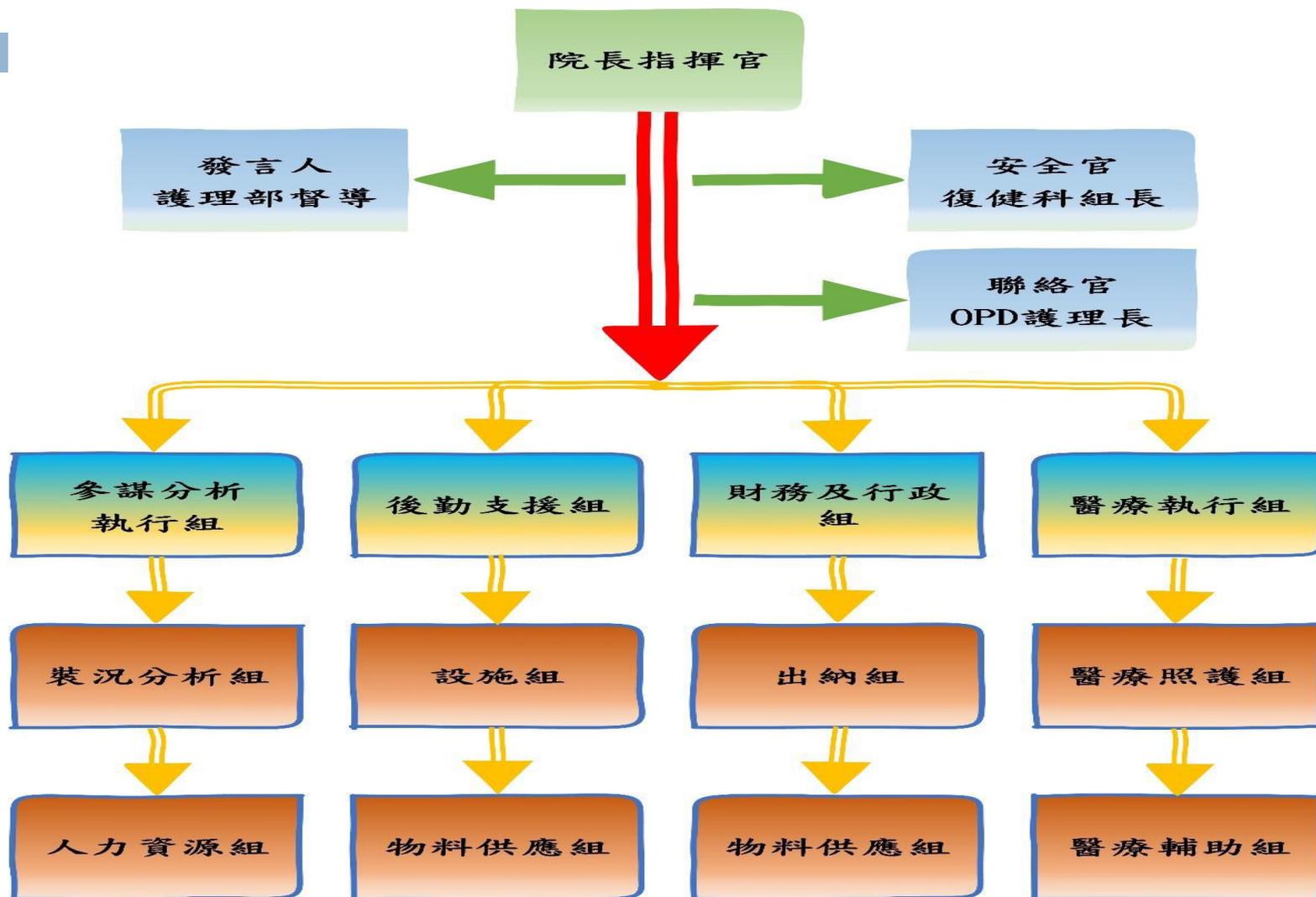


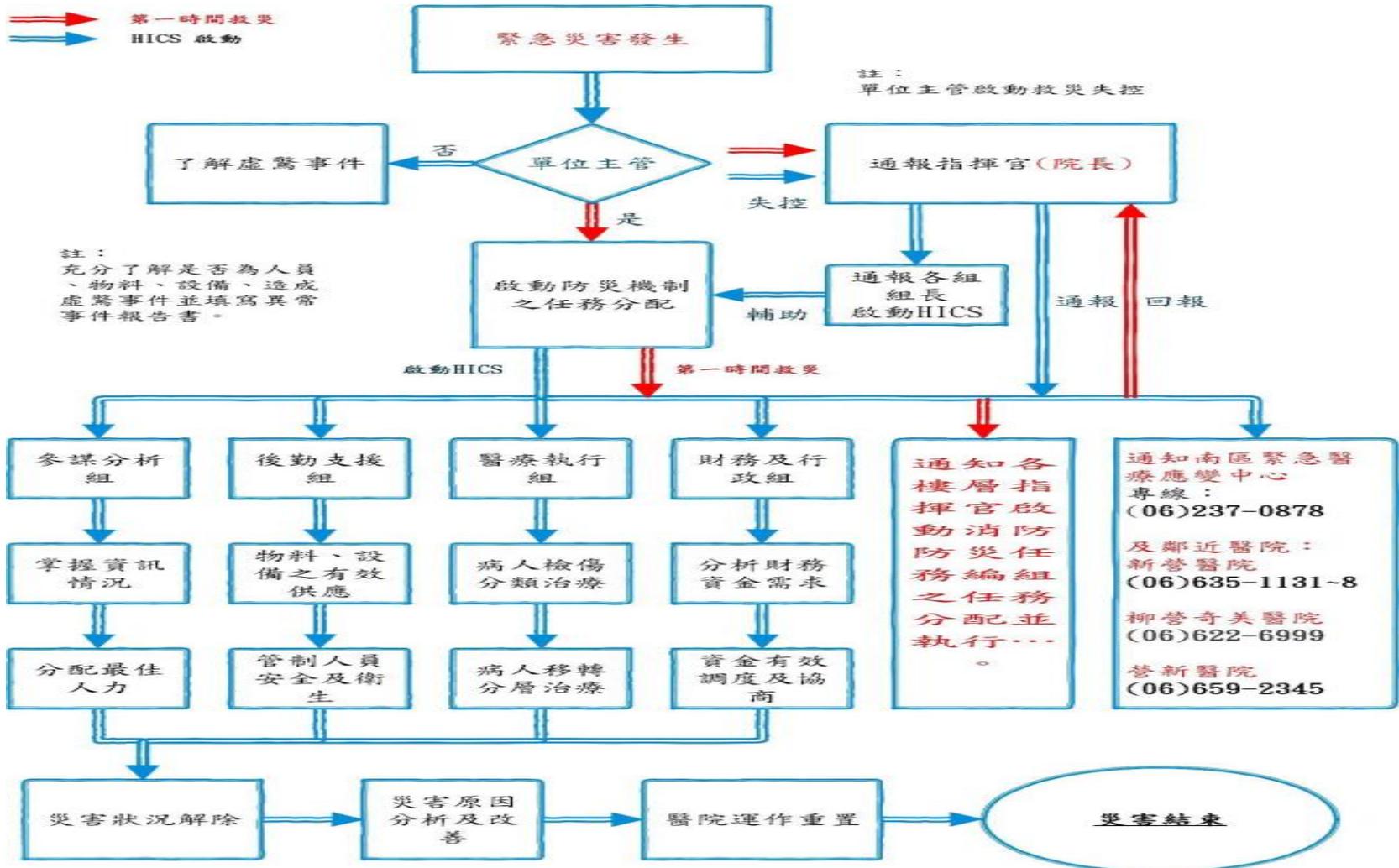
# 20200219 緊急災害應變課程

主講人:總務 劉俊忠

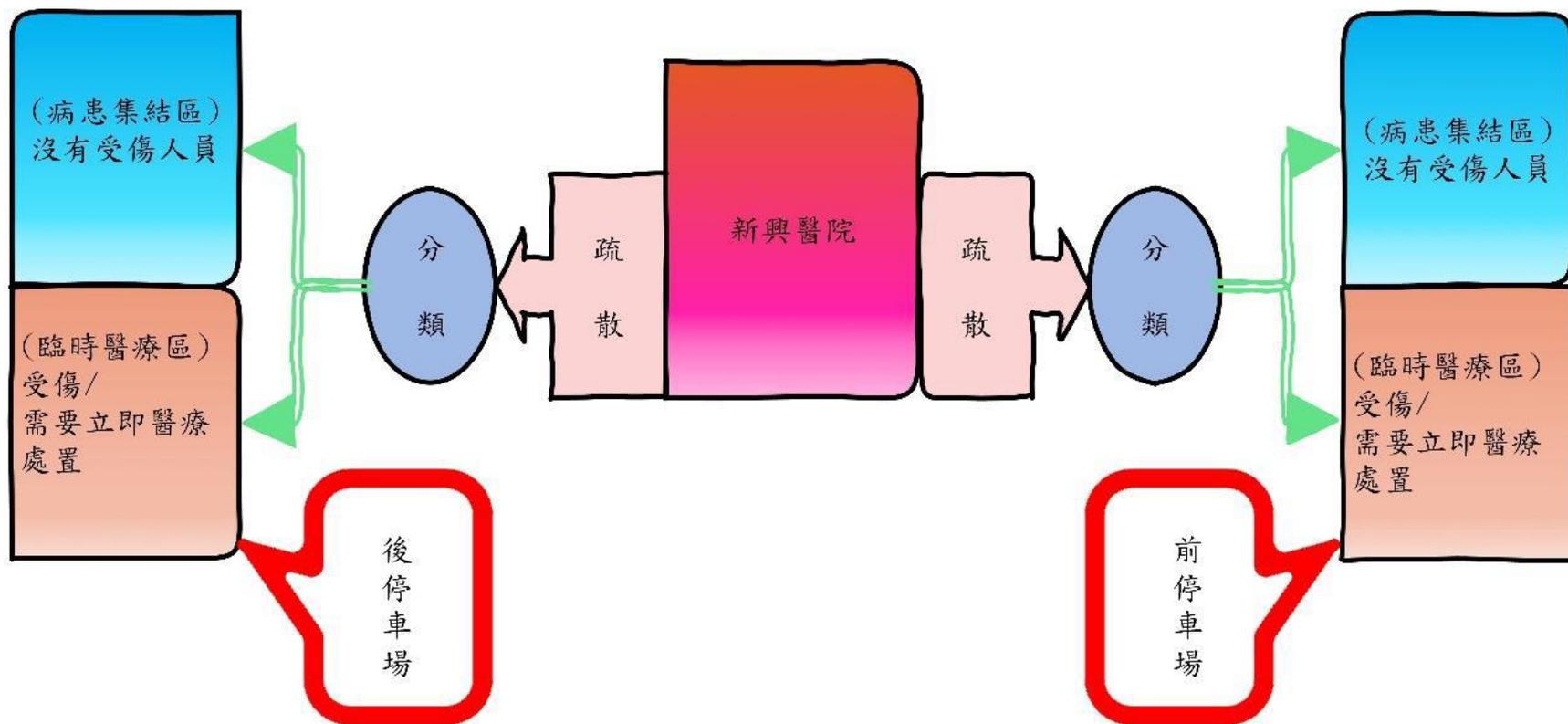
# 緊急災害應變組織與指揮架構：



# 緊急災害通報流程：



# 臨時集結區：



# 各區責任範例：

## 3F RCW防災區域組織配置

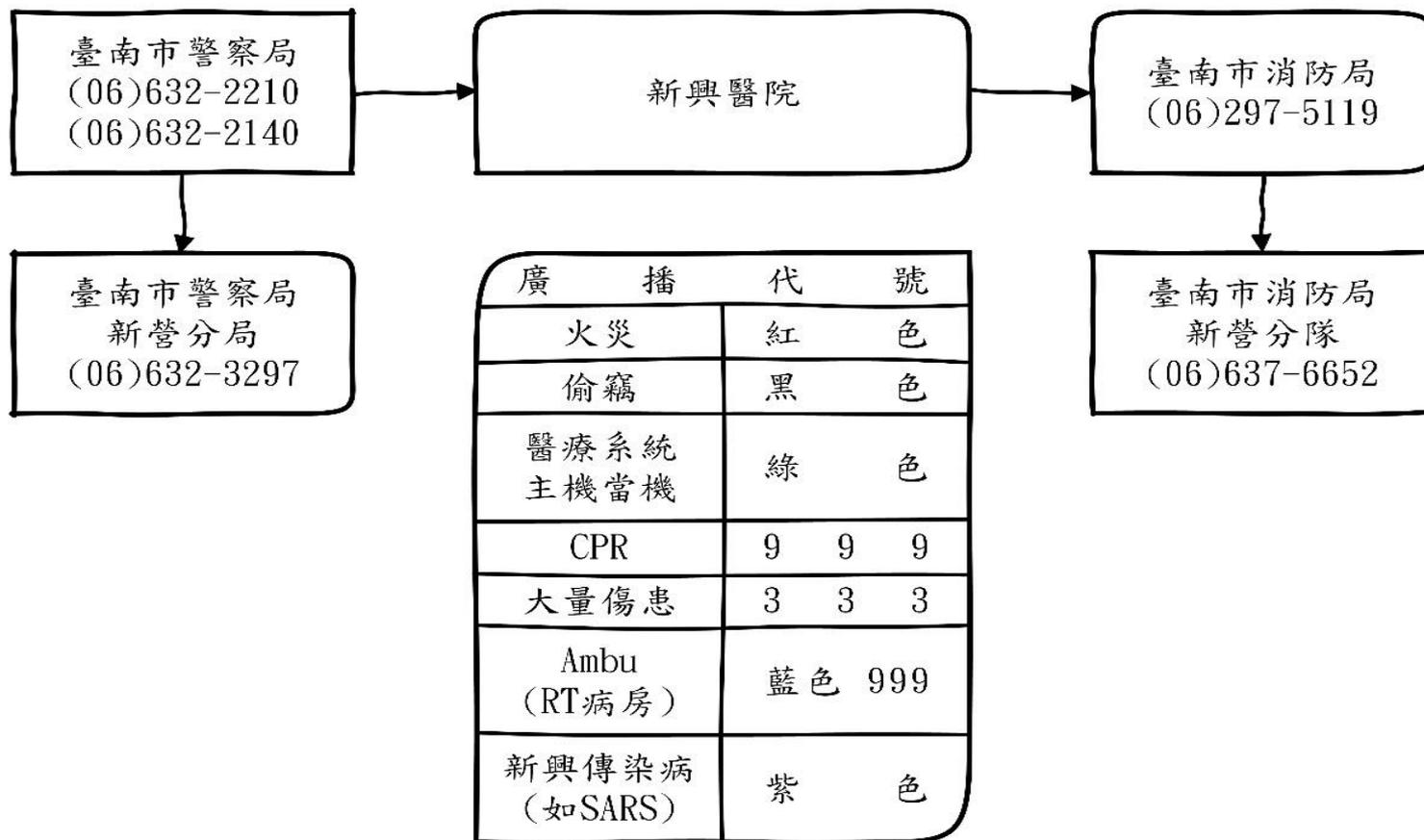
	區指揮官	滅火人員	通報人員	避難人員	安全防護	救護人員
白天	護理長 * 1 OR . PA	資深護理人員 * 2	書記 * 1	資深護理人員 * 2	資深看護 * 2	護理人員 * 2
OR						
夜間假日	值班醫師 * 1	資深看護 * 2	資深護理人員 * 1	資深看護 * 2	看護 * 2	護理人員 * 2

區指揮官(防火責任人員)：為無法變更項目，其餘可由區指揮官協調配置最佳人力狀態。



# 緊急廣播卡:

## 緊急應變聯絡系統及廣播代號卡



工安(含職災)、環保異常事件通報：院內分機500

# 防災教育訓練：

對象	時期	次數	防火 管理人	防火 負責人	火源 責任者
新進人員	錄用時	一次		○	
正式員工	5月、11月	每年二次	○		
工讀生	錄用時	一次			○
臨時人員	錄用時	一次			○

# 緊急召回機制及要點：

- 1.10 分鐘內到現場人員：在院內值(上)班支援人員。
- 2.30 分鐘內到現場人員：住所距離醫院15 公里以內路程者。
- 3.1 小時內到現場人員：住所距離醫院30 公里以內路程者。
- 4. 遇非不可抗拒因素而產生之災害。
- 5. 緊急災害應變情況已到疏散一級狀態。
- 6. 緊急災害應變情況已到 重置、接收、孤立狀態。
- 7. 重點人員為業務專屬負責人及單位負責人或主管。
- 8. 緊急編制內相關重要指揮及幕僚人員列為優先。

# 爭執暴力攻擊安全緊急應變

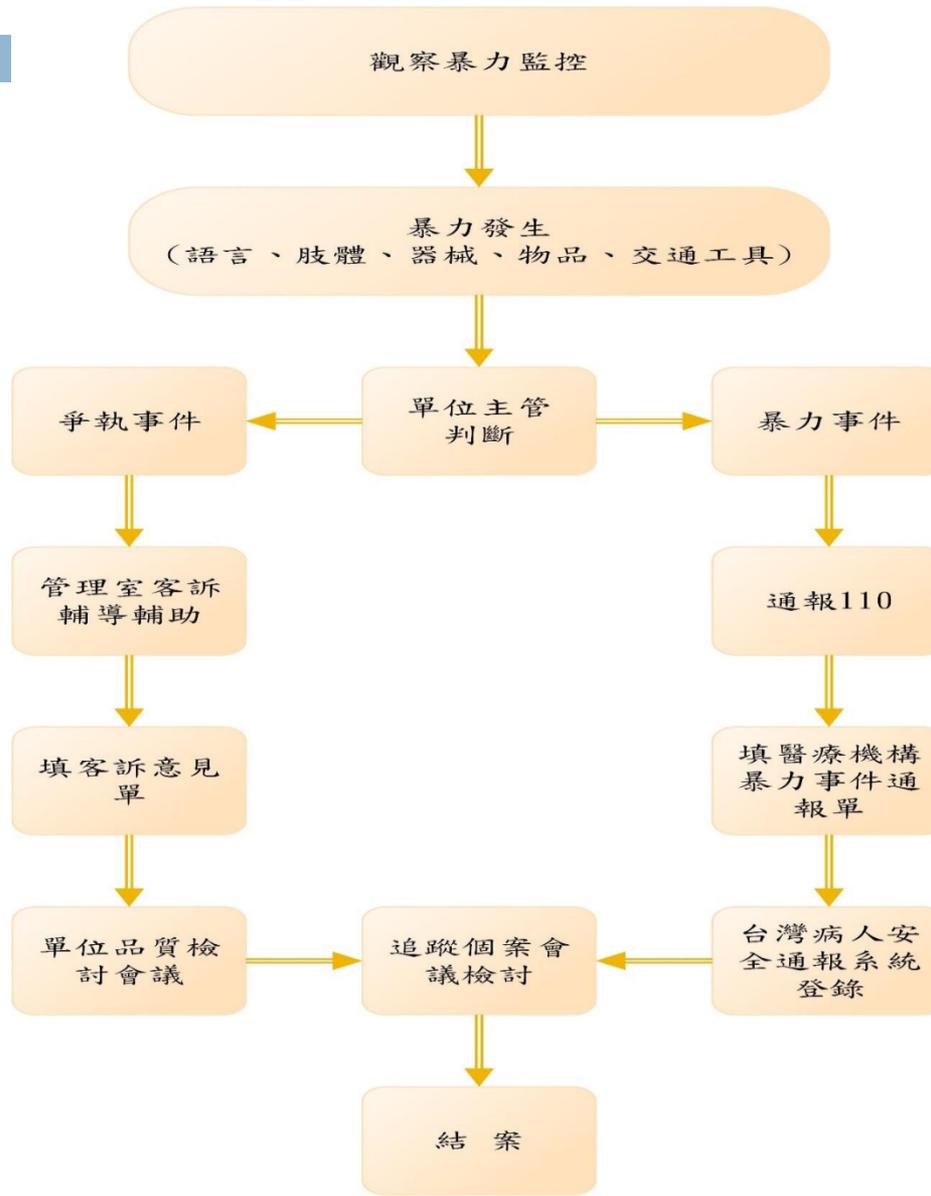
## ▣ 暴力之預防：

- 櫃台平時設有安全觀察員針對:具言語威脅及動作之人監控。
- 單位主管針對有異常爭執之病人及家屬將列為管制對像並通報管理室。
- 環管組重點觀察門禁及環境異動狀態並回報管理室。

## ▣ 暴力狀況前置準備：

- 針對重要出入口及空間設置攝影機喝止暴力行為人。
- 各護理站及櫃檯設有報警機預防突發狀況。
- 病床及廁所設有緊急通報鈕可及時通報。

# 暴力處理流程:



## □ 應變處理方法：

- 隔離雙方對立並了解輔導並調停處理。
- 通報單位主管分析狀況並應變。
- 不聽勸阻或持有武器即刻報警(按下報警機通報警察局)
- 安撫病人，如有傷害進行緊急醫療。
- 依新興醫療社團法人新興醫院安全管理作業規範處理。
- 依病安-醫院發生滋擾醫療秩序或妨礙醫療業務執行案件通報與處置標準流程處理-並於(台灣病人安全通報系統)(TPR系統)登錄通報。
- 並填寫台南市醫療機構暴力事件通報單傳真電話(06)635-4501、[TEL：\(06\)635-7716\\*122](tel:(06)635-7716*122)。

## □ 處理後復原：

- 環境如有異動應維持現場不得擅自移動或破壞，以便警察司法機關調查後釐清狀況才可恢復原狀。
- 針對環境之變化之場所在恢復前將先拍照攝影。
- 針對異常事件提出人員教育訓練校準。並執行(校準內容包含：1顧客抱怨程序認知。2通報級別程序認知。3事件初步分析及輔導支持-如何求助?4發現機會點。5行動計畫之製訂。)並於次月單位主管會議提出教育訓練之成果發表及檢討，並送達異常事件報告書至管理室，列為個案宣導專案要點。

# 醫療爭議事件緊急應變處理

## □ 事件處理要點：

- 遇患者抱怨，應設法隔離適當場所，了解其訴求及需求，嘗試即時化解抱怨並表達關心，並做成記錄。
- 通報單位主管並呈報管理室後，由危機管理小組處理商討對策並通知醫療責任保險公司。
- 由談判代表進行後續協調，由應變小組支援匯整法律、財務、保險、社會關係等資源。
- 協調結果如有賠償，經雙方同意，依保險公司核定費用處理，如雙方各一方有未同意者，產生訴訟，依法院判定為基準，賠償損失。

# 109年度醫院防災演練計畫：

- 情境假設：
- 現場RCW於夜間發生芮氏7級以上地震後，5F RCW 後區發生電線走火天花板開始冒煙，病患緊急撤離該區，並移置緊急應變專用病床區。

# 火災緊急疏散R.A.C.E 基本流程:

- 1. R ( Remove ,Rescue ) :
  - 將病人移出著火的區域或房間。
- 2. A ( Alarm ) :
  - 啟動警報及警示周邊的人，例如啟動警鈴、廣播或是
  - 通知其他周邊的人員等。
- 3. C ( Contain ) :
  - 人員撤離著火的病房，立即關上房門，把火及煙侷限
  - 在某一個區域，以利人員疏散。
- 4. E ( Extinguish, Evacuate ) :
  - 先用滅火器進行初期滅火，如果無法撲滅，就要進行
  - 疏散。

# 地震時之處理方法：

- (一)保持鎮定，就地避難：
- 首先保持鎮定，將病人推離玻璃、吊燈等有危險墜落物的地點，然後就地尋找避難點。
- (二)關閉火源，避免二次災害：
- 關閉爐火、電源、瓦斯，不要使用蠟燭，火柴等明火，以免引起瓦斯及危險物爆炸，避免造成二次災害。
- (三)協助傷病患尋求療護：
- 協助病人尋找堅固的庇護所，如堅固的桌下：牆角、
- 支撐良好的門框下。

# 地震時之處理方法：

- (四)勿使用電梯，以免受困，勿湧向出口樓梯，以免造成人群擁擠。
- (五)協助傷患就診：
- 必要時聯絡衛生、警察(消防)單位，協助病人轉診其他醫院。

# 傳染病緊急應變：

- 一、門、急診工作人員防護流程：
- 1、早上上班一律著便服至醫院換上工作服，將便服及工作服放置分開，位置標示清楚。
- 2、更換完後穿著隔離衣、戴上頭罩(各單位數目清點清楚)、戴上口罩(N-95)、戴上面罩開始至門、急診工作。
- 3、接觸病人後要用有消毒成分的洗手乳洗手。
- 4、下班後將面罩用酒精清洗擦拭後收好，口罩依規定處理。
-

- 5、下班前先至電梯對面汙衣桶(要套上塑膠袋)
- 脫掉隔離衣。
- 6、隔離衣脫掉後至更衣室換回便服，工作服
- 用塑膠袋裝好回家用漂白水浸泡10分鐘後
- 再洗。
- 7、便服換好請洗澡後簽上名字後再離開醫院。

# 呼吸照護病房防護流程:

- 1、工作人員
- A.早上上班一律著便服至醫院，至更衣室換上工作服，將便服及工作服放置分開，位置標示清楚。
- B.更換完後拿隔離衣穿著、戴上頭罩(各單位數目清點清楚)戴上口罩(N-95)、戴上面罩開始至病房工作。
- C.接觸病人後要用有消毒成份的洗手乳洗手或酒精擦噴撒。
- D.下班後將面罩用酒精清洗擦拭後(如無被病人噴到)收好，口罩依規定處理。

# 呼吸照護病房防護流程:

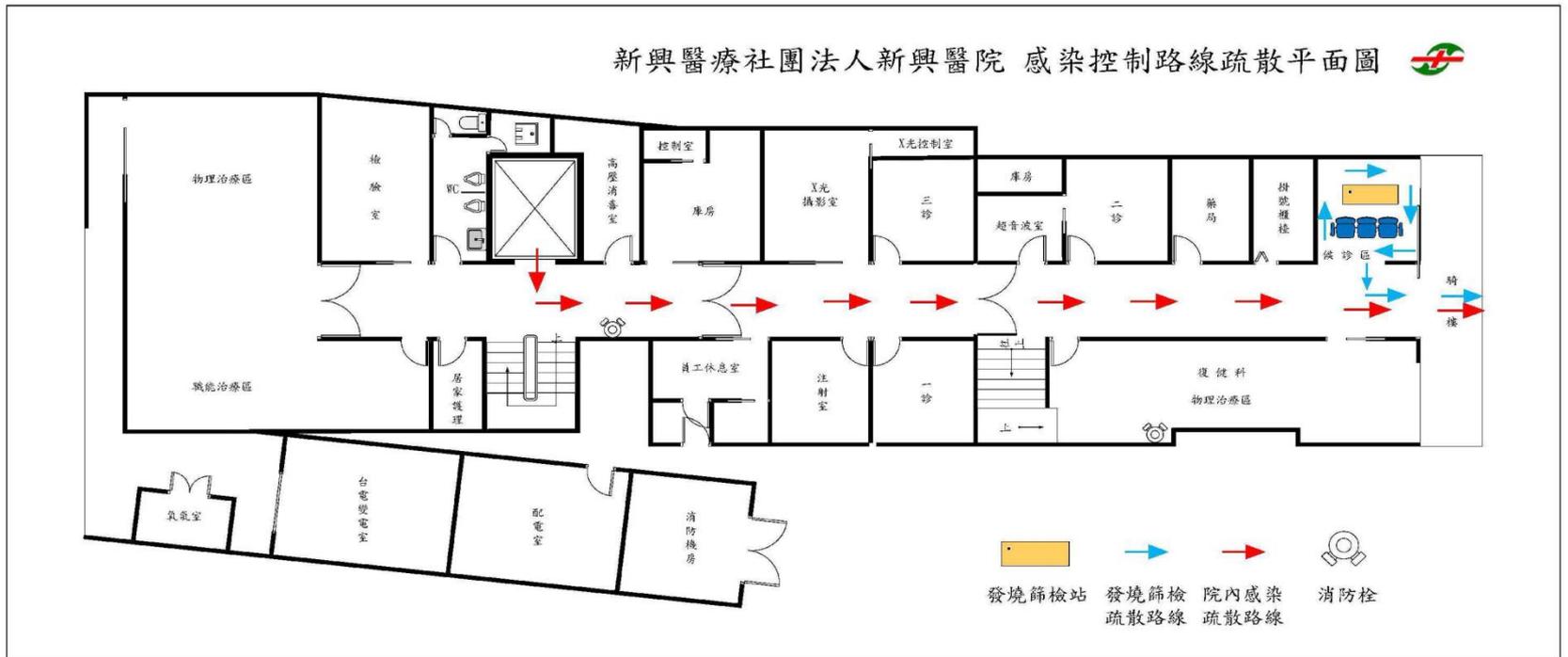
- E.下班前先至污衣桶(要套上塑膠袋)脫掉隔離衣。
- F.隔離衣污衣桶與病人服及床單污衣桶分開。
- G.隔離衣脫掉後至更衣室換回便服，工作服用塑膠袋裝好回家，用漂白水浸泡10分鐘後再洗。
- H.便服換好請洗澡後簽上名字後再離開醫院。

# 復健科防護流程：

- 1、嚴格執行司機搭載病人前先量體溫，如有發燒就勿上車。
- 2、車上病人一律戴上口罩。
- 3、工作人員一律穿著外罩式工作服及戴上N95口罩。
- 4、執行一位病人結束後一定要先洗手再執行下一位。
- 5、每位病人使用後要換下一位前，器械及治療床先以1%漂白水擦拭及酒精消毒。

- 6、每日地板以消毒水擦地。
- 7、請復健科每日填寫員工體溫表繳交至感控室。
- 8、工作人員下班前先將外罩式工作服脫下以塑膠袋裝好後帶回清洗。
- 9、清洗前先用漂白水1%浸泡10分鐘後再洗。

# 感控疏散圖:



# 防病毒，你選對口罩了嗎？



防止  
武漢肺炎  
等病毒

## 醫用/外科口罩

三層不織布

- ✓ 過濾 8~9 成病毒微粒
- ✓ 防細菌、病毒污染
- ✓ 防飛沫
- ✗ 抗空污

**適用** 發燒、感冒、流感病人，  
醫護人員



## 活性碳口罩

添加活性碳層，有多孔隙結構

- ✓ 吸附臭味、去異味
- ✓ 吸附有機溶劑與空氣中的雜質
- ✗ 阻隔病毒細菌
- ✗ 嚴重空污

**適用** 刷油漆、噴灑有機溶劑、  
騎機車



主要給  
醫護人員  
使用

## N95口罩

不織布、活性碳、過濾層

- ✓ 可阻擋 95% 懸浮微粒
- ✓ 防止飛沫傳染病毒、細菌
- ✗ 不適久戴，尤其肺功能不佳的人

**適用** 空汙、飛沫傳染病毒  
流行期，醫護人員



## 棉布口罩

棉布

- ✓ 過濾大顆粒物質
- ✓ 保暖
- ✗ 防病毒

**適用** 打掃、保暖防寒



避免接觸野生  
動物、禽鳥



返國14日內不適  
戴口罩儘速就醫



咳嗽戴口罩



肥皂勤洗手



少去傳統市場  
醫院等人多場所

# 測驗:

- 1.( ) 遇患者抱怨，應設法隔離至適當場所，了解其訴求及需求，嘗試即時化解抱怨並表達關心，並做成記錄。
- 2.( ) 緊急災害演練正式員工一年為一次。
- 3.( ) 通報班於夜間通報可直接通報110及119。
- 4.( ) 消防栓使用一般配置最少1人使用。
- 5.( ) 遇暴力傷害時，可直接通報110尋求協助。

感謝聆聽 THE END

