國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家住民意外事件處理及防範具體作法

104年04月21日新榮輔字第1040001496號函訂定
107年11月19日新榮輔字第1070005100號函修訂
112年05月03日新榮輔字第1120002847號函修訂
115年09月15日新榮輔字第1152000987號函修訂

一、 依據：

(一) 國軍退除役官兵輔導委員會(下稱輔導會)榮譽國民之家營造溫馨祥和有尊嚴的頤養環境指導原則。

(二) 老人福利機構評鑑指標A6項「危機或緊急事件風險管理情形」。

二、 目的：

國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家(以下稱本家)為落實住民服務照顧，加強危機或緊急事件風險管理，防範住民意外事件發生，特訂定本具體作法。

三、 對象：本家全體住民。

四、 意外事件範圍與定義：

(一) 範圍：自裁、溺水、墜樓、用藥錯誤等自我傷害意外事件，或跌倒、食物中毒、車禍、鬥毆暴行事件等非自然或其他因素造成之傷亡意外事件。

(二) 定義：

1、自裁：因自縊、燒炭、服用化學藥劑、自傷等意外導致傷亡。

2、溺水、墜樓：因溺水、墜樓意外導致傷亡。

3、用藥錯誤：因給藥錯誤、住民服用錯誤藥物導致傷亡。

4、跌倒：因環境、體況等各種因素發生之跌倒事件。

5、食物中毒：因食入被細菌、毒素污染之食物、飲料造成之疾病、傷亡。

6、車禍：因車禍意外導致傷亡。

7、鬥毆：住民發生鬥毆導致傷亡。

8、其他：與自我傷害或非自然因素等造成住民傷亡有關事件。

五、 意外事件處理作法：

(一)立即處理：當住民發生意外事件時，工作人員須立即依意外事件處理流程(附表一至附表四)處置，採邊處理、邊回報之原則辦理，上班時間應於十五分鐘內以電話初報，一小時內將書面狀況反映表(附表五)陳報輔導會；非上班時間住民發生意外事件，處置時則先以電話向輔導會總值日室反映，上班日再將書面反映處理報告表以傳真向輔導會報告。案情須實情實報，如有隱瞞事實不報或不按規定時限反映者，將追究相關人員責任。

(二)檢討及報告：事件發生二日內(遇例假日，延至第一天上班日)，由家主任主持檢討會，檢討單位輔導照顧措施及精進改進作法，於一週內將調查處理報告表(附表六)、檢討會會議紀錄、個案輔導紀錄影本、失職人員懲處建議表陳報輔導會，並將事件登載於行政業務績效管理系統之意外事件及維安事件項目內。

六、 防範意外事件執行要領：

(一)全面清查各堂隊身心、行為異常住民，建立評估處遇紀錄，並定期追蹤輔導。

(二)針對久病不癒、精神異常、個性頑劣、嗜酒好賭、孤癖自閉、個性開朗突變沈默寡言、近期體況改變而憂鬱寡歡、有自裁想法或交代遺言及曾有因案判刑之紀錄者，列為輔導個案，實施個案輔導，定期訪慰，防範意外事件發生。

(三)落實住民風險分類分級之「三層五級輔導關懷措施」，並依住民風險等級（紅、橙、粉、黃、綠燈）實施第一層（第一線照護人員）、第二層（輔導/保健組長與堂長）及第三層（家主任與副主任）之定期與不定時關懷訪視密度。

(四)配合在職訓練安排心理講座及危機處理相關課程，加強職員工警覺性及提高突發狀況應變處置能力，且於夜間及假日等重點時間加強對特殊個案動態掌握，瞭解心態、解決事態。

(五)落實房戶長功能，強化其責任感，並持續透過住民座談會及各種活動時機宣導住民互助事項，以促進住民和睦相處，相互照顧。

(六)堂隊工作人員每日應落實關懷住民服務照顧事項，定期實施安全

檢查、清查危險物品，建立管理名冊，並依特殊個案可能發生之狀況研討處置策略及實況模擬演練。

七、 防範意外事件具體作法：

(一) 落實服務照顧工作：

1. 每日交接班時，由堂長召集社工、護理、照顧服務員召開交接班會議，掌握住民動態，研討住民照顧服務關懷事項及處遇作為，提醒工作人員對新入住、體況轉變、甫出院、生命末期住民之照護事項。
2. 堂隊社工應落實關懷照顧，安養堂每六個月、養護堂每三個月進行社工評估，主動發掘住民生活、情緒、體況等各項問題，並依評估結果擬定照顧計畫，與住民(家屬)討論執行方案，提供個別化的服務與協助，以解決住民需求。
3. 輔導組每週應召開三合一會議，針對特需照顧、輔導個案研討解決方案及修正照顧計畫，個案之輔導應持恆追蹤，檢討個案輔導成效。
4. 每月由副主任召集相關人員，針對特需照顧、輔導個案，召開社會工作研討會，研討堂隊提報之特需、輔導個案處遇作為，並整合服務資源，達成個案處遇目標。
5. 每季由家主任主持，召開跨專業個案研討整合會議，召集輔導組、保健組相關人員或邀請專業人員，就特殊或多重問題個案，對生活照顧、保健、醫療及轉介等問題，研討照顧策略，修正處遇計畫。

(二) 辨識住民風險層級機制：

為維護住民身心狀況平衡並主動防範意外事件發生，由社工、護理與堂長組成跨專業團隊於住民新入住、定期評估或狀態異動時，依「住民風險分類分級量化評分與檢核量表」進行風險檢核與量化評估，並依評估結果啟動對應之「三層五級輔導關懷措施」，以落實事前防範與即時介入機制。

(三) 加強值勤巡查及個案關懷探視：

值勤人員應定時巡堂，落實查房、查床及關懷住民等工作，尤應重視清晨五至七時自我傷害高峰時段及預判易發生意外事故地點查察;對於重點輔導個案,堂隊值勤人員每日依時前往探視關懷，假日則提高層級由高勤官前往探視關懷，如察覺住民有異狀，應立即反映處理。

(四)落實住民身心評量、篩檢及追蹤：

保健組應定期(安養堂每六個月、養護堂每三個月)對住民實施周全性評估，包含個人健康習慣、疾病史、藥物安全、ADL、IADL、MMSE、GDS-5、跌倒危險因子、營養評估等項目進行評量，並依評估結果擬定照護計畫。如評估結果有異常者應納入個案管理，定期追蹤、治療或轉介，針對有精神異常、自裁傾向之住民應列為輔導對象，加強關懷撫慰，並依個案狀況提供適當之處遇。

(五)強化工作人員警覺性及應變能力：

強化工作人員(含委外照服員)在職訓練，安排自殺防治有關課程，推展自殺防治守門人概念，以早期發現、早期協助、早期干預為目標，提供個案即時關懷與介入服務，並藉由定期舉辦意外事件處置策略研討及實況模擬演練，強化工作人員對意外事件防範的警覺性及應變處置能力。

(六)發揮自治幹部功能：

堂隊應藉由訪談與互動，加強房、戶長之榮譽心及責任感，鼓勵房、戶長發揮互助精神，促使住民間能相互扶持。堂隊對於表現優良之房、戶長，應提報予以獎勵表揚；對於工作不利之房、戶長應適時檢討汰換。

(七)積極推動住民文康活動：

輔導組依節慶、民俗、宗教、住民專長、興趣等，結合社區資源、關懷據點、公益團體等，積極辦理各類型文康休閒、志願服務、樂齡學習、宗教信仰等活動，以家庭化、社會化、專業化的服務模式，營造榮家為優質的頤養環境。

(八)落實入住評估及適應輔導：

住民辦理入住評估時，需對個人家庭背景、疾病史、身心狀況及入住意願等項目進行評估，對於無入住意願者應適時提供社區長期照顧、社會福利資源等資訊予以協助。住民入住堂隊時工作人員應主動建立關係及環境介紹，社工、護理師須於入住 3 內日完成個案初評，並擬定個案處遇計畫，以盡速協助住民適應環境。

(九) 消弭環境危安因子：

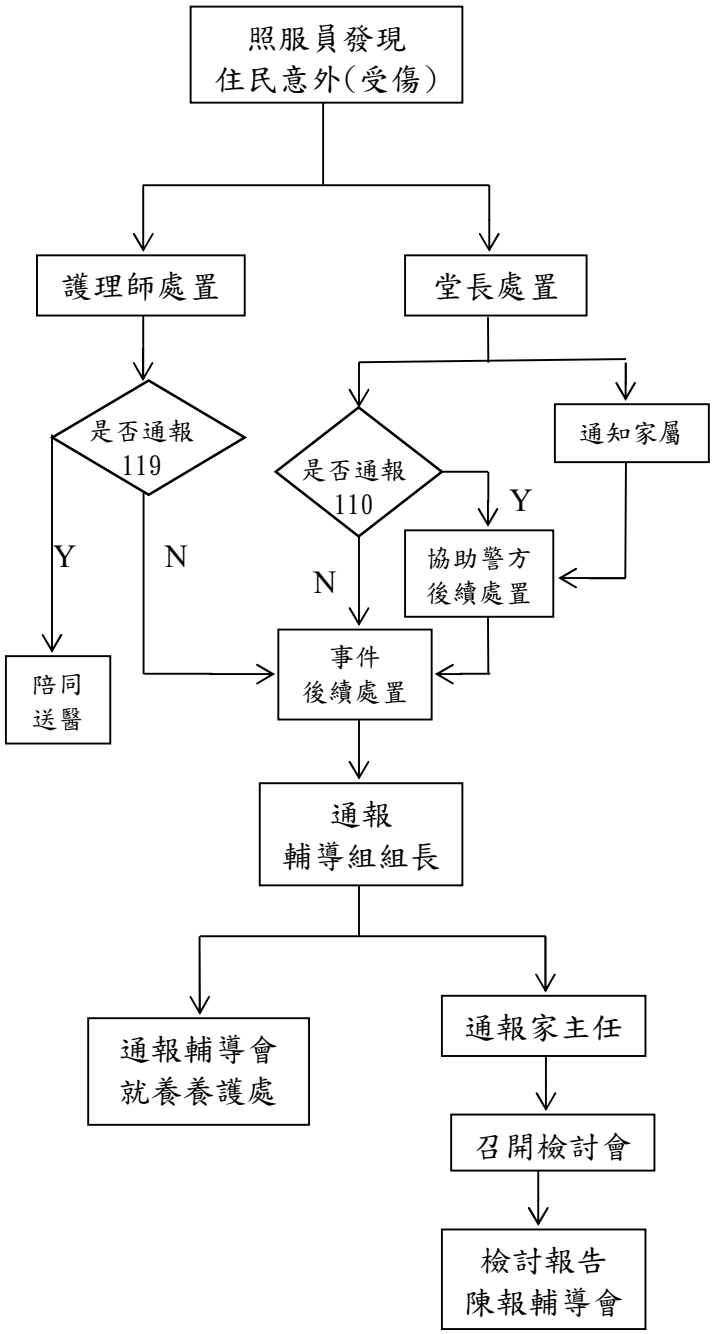
各組室應定期檢視本家環境、設施、設備有無造成危安因子及潛藏死角，如緊急呼叫鈴、火災警報器、滅火器、止滑條、樓梯安全防護網、陽台欄杆、走廊扶手、電梯、照明設備、住民寢室危險物品及用電安全等，需有專責定期巡檢、保養維護，以確保住民居住安全。

八、 各級值日人員應依據人事室制定之本家住民常見狀況處置概要及流程，即時處理住民突發狀況並回報。

九、 本作法奉核後實施，若有未盡事宜得另行修正。

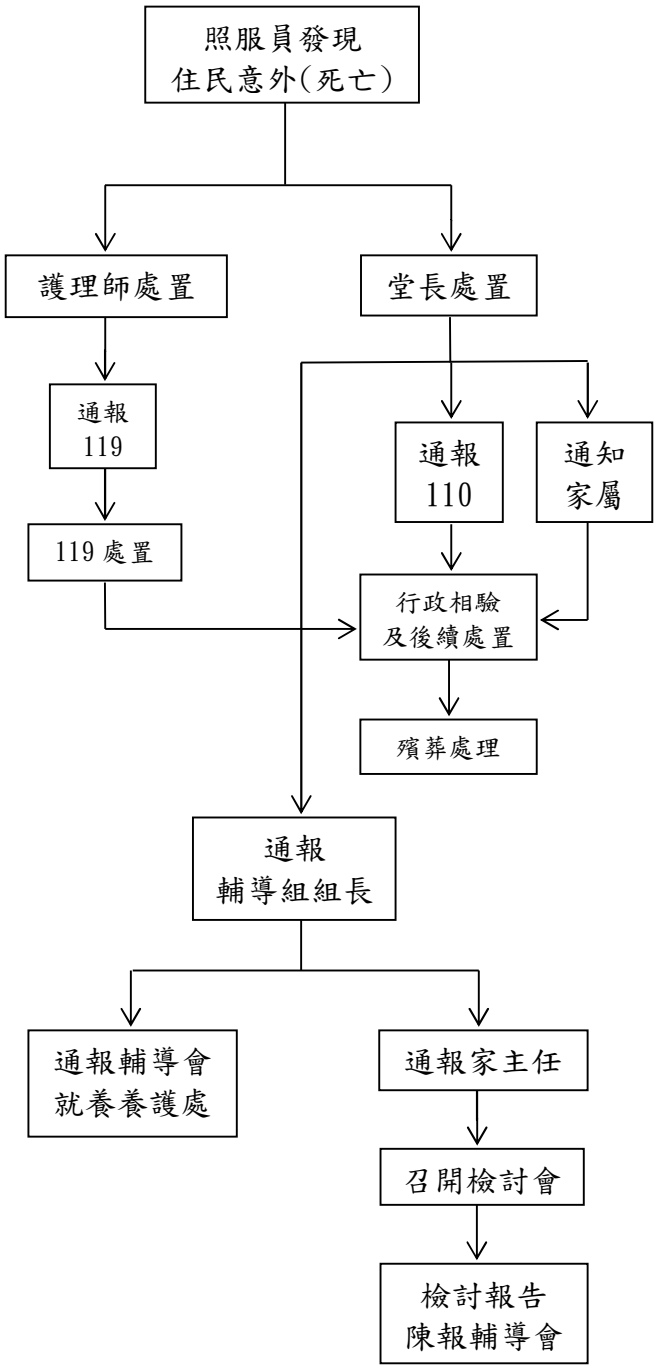
附表一

國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家
上班時間住民意外事件(受傷)處理流程圖

處理流程	處置措施
	1. 照服員立即通報堂長、護理師至現場處理。 2. 回報堂長發生經過，協助護理師急救。 3. 陪同就醫。 1. 堂長接獲通知立即趕赴現場，瞭解全般狀況，進行處置維持秩序避免圍觀。 2. 堂長回報輔導組組長事發經過及處置情形，現場拍照、保全證據，聯繫家屬。 3. 護理師通報 119，進行急救及陪同就醫。 4. 堂長確認是否通報 110 及協助警方調查及後續處理。 1. 輔導組組長瞭解狀況後向家主任回報。 2. 輔導組組長向輔導會反映(初報)事發經過及處理狀況，指定人員填寫狀況反映表。 3. 輔導組填寫狀況反映表(續報)。 4. 輔導組完成檢討報告。 1. 家主任二日內召開檢討會。 2. 一週內完成檢討報告陳報輔導會。

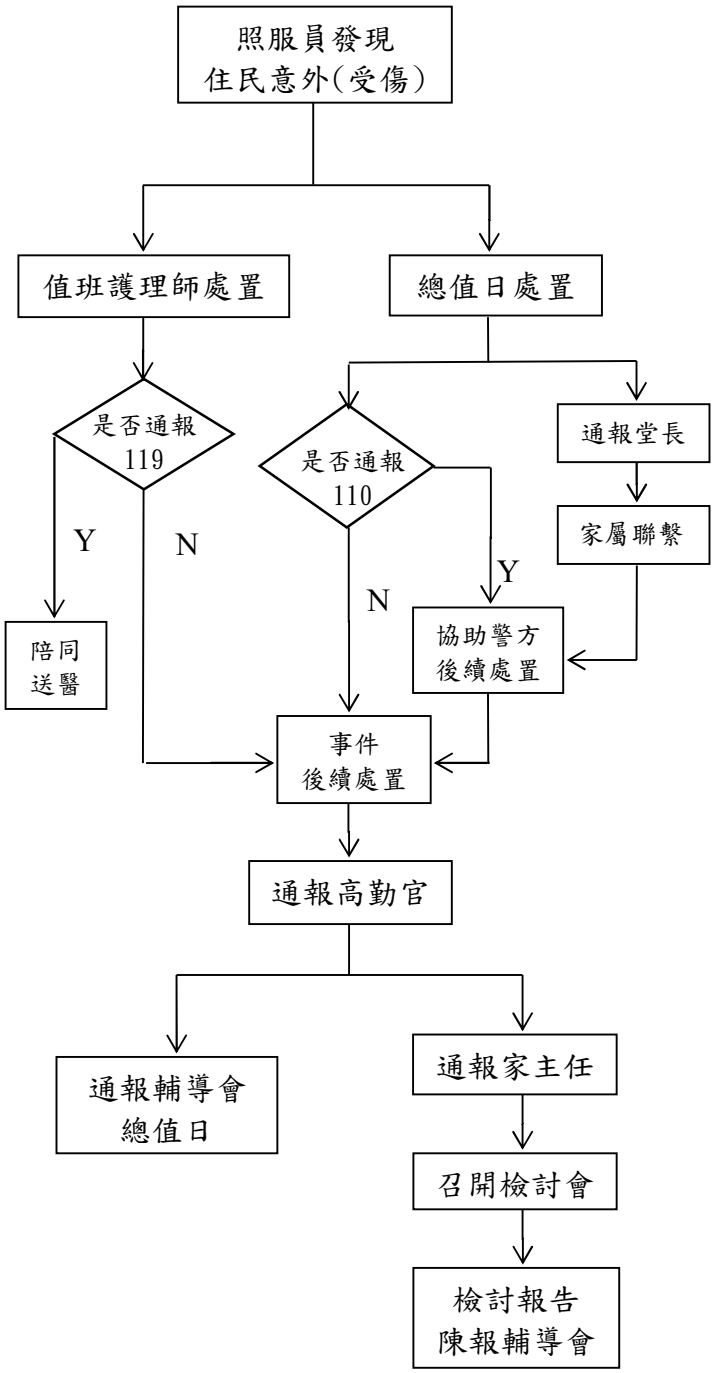
附表二

國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家
上班時間住民意外事件(死亡)處理流程圖

處理流程	處置措施
	1. 照服員立即通報堂長、護理師至現場處理。 2. 回報堂長發生經過，協助護理師急救處置。
	1. 堂長接獲通知立即趕赴現場，瞭解全般狀況，進行處置維持秩序避免圍觀。 2. 堂長回報輔導組組長事發經過及處置情形，現場拍照、保全證據，聯繫家屬。 3. 護理師通報 119，進行急救及陪同送醫。 4. 由 119 人員確認是否須送醫急救，堂長通報 110 報警。 5. 堂長陪同及協助家屬辦理行政相驗或司法相驗(含刑事鑑定、製作筆錄)、聯繫殯葬廠商運送大體、開立死亡證明書等事項。
	1. 輔導組組長瞭解狀況後向家主任回報。 2. 輔導組組長向輔導會反映(初報)事發經過及處理狀況，指定人員填寫狀況反映表。 3. 輔導組填寫狀況反映表(續報)。 4. 輔導組完成檢討報告。
	1. 家主任二日內召開檢討會。 2. 一週內完成檢討報告陳報輔導會。

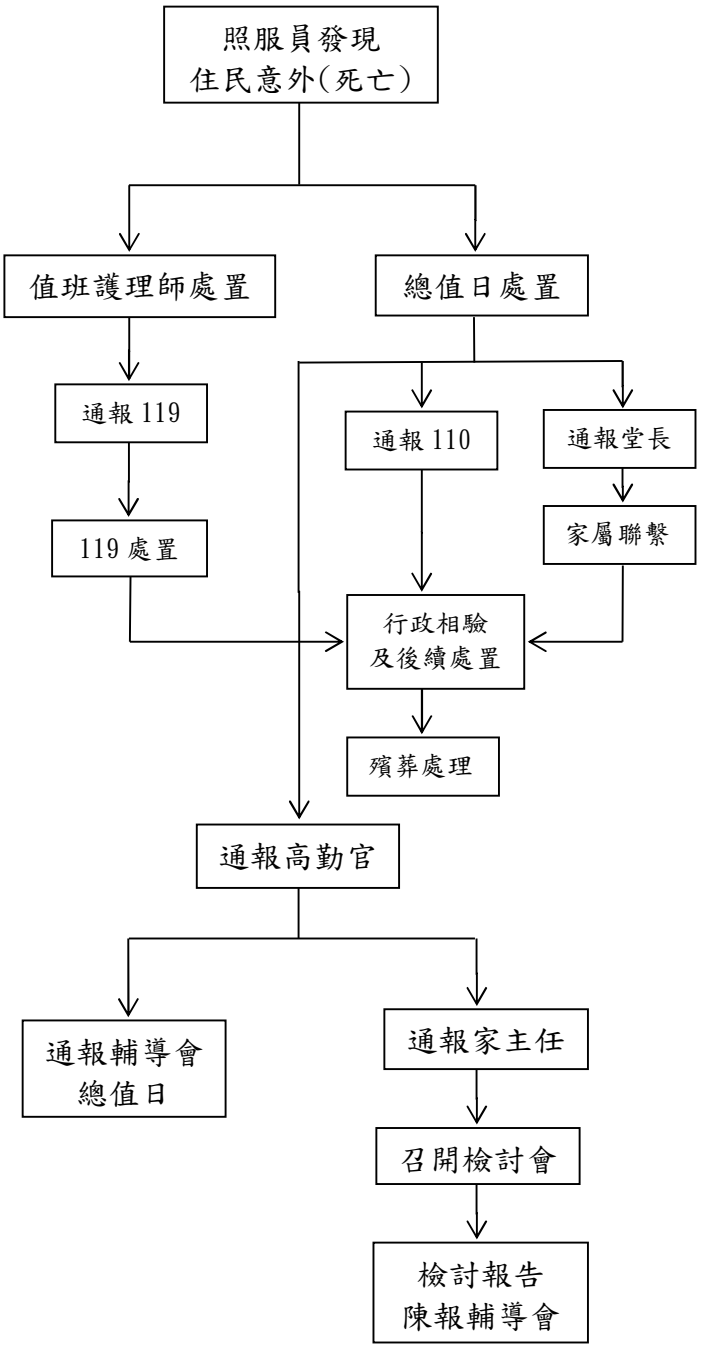
附表三

國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家
非上班時間住民意外事件(受傷)處理流程圖

處理流程	處置措施
	1. 照服員立即通報總值日、值班護理師至現場處理。 2. 回報總值日發生經過，協助護理師急救。
	1. 總值日及值班護理師接獲通知立即趕赴現場，瞭解全般狀況，進行處置維持秩序避免圍觀。 2. 總值日回報高勤官事發經過及處置情形，現場拍照、保全證據。 3. 護理師通報 119，進行急救及陪同就醫。 4. 總值日通報 110 報警，緊急召回堂長。 5. 堂長返回榮家後瞭解全般狀況，聯繫家屬，接續總值日協助警方調查及後續處置。
	1. 高勤官瞭解狀況後向家主任回報。 2. 高勤官以電話向輔導會總值日反映(初報)事發經過及處理狀況，總值日填寫狀況反映表傳真至輔導會值日及政風。 3. 上班日輔導組填寫狀況反映表(續報)。 4. 輔導組完成檢討報告。
	1. 家主任二日內召開檢討會。 1. 一週內完成檢討報告陳報輔導會。

附表四

國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家
非上班時間住民意外事件(死亡)處理流程圖

處理流程	處置措施
	1. 照服員立即通報總值日、值班護理師至現場處理。 2. 回報總值日發生經過，協助護理師急救。
	1. 總值日及值班護理師接獲通知立即趕赴現場，瞭解全般狀況，進行處置維持秩序避免圍觀。 2. 總值日回報高勤官事發經過及處置情形，現場拍照、保全證據。 3. 護理師到場進行急救，通報 119 處置。 4. 總值日通報 110 報警，緊急召回堂長。 5. 堂長返回榮家後瞭解全般狀況，聯繫家屬，陪同家屬協助辦理行政相驗或司法相驗(含刑事鑑定、製作筆錄)、聯繫殯葬廠商運送大體、開立死亡證明書等。
	1. 高勤官瞭解狀況後向家主任回報。 2. 高勤官以電話向輔導會總值日反映(初報)事發經過及處理狀況。 3. 總值日填寫狀況反映表傳真至輔導會值日及政風。 4. 上班日輔導組填寫狀況反映表(續報)。 5. 輔導組完成檢討報告。
	1. 家主任二日內召開檢討會。 2. 一週內完成檢討報告陳報輔導會。

附表五

國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家 狀況反映表	日期：　　年　　月　　日
案由	
處理情形	
研處作為	
承辦單位	

承辦人：　　電話：

附表六

國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家 事件調查處理報告表				
日期		類型		
當事人	姓名	出生年月日	身分別	入住日期
事發經過及原因				
處理情形				
檢討				
改進措施				
附件				

承辦人：　　輔導組長：　　副主任：　　家主任