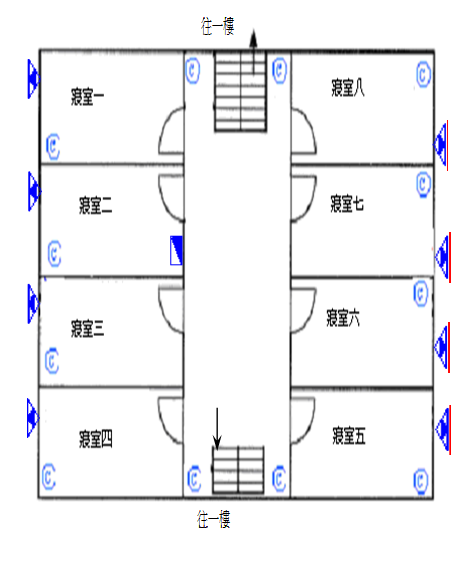
附件十一、新北市福利機構疏散路線圖

* 十一-1場所位置圖

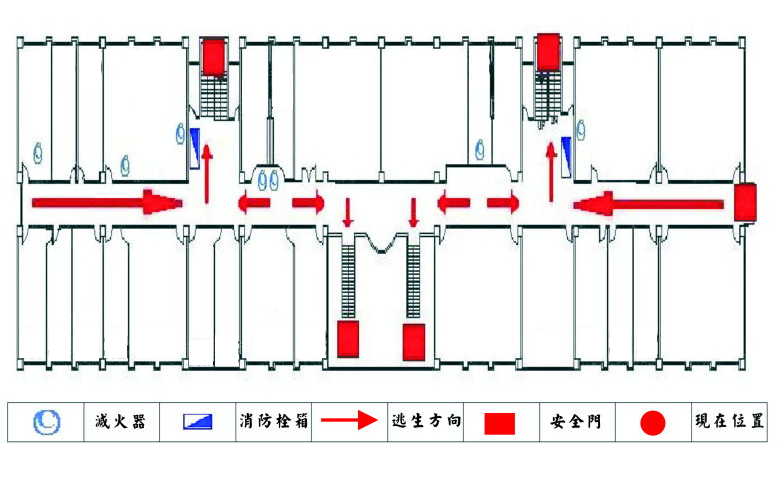
圖片2

* 十一-2機構逃生避難圖

平面圖及逃生避難圖可分別繪製，或合併繪製並以箭頭表示避難方向。另實際製作平面圖及逃生避難圖時，每一樓層均應製作。

1. 垂直避難逃生圖 (視災況逃生至戶外或其他樓層)

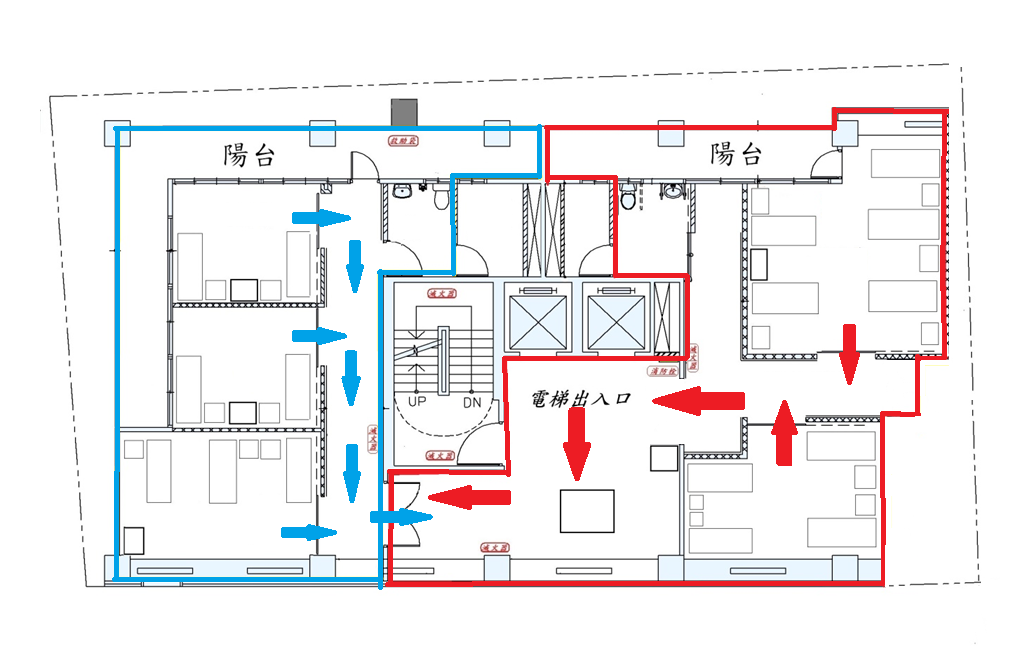
範例



二、水平避難逃生圖（移動至相對安全區）

* 1. 以不同顏色劃分不同防火區劃。
  2. 以紅、黃、綠3色標記各房住民之疏散能力。

|  |  |
| --- | --- |
| 樓層：第○樓  區劃數：○處 | 需推床移動：○床  　　需以輔具推行：○床  　　可自力移動：○床 |



* 十一-3機構風險評估。

火災風險評估

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 項次 | 危險因子項目 | 可能起火位置 | 附近之危險寢室 |
| 1 | 電器設備操作不當 | 設有電器設備場所 | 全院區 |
| 2 | 廚房（用火） | ○樓廚房、○樓廚房 | ○○○房（接近廚房寢室） |
| 3 | 電器設備老舊 | 設有老舊電器設備處所 | ○○○房（空調設備老舊） |
| 4 | 電器設備過度運轉 | 烘衣間、洗衣間、機電房 | ○○○房（接近洗衣間）、○○○房（接近電機房） |
| 5 | 其他（爆竹、縱火…） | 角落區域 | ○○○房、○○○房（角落寢室） |

* 十一-4機構環境條件暨消防設備數量表。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **環境**  **條件**  **樓層** | **機構人**  **力配置** | | | | **住民**  **人數(○○人)** | | | **地理環境** | | | | | | | **消防設備** | | | | |
| **日間** | | **夜間** | |
| **本籍** | **外籍** | **本籍** | **外籍** | **自行行走** | **協助行走** | **輪椅** | **防火區劃** | **逃生樓梯** | **逃生露台** | **安全梯間** | **火警受信總機** | **緊急廣播設備** | **室內消防栓數** | **手動報警設備** | **排煙設備** | **自動灑水設備** | **乾粉滅火器** | **二氧化碳滅火器** |
| **○樓**  **活動空間** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **○樓**  **活動空間**  **住宿○○床** |  |  |  |  | 請機構情況填入實際數字 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **○樓**  **住宿○○床** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **○樓**  **住宿○○床** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 十一-5後送機構疏散路線圖

|  |  |
| --- | --- |
| 新北市私立○○老人長期照顧中心(養護型) | |
| **A：新北市私立○○老人長期照顧中心(養護型)**  [中和區中山路3段121、121之1、121之2號] |  |
| **B：臺北縣私立○○老人養護中心**  [板橋區中山路一段206巷6號4樓] |
| **路線規劃：**  **[漢生東路，1.6公里，5分鐘]**  1. 往東北走中山路三段229巷朝國泰街39巷前進  2. 於中山路三段/106縣道向右轉  3. 於漢民路向左轉  4. 接著走漢生東路  5. 於中山路一段/114縣道向右轉  6. 在第 1 個路口向右轉，走中山路一段206巷，目的地在右邊 |

附件十二、新北市社會福利機構防災整備自主檢核表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **檢核項目** | | **檢核內容**（確認事項） | | | | | 自行檢查 **是否** | **備考** |
| 防災應變計畫 | | 是否已訂定完成：  訂定完成時間：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日  新訂變更：   1. 變更內容          1. 修訂完成時間：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日 | | | | | □□  □□ |  |
| 防災緊急應變任務編組 | | 是否已完成防災緊急應變任務編組之籌組： 1.是否已完成行政等5組任務編組？ 2.機構內原編組是否均已對應災時編組之各權責任務？ | | | | | □□  □□ |  |
| 應變處置流程 | | 是否已完成應變處置流程？ 1.是否已依應變處置流程完成各階段準備：   1. 後送安置單位已選定？ 2. 支援收容量是否符合現有機構住民人數 (\_\_\_人)？ 3. 是否已掌握機構住民資料，且包含行動能力等之註記？ 4. 是否已完成避難路線調查(機構內/外)？ 5. 是否依流程進行模擬演練？   \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日完成\_\_\_\_\_\_災害演 是否已建立通報機制(建立各社會資源清冊)？ | | | | | □□  □□  □□  □□  □□  □□ |  |
| 機構防災基本資料 | | 是否已完成機構防災基本資料調查表？ | | | | | □□ |  |
| 教育宣導 | | 是否已完成機構防災基本資料調查表？  \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日完成\_\_\_\_\_災害教育宣導 | | | | | □□ |  |
| 承  辦 |  | | 核  稿 |  | 主  管 |  | | |

1. 複合性災害：意旨災害之成因及影響之複雜性，原本為單一類型的災害，可能因時間、空間、地形、天氣及人為因素交互影響，而引發其他類型災害，例如：大規模震災後引發之火災、海嘯或核子事故之情形。 [↑](#footnote-ref-1)
2. 依各項警戒值判定機構可能有受災之虞或已有受災事實，而應變中心下命撤離者，由社會局進行聯繫轉達指令，相關警戒判定應回歸各主管機關，整合災害即時狀況判定。 [↑](#footnote-ref-2)
3. 備註：若有生活自理困難或特殊需求請註記。 [↑](#footnote-ref-3)
4. 工具：在此指輔具及撤離時所需之交通工具。 [↑](#footnote-ref-4)