

# 新竹縣社會福利機構危機預防及緊急應變處理原則

113年5月15日奉核定

壹、新竹縣政府（以下簡稱本府）為協助所轄社會福利機構（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。

貳、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。
- 四、暴力衝突事件：各機構內外之衝突、暴力或攻擊事件。
- 五、住民走失。
- 六、虐待及性侵害事件。
- 七、其他緊急事件。

參、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、處理流程及後送資源清冊（如附件一、附件二）。
- 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。

肆、各機構針對可能發生之危機事件，依下列原則處理：

一、啟動危機事件處理機制：

(一)上班時間：依各機構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：

(一)報案：視事件性質向本府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、本府及相關單位。

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。

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)住民、員工因危機事件導致人員死亡。

(二)住民、員工經醫師診斷罹患傳染病或疑似罹患傳染病致死。

(三)住民、員工疑似群聚感染傳染病。

(四)構成疑似機構虐待及性侵害事件。

(五)亟須本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)住民、員工因危機事件導致重傷或有死亡之虞。

(二)住民、員工疑似罹患傳染病。

(三)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：

(一)住民、員工因危機事件受傷。

(二)其他未達乙級事件程度，且各機構無法即時處理之事件。

陸、各機構發生危機事件時，應依下列時限通報：(如附件三)

一、初報：

(一)甲級事件：應於獲知事件 10 分鐘內先以口頭通報本府，並於通報後 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府，並於通報後 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(含傳真)本府。

二、續報：本府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府。

柒、考核：

一、本府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，本府函請各機構依限提出改善計畫。