

臺南市政府社會局所轄兒童及少年安置及教養機構 危機預防處理暨通報注意事項

113年3月13日1130370962號簽

- 一、臺南市政府社會局（以下簡稱本局）為協助轄內兒童及少年安置及教養機構（以下簡稱機構）建立危機預防機制及危機事件處理模式，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。
- 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）性騷擾或性侵害事件。
 - （八）服務對象、員工發生失蹤事件。
 - （九）員工於工作場域發生職業災害事件。
 - （十）其他緊急事件或可能引發媒體關注、社會關切之案件。
- 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）成立危機管理小組，明確劃分工作權責，並由各機構負責人或院長（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（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：視事件性質向轄區派出所報案並配合採證，另應注意相關證物之保存（例如監視系統錄製之畫面）。

2、緊急送醫救護。

3、通報：通報家屬及本局，並依事件性質通報相關單位。

(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、遭司法機關搜索。

4、嚴重影響機關聲譽之員工風紀案件。

5、民眾聚集抗爭之陳情請願事件。

6、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、服務對象、員工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、服務對象、員工因危機事件受傷。

2、遭司法機關調卷。

3、服務對象、員工二人以上發生應依傳染病防治法相關規定通報指定之

傳染病或症狀監視情形。

4、性騷擾或性侵害案件。

5、服務對象、員工發生失蹤情形，且失聯已逾4小時。

6、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之通報時限：

(一)甲級事件：應於獲知事件10分鐘內，以電話、傳真或其他便捷方式（輔以電話確認）通報，30分鐘內傳送危機事件通報單(如附件2)。

(二)乙級事件：應於獲知事件1小時內先以電話、傳真或其他便捷方式通報，30分鐘內傳送危機事件通報單。

(三)丙級事件：應於獲知事件24小時內，傳送危機事件通報單。

危機事件未解除前應進行續報；已解除或完成檢討改進事項，應進行結報。

七、考核及獎懲：

(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注意事項執行，本局得於評鑑酌予扣分。

附件1：兒童及少年安置及教養機構危機事件處理流程

