

緊急災害應變演練 (含暴力演練)

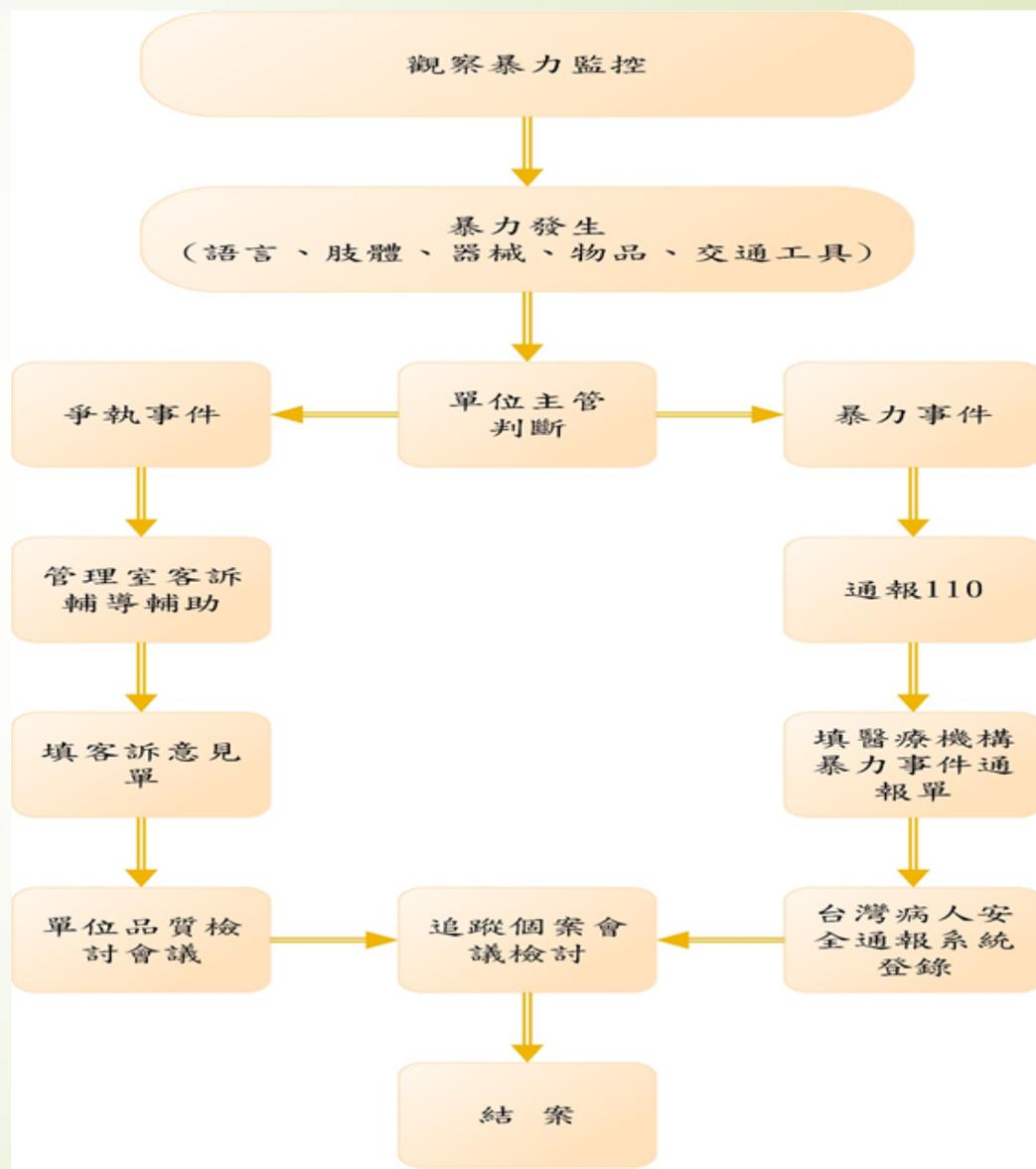
111年02月09日

主講人:劉俊忠

單元一：暴力防治演桌演

一、暴力應變小組及即職責：

應變組別	人員	負責單位	工作職責	備註
參謀分析	管理部主任及護理部督導	管理室 護理部	對於暴力事件之預防訓練及分析事件之應變輔助管理。	
後勤支援組	總務室相關人員	資訊組 總務組 清潔組 採購組	人員監控 系統監控 資訊監控之輔助。 暴力教育演執行。 相關物資採購。	
醫療執行組	各單位主管	護理部 病安組 感控組	一線人員應變機制制定及教育訓練， <u>病安通報</u> ， <u>感控通報</u> ， <u>警消通報</u> ， <u>機制教育訓練</u> 。	
財務組	出納及會計	會計組	法律諮詢、 <u>資金調度教育訓練</u> 預算編制之輔助。	



報案通報機制:

報案即通報機制：←

1. 級別分類及回報單位程序：←

- 甲、 一級：院內員工與院外人員發生糾紛事件時，需←
回報人事處、公關部、總務室協助。←
- 乙、 二級：院內員工與院外人員發生暴力傷害事件時←
，需先通知警察局回報人事處、公關部、總務室←
協助。←
- 丙、 三級：院內員工與院外人員發生暴力傷害事件而←
引發公共場所危害事件(如：放火、或潑硫酸類似事件)
需先通知警察局及消防隊並回報人事處、公關部、總務
室協助。←

暴力防治桌上演練(拍照/簽名/演練)

111年劇本						
順序	時間	狀況模擬	單位	通知內容	單位	答覆內容
醫生	PM13:30	病人最早來卻不是第一個看診，而生氣。	病人	我第一個來為何不是我第一個看診， <u>你說啊!</u>	櫃檯人員	這位大哥你是最早來是掛6號，之前已有人預約掛號。 <u>請坐一下。</u>
應對協調	PM13:35	<u>想第一個</u> 看診而吵鬧	病人	你們這樣不公平， <u>我已及很久</u> ，上次有一個比我晚來， <u>燈號沒跳</u> ，就直接看，你們是看不起我嗎?	櫃檯人員	你說那一次我不知道，但是這一次你是6號，還是要依順序，才公平，大家都要排隊，都要等啊!
	PM13:40	因腳痛而抓狂	病人	你沒看到我腳包起來又很痛站不住嗎? 幹! (大吼)	櫃檯	那你可以 <u>座下等啊!</u> 沒人叫你站啊!你剛才說幹嗎嗎?

111年劇本						
順序	時間	狀況模擬	單位	通知內容	單位	答覆內容
應對協調	PM13:45	病人發飆	病人	操你媽!罵你剛好而已，你沒看到我站不住嗎?	櫃檯人員	這位大哥請不要暴粗口，這是公共場所還有1-5號都排在門口你去看一下全部都是坐輪椅。他們連站起來機會都沒有。
失控	PM13:50	失控大叫	病人	我趕時間給我先看會死嗎? (大叫)	護理人員	先生，請小聲一點醫師在看病。(請櫃檯打電話給護理長)
	PM13:55	開始亂罵	病人	我要看病 我要看病 我要看病 (大叫)	在旁家屬	幹 你要看精神科!吵三小。你老師累!

暴力防治桌上演練：(拍照/簽名/演練)

111年劇本					
順序	時間	狀況模擬	單位	通知內容	答覆內容
應對協調	PM14:00	破壞設備	病人	將復健中心櫃檯物品及電腦掃掉(動作)，並丟東西， <u>丟傷醫護人員</u>	<u>直接按警民連線</u> 即通報總務單位。(動作通報110)阿長這個病人有點失控請求幫忙。
失控	PM14:05	叫罵	病人	叫你們主管出來，你報警啊！我沒在怕啦！你老爸我七桃大漢的拉！	這位先生請你先冷靜，你的行為已嚴重違反醫療法，且你已傷害醫療人員，請你停止一切動作，有事好好說。
	PM14:15	恐嚇	警察	先生 請你坐下，停下一切動作，我們談一下。	將受傷之醫護人員帶到休息，請管理室主任及督導安撫輔導。

111年劇本					
順序	時間	狀況模擬	單位	通知內容	答覆內容
應對協調	PM14:20	後續處理	警察	我先將人帶回警局作筆錄，現場我的同仁會採證，請提供錄影及錄音檔	好的謝謝，櫃檯組長請先去總務室 copy 錄影 錄音檔至警局配合調查。
失控	PM14:25	後續處理分配	護理長	櫃檯先通知病安組登錄衛福部TPR系統(台灣病人安全通報系統)及衛生局。和聯絡職安室通報職傷並通報系統。	我這邊已通報法務協助處理，相關受傷同仁已上藥及安置輔導中，待結果決定是否針對相關事件，進行提告。
	PM15:15	結束	全院主管	召開相關檢討會議。	安排相關課程，列為年度重點教育。

緊急災害應變桌上演練：(拍照/簽名/演練)

111 年劇本						
順序	時間	狀況模擬	單位	通知內容	單位	答覆內容
災害發生	PM18:45	夜間突然劇烈搖晃發生地震	護理長	大喊有地震，全部人抱頭趴下就地找安全區域掩護不要亂跑	護理人員	(一起喊)地震抱頭趴下，掩護不亂跑。 (趴下、掩護、穩住)
災害發生過渡期	PM18:53	尚有餘震	護理長	還有餘震，先暫停手邊作業注意自身及身邊病人安全並回報	護理人員	<ul style="list-style-type: none"> ● 報告阿長前區無異狀 ● 中區無異狀 ● 後區無異狀(人員作查看動作)
	PM18:55	地震結束	護理長	各位同仁先檢查本樓層有無火源及異常損害，如發生火源先行滅火並回報尋求支援，滅火班手持滅火器空間檢查，並支援回報異常給相關同仁	滅火班	是指揮官滅火器已備妥開始空間檢查尋找火源 (手持滅火器個空間尋找火源動作)

災害與通報	PM 19:00	地震結束	護理長	現場人員先檢查維生系統狀況並回報	護理人員	<ul style="list-style-type: none"> ● 報告阿長前區無異狀 ● 中區無異狀 ● 後區無異狀(作維生系統檢查動作)
	PM 19:05 PM 19:10	地震發生後，5F 後區天花板濃煙。	護理人員	阿長後區剛剛無異狀但現在病房突然出現有濃煙及燒焦味請派滅火班處理。	護理長	滅火班先前往滅火，你先按下消防檢緊急鈕，通知全院並手持滅火器先進行滅火，並待其餘滅火班支援。 通報班先通知 110 及 119 及各樓層指揮官請求支援。 (滅火班作滅火動作，通報班手持通訊設備做通報動作)
緊急應變中心成立並運	PM 19:10 PM 19:15	全院各區域啟動應變小組	護理長	滅火班先前往災害區域滅火。 疏散班先將人員安置安全區域。 安全防護班人員，先管制電梯並禁止人員使用。	各組人員及安全官	滅火班已前往滅火，避難班正前往該區疏散人員及關閉區域防火門。 安全防護班已管制電梯。 救護班單架已準備待命中。 通訊班已通知 防災中心請求支援。

緊急災害應變桌上演練：

緊急應變中心成立並運作	PM 19:40 PM 19:45	維生系統 危機	安全 班 人員	阿長 RT 回報 全院氧氣量 不足，經工 務勘查後 A 區 管路異常洩壓 造成壓力不 足。	護 理 長	請通知工務確切檢 查 A 管路，並先開啟 B 管路先使用。 (通訊設備通知)
	PM 19:45 PM 19:50	維生系統 危機	安全 班 人員	阿長經後勤組 回報已暫關 A 區系統檢查，B 區系統已開 啟，壓力正常。	護 理 長	請先通知廠商前來 維修 A 區系統，並管 制現場。並請 1F 指 揮官監控處理後續 事宜，並回報總指揮 官。 (1F 指揮官前往現場 了解，並請人員管 制，並回報總指揮官 狀況)
	PM 19:50 PM 19:55	緊急救護	救 護 班	阿長醫師檢傷 處理後看護先 暫時包紮並無 其餘不適	護 理 長	請她暫時休息，並持 續觀察是否有異常 狀態。 (救護人員作持續觀 察動作)
	PM 19:55 PM 20:00	持續救災	滅 火 班	阿長現場已未 看見火，但持 續有煙霧狀 態，消防隊已 到現場接續救 災中	護 理 長	滅火班先配合消防 隊人員救火。對起火 點正確指出並協助 救災。 (滅火班帶消防至起 火點救火，並協助)

後 續 處 置	PM 20:00 PM 20:05	滅火班人 員已順利 滅火 救護班人 員已將傷 患妥善處 置 安全防護 班管制區 域	滅 火 班 救 護 班 安 全 防 護 班	阿長滅火班已 將火勢撲滅， 已拍照保留現 場。 待消防隊及警 察單位確認現 場。 安全防護班以 拉封鎖線隔離 危險區域。 救護班已將該 區病人運至 2F 緊急災害床 位，先行安置。	護 理 長	滅火班及通訊班隨 我至現了解狀況，並 回報總指揮官。 救護班請確時統計 及明確記載病人及 受傷同仁後續處理 狀況並回報給我。 安全防護班將災區 及維修區和電梯拉 上封鎖線禁止人員 進入並於區域管制 人員進出。 (護理長與滅火班及 通訊班現場勘查動 作，並回報總指揮 官，安全班將區域圍 起來動作)
	PM 20:05 PM 20:10	狀況後續 追蹤	護 理 長	請財務組及後 勤組先盤查設 備及建築損失 情況並回報發 言官及總指揮 官	財 務 組 及 後 勤 組	財務組：回報阿長 已請後勤組通知廠 商前來估價。耗材初 步財損已通知總指 揮官。 後勤組：回報阿長已 請公共安全及消防 設備及 AIR 廠商前來 檢查並搶修。

緊急災害應變桌上演練：

後續處置	PM 20:10 PM 20:15	狀況後續 追蹤	護理 長	發言官，現在現場相關狀況為，冷氣因地震發生電線走火，引發生火勢，現已撲滅，病人後送1人，壓傷看護1人，AIR管路破損，現相關人員處理中，建築物及財損部分，財務組及後勤組會對你報告。	發言官 阿長聯絡官已向我報告該移送病人狀況，回覆病人狀況暫時正常。建築物及財損部分，現在回報還在估算中。等一下會對指揮官回報。 記者現已在門口，總指揮官請你先下來研討 CHECK 相關發言內容，確認無誤，待發佈。 (後勤組通知廠商並盤點損耗，阿長及發言官商討發言相關事宜)
	PM 20:15 PM 20:20	狀況解除	護理 長	通報人員先通報指揮中心現場狀況解除，其於人員請回各單位，處理該區業務。現場請後勤同仁協同恢復。護理人員先檢視病人狀況。	通報 人員 指揮中心這裡是5FRCW 阿長指示狀況解除，該區同仁已回歸相關工作站，請回報總指揮官及並請安全官視察各樓層。 (各區區指揮官回報狀況及陪同安全官視察各區)

後續處置	PM 20:20 PM 20:25	狀況解除	安全 官	總指揮官，現場巡查及回報無異狀全院回歸建置	總 指 揮 官	全院狀況解除，請 5F RCW 3 天內召開災害檢討會議針對此次災害應變處理向管理室報告並研討後續可行改善方案。
------	---------------------------	------	---------	-----------------------	------------------	--

暴力防治實演：

- ▶ 注意事件方向：
- ▶ 1.了解衝突點。
- ▶ 2.了解通報流程。
- ▶ 3.了解處理方式。
- ▶ 4.了解回報方式。
- ▶ 5.了解自身權益及保障。
- ▶ 6.藉由事件後，再次發生機率之預防。
- ▶ 7.事件發生當下如何尋求支援。
- ▶ 8.事件發生後 當事人及公司和相關主管機關權利及義務。
- ▶ 9.有不懂的問一下單位主管。
- ▶ **10.在工作職場上 要主動積極 不然下一個被打就是你**

緊急災害實演：

- ▶ 注意事件方向：
- ▶ 1.發生災害時你的第一反應之準確度。
- ▶ 2.是否了解自身職責及責任。
- ▶ 3.是否了解緊急災害應變運作模式。
- ▶ 4.是否熟悉自身防災工作及技能。
- ▶ 5.是否了解工作場所逃生避難方向。
- ▶ 6.是否了解逃生路線圖所在位置。
- ▶ 7.是否了解消防設備-滅火器 消防栓 緩降機 救助袋 廣播設備使用 (話機-888即刻廣播)及所在位置。
- ▶ 有不懂的問一下單位主管。
- ▶ **8.在工作職場上，要主動積極，不然害己亦害人。**

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。

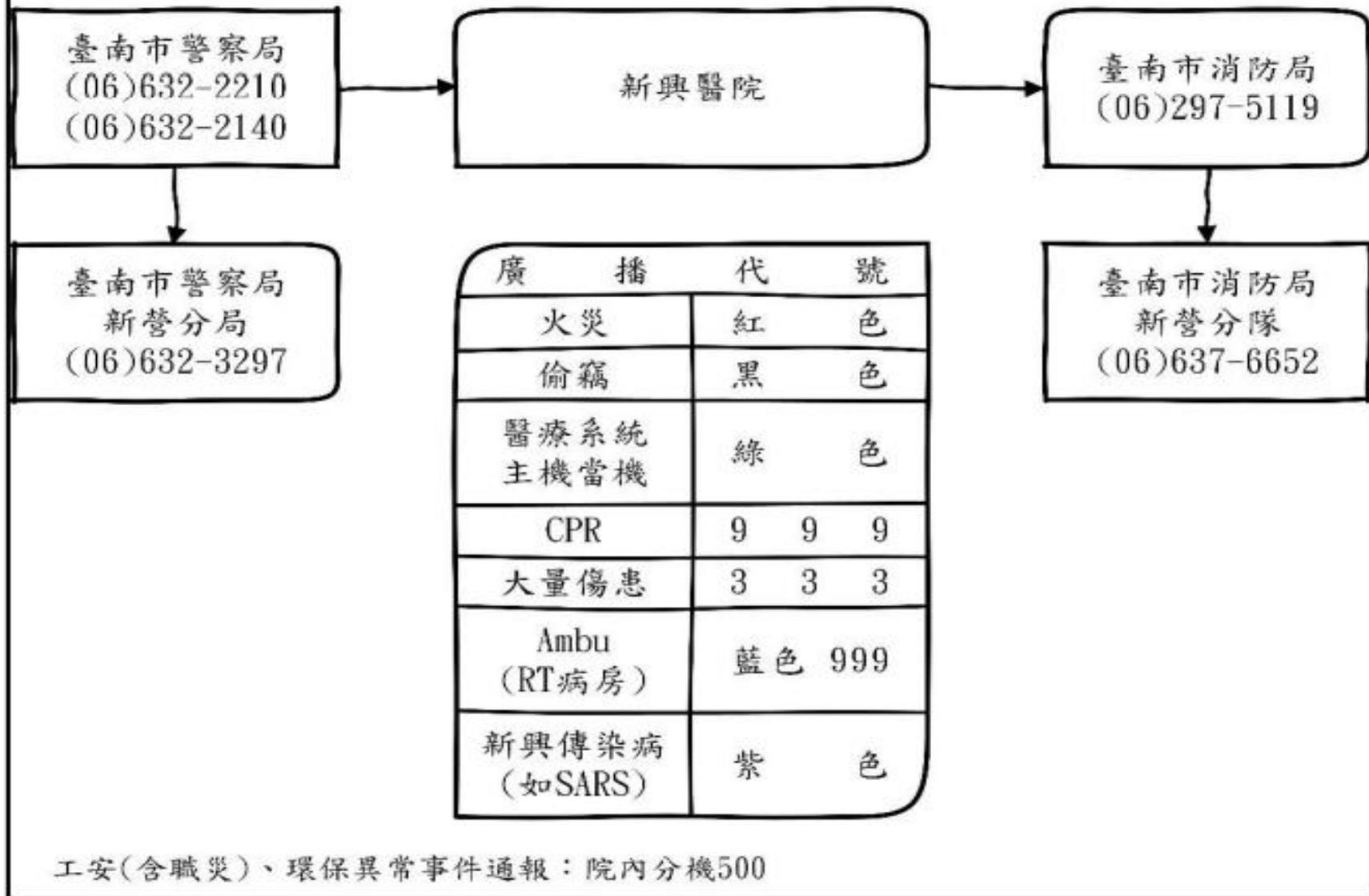
3. C (Contain) :

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。

緊急應變聯絡系統及廣撥代號卡



滅火班任務

1. 指揮地區隊展開滅火工作。
2. 使用滅火器、消防栓進行滅火工作。
3. 消防栓與消防隊連繫並協助之。

滅火器	消防栓
拔安全插銷	按下起動開關
噴嘴對準火源	連接延伸水帶
用力壓下握把	打開消防栓放水

通報班任務

1. 對外通報 119、火災！在中興路 10 號附近有○○在○○樓的○○○燃燒。報案人電話：(06)633-0011
(通報衛生局:0978-216682)
2. 對內通報、緊急廣播例（重複二次以上）
3. 這裡是防災中心！現在在○○樓發生火災！○樓及○樓滅火班請立即進行滅火行動。避難引導班請依照配置位置就定位！各層火源責任者採取防止延燒對策。「各位患者請依照引導人員之指示避難 逃生。」請絕對不要搭乘電梯，防止「關人」意外事故發生。
4. 通報設備有線式受損時，跨樓層可直接使用無線對講機及手機及同一樓層空間使用擴音無線設備通報。

引導避難班任務

1. 通道轉角、樓梯出入口應配置引導人員。
2. 以起火層及其上層為優先配置。大聲指引避難方向，避免發生驚慌。
3. 打開緊急出口（安全門等）並確認之。
4. 移除妨礙避難之物品。
5. 操作避難器具、擔任避難引導。
6. 確認所有人員是否已避難，並將結果聯絡自衛消防隊長。

安全防護班任務

1. 擔任火場周圍警戒及路口交通管制，以利消防車、救護車搶救，必要時搶救財物及傷患。
2. 關閉防火門、空調關閉…等其他有關安全上防護等措施。
3. 區域及計畫性關閉氧氣。

救護班任務

1. 成立救護指揮中心。
2. 成立救護隊。
3. 急救治療應變措施作業籌備。
4. 疏散後執行檢傷分類，有傳染病為直接後送區域型以上醫
並對內通報感控師由感控師對外通報相關感控單位和當地衛
生局及緊急災害應變中心。
5. 對於急需急救病人持續 BLS 及 ACLS 直到他院接手處理。
6. 專人接待家屬及規劃家屬等後休息區。

地震應變：

- (一)外部通報 110、119、衛生局 0978-216682 內部通報 100 櫃檯，依序通知全院及各區指揮官和相關同仁。
- (二)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。
- (三)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，

地震應變：

以免引起瓦斯及危險物爆炸，避免造成二次災害。

(四)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。

(五)勿使用電梯，以免受困，勿湧向出口樓梯，以免造成人群擁擠。

(六)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。

緊急召回機制：

緊急召回機制及要點：

- (六)10 分鐘內到現場人員：在院內值(上)班支援人員。
- (七)30 分鐘內到現場人員：住所距離醫院 15 公里以內路程者。
- (八)1 小時到內到現場人員：住所距離醫院 30 公里以內路程者。
- (九)遇非不可抗拒因素而產生之災害。
- (十)緊急災害應變情況已到疏散一級狀態。
- (十一) 緊急災害應變情況已到 重置、接收、孤立狀態。
- (十二) 重點人員為業務專屬負責人及單位負責人或主管。
- (十三) 緊急編制內相關重要指揮及幕僚人員列為優先。
- (十四) 緊急召回名冊由本院管理室置於，各單位現場設置之緊急災害應變計畫書中予以參考使用。

員工教育訓練：

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			★

感謝聆聽，請多指教

