

## 二十九、新竹榮譽國民之家防範住民意外事件處理辦法

### 一、依據

- (一) 國軍退除役官兵輔導委員會「各安養機構營造溫馨祥和有尊嚴的頤養環境指導原則」。
- (二) 本家 104 年 4 月 21 日新榮輔字第 1040001496 號函「防範住民意外事件處理辦法」。
- (三) 本家 107 年 11 月 19 日新榮輔字第 1070005100 號函「防範住民意外事件處理辦法」。

### 二、目的

為落實對住民之服務照顧，針對特殊差異個案，加強各種預防輔導措施，建構綿密之輔導網路，掌握各種危安因素及潛存癥候，發揮機先防制之功能，俾期徹底防範、消弭住民意外事件發生，建立溫馨、安適、祥和之頤養環境。

三、適用對象：本家內住安養、養護住民。

四、意外事件範圍：舉凡自縊、溺水、墜樓、服食危險藥物、溶劑之自我傷害、車禍及鬥毆、兇殺暴行事件等非自然因素造成之榮民傷亡事件均屬之。

### 五、意外事件處理目標

- (一) 及早確認具有高危險群住民，以提供安全之生活環境及照護，全面清查住民狀況，並建立「個案輔導名冊」。
- (二) 使住民及工作人員能警覺到意外事件可能的導因，並正確的執行預防方法。
- (三) 評核工作人員對意外事件預防規範遵循執行情形。
- (四) 增強工作人員對意外事件的觀察評估及解決問題的能力。
- (五) 降低意外事件的發生率。

### 六、意外事件處理通報流程：

- (一) 立即處理：當意外事件發生時，工作人員需立即對事故有效採取處理措施，確依「實情實報、儘速處理、提高處理層級，並依「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，一小時內將書面反映報告表按「何人」、「何時」、「何地」、「何事」、「何物」、「如何」、「為何」等因素，陳核家部，後續報告輔導會；非上班時間，先以電話反映總值日官室（緊急事件處理電話如附件一），再行以書面反映，意外狀況反映表格式如附件二；凡有隱瞞事實或不按規定時限反映者，一律追究責任，議處失職人員。

#### (二) 報告：

應依規定報告上級長官及通知總值日人員，並完成通報，作業流程如附件三。

1. 意外事件發生報告採邊處理邊反應之原則，於平日上班日於 15 分鐘內電話初報輔導會，1 小時內書面反應；於假日先以電話通報輔導會總值日官室、就養養護處及政

風處，後續將書面資料傳真就養養護處備查。

2. 事件發生 2 天內，由首長主持檢討會，檢討單位輔導照顧有無缺失及研擬改進措施，一週內將處理經過報會（檢討會會議紀錄、個案輔導紀錄影本及失職人員懲處建議表）。
3. 記錄：應儘速對意外事故發生原因、情形、處理詳細記錄，並依規定填寫「意外事件反映表」呈報上級。
4. 檢討：依「意外事件反映表」分析發生原因、確認潛在的阻礙及不利情境，研擬改善措施並對重大事件於家務會報中提報，即時列入教育訓練項目。
5. 追蹤後續結果，詳細記錄於個案記錄中。

(三) 失智及身心狀況管制住民走失搜尋：當工作人員發現失智、身心狀況需管制出入之住民走失時，需立即回報堂長或總值日(下班時間)，由堂長或總值日編組值班人力進行搜尋，編組表及搜尋路線如附件四，搜尋若未有結果，24 小時後由堂長至派出所報案協尋，權責人員處理過程中需適時回報首長處理結果。

#### 七、意外事件防範做法：

- (一) 每半年實施一次全面清查各堂隊個別心理及行為異常住民，建立輔導紀錄，持續輔導至轉化為止。
- (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) 外聘專業講師蒞家授課，加強職員工警覺性及提高突發狀況應變處置能力，置重點於夜間及假日特殊個案動態掌握，瞭解靜態，防範突變。
- (四) 持續透過住民座談會及各種集會宣導住民互助事項，以促進住民和睦相處，彼此照顧的生活能力，營造溫馨祥和的頤養生活環境，使住民有祥和、健康、快樂的人生觀。
- (五) 輔導組配合保健組、秘書室及兼辦政風，每月定期至各堂隊實施環境衛生、安全檢查、緊急呼叫鈴檢查等時機，巡檢住民寢室，發現有危險物品立即予以收繳代管，並每半年(6、12月)依住民意外事件處理內部自行評估表(如附件五)實施自我檢查乙次，主動發掘問題，以確保住民居住安全。
- (六) 貫徹住民訪談作法，主動發掘住民生活、情緒、體況各項癥候，彙整追蹤管制以防範未然。

#### 八、意外事件防範具體措施：

##### (一) 加強病患住民照顧：

對患有慢性病、久病不癒及罹患絕症之住院住民，正、副首長、堂隊幹部每月定期訪慰，出院返家療養住民，榮家各級輔導幹部及照服員應主動多予慰問、關心，瞭解住民需求，適時予以輔導，俾有效防範意外發生。

(二) 適時辦理輔導轉介：

依榮家工作人員認養住民機制，定期對住民全面實施訪談，以發掘住民生活問題，若有需改善事項，責由堂隊或榮家協處。榮家一旦發生意外事件即應全面加強輔導，消除仿效，以防患未然；對於患憂鬱症、疑似精神異常、失智住民，應列入追蹤並協調地區榮院定期回診、實施鑑定，必要時予以轉介適當安置榮家或醫院，做好住民身心健康照護工作。

(三) 落實重點時間、地區巡查：

落實值勤人員定時巡堂及查房、查床工作，尤應重視清晨五至七時自我傷害高峰時段及家區內經常發生意外事故地點之查察，對於重點輔導人員，依每週三合一跨專業會議所列人員及巡查時間，定時前往巡查，如發現住民無故不在榮家或察覺有異者，應立即反映處理。

(四) 整建各種預防措施：

持恆配合定期安全工作檢查時機，清查家區內可能造成意外，或易遭住民利用為自我傷害之場所（如晒衣場、花園等），檢討預防措施，逐次運用年度相關經費加強改善。

(五) 改善交通安全措施：

家區內應設置限速標誌，並嚴格要求駕駛減速行駛，以免發生意外；另對於家區大門口旁之攤販應予有效管制攤販，保持家區周邊環境整潔，避免年邁體弱住民外出逛街時發生不測。

(六) 強化特殊個案輔導：

對觀念偏差、脾氣暴戾、情緒違常之住民，各堂隊應列為重點輔導個案，每週檢討個案照顧計畫及執行狀況，並觀察個案生活情形，適時藉由會診身心科醫師或連繫家屬協處等方式，多管道的協助動力，幫助住民生活適應，若發生糾紛事件均應立即調處撫平，建立輔導紀錄備查，供持續追蹤輔導參考，以消弭禍因。

(七) 嚴格家區門禁管制：

嚴格管制家區門禁，夜間人員進出及假日訪客必須登記，以防止不法人員進出，減少竊案發生。對住民應主動探詢去處及有無請假，如有異狀，立即通知值勤幹部妥善處理，逾時未歸者即時報警協尋。

(八) 發揮自治幹部功能：

加強房、戶長之榮譽心及責任感，鼓勵發揮袍澤相互扶持精神及互助反映回報，健全輔導與管理功能並針對表現優良之房戶長，予以獎勵表揚，有特殊優良事蹟者，並列為年度模範榮民選拔之重要參據。

(九) 建立正確輔導認知：

自我傷害往往因疏於預警而發生，部分住民帶著個人、家庭問題來到榮家，本家在辦理進住評估時即應了解榮民個人家庭背景等資料，尤應重視企圖自我傷害

者，針對個案之輔導疏處，應持恆追蹤實施，並按月配合社服工作檢討個案輔導成效，直至轉化正常為止。

(十) 重視各種預警徵候：

一般企圖自我傷害者，其心理行為有以下動機：1. 想利用自我傷害懲罰自己、別人或結束爭執。2. 認為能逃避懲罰。3. 想以自我傷害加入某人行列。4. 藉自我傷害控制或報復他人。5. 以自我傷害逃脫無法忍受的情境或痛苦。6. 想以自我傷害引起幹部及袍澤的注意。7. 把自我傷害看成是否能夠達成逃避、控制、溝通等三種功能。由上述七種行為可見，自我傷害者，口語的線索不一定被發現，惟仍有跡可循，關鍵在於能否警覺到其所發出的癥兆、警訊，各級幹部特應重視。

(十一) 建構綿密輔導網絡：

照服員為住民之主要照顧者，情感最為密切，為做好住民服務照顧、輔導工作最主要的基礎力量；另榮家工作人員全面認養住民機制，為建立工作人員與住民間情感之適當方法，其可發掘住民潛存的危安因素；榮家堂隊房戶長為住民間生活互助的主要力量，各堂隊需與房戶長有良好的互動關係，為榮家服務能夠延伸至住民間互助的能量；運用榮家正、副首長、業務主管共餐，發掘問題，瞭解需求，即時解決與疏導，建構一完整之輔導照顧網絡。

(十二) 充實住民精神生活：

每半年定期舉辦自強活動及每週宗教活動，善用社會資源（志、義工團體）為住民服務，加強推展住民宗教信仰及文康活動，並鼓勵住民參與地方宗教及老人社團活動，以充實精神生活，拓展生活領域。

九、從住民生活實況發現，跌倒為住民最常發生之意外事件，依老人福利機構評鑑指標項次 A1.9 指標基準說明：發生時需有執行處理過程之紀錄，對發生之事件有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。請預防跌倒業務主責（保健組）每年一月針對去年全年跌倒事件進行分析及檢討，以作為改善跌倒意外事件發生之依據。

十、附件：

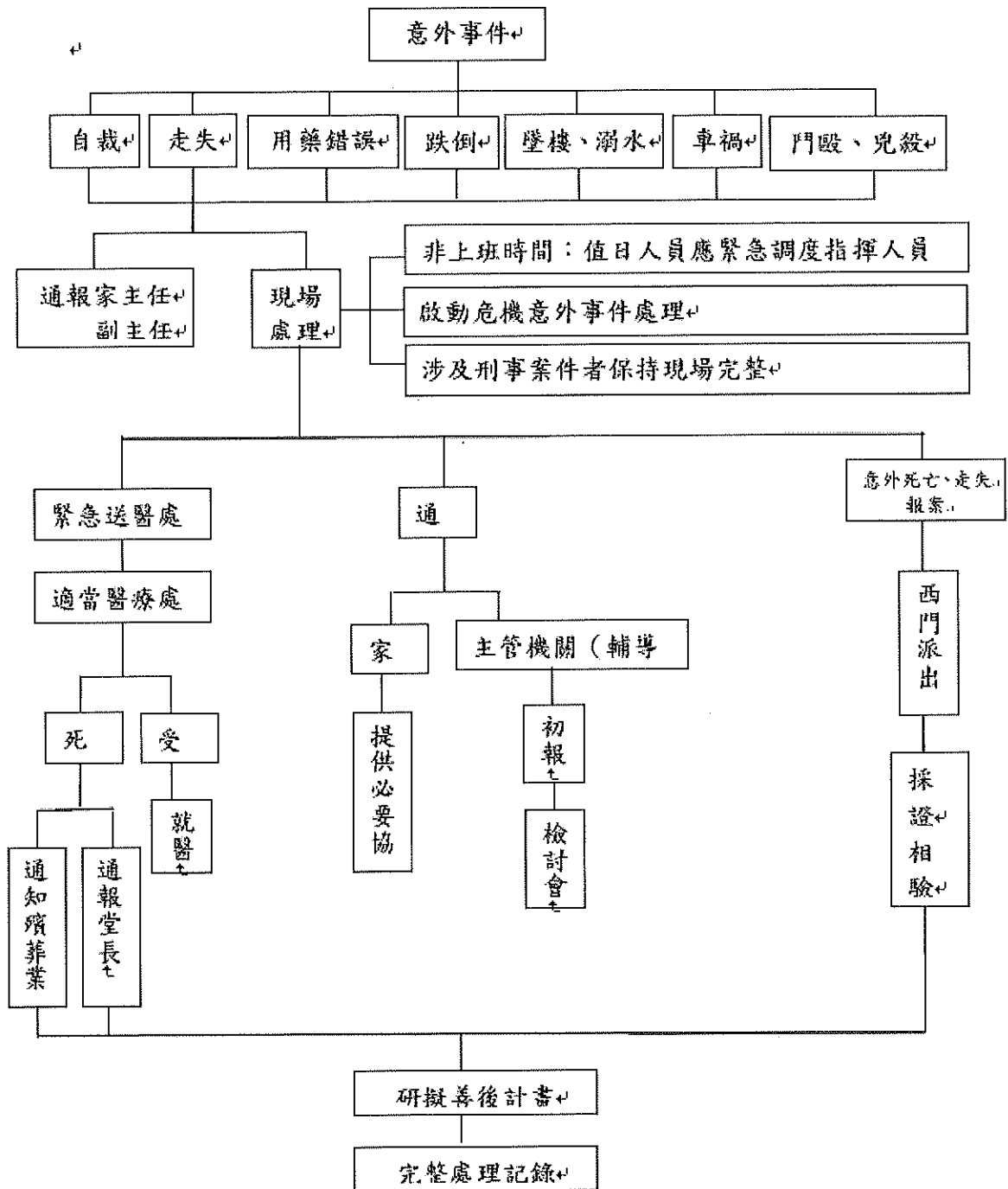
- (一) 緊急事件處理電話(附件一)。
- (二) 意外事件狀況反映表(附件二)。
- (三) 住民意外事件處理作業流程圖(附件三)。
- (四) 新竹榮家住民走失搜尋路線編組表(附件四)。
- (五) 住民意外事件處理內部自行評估表(附件五)。

附件一

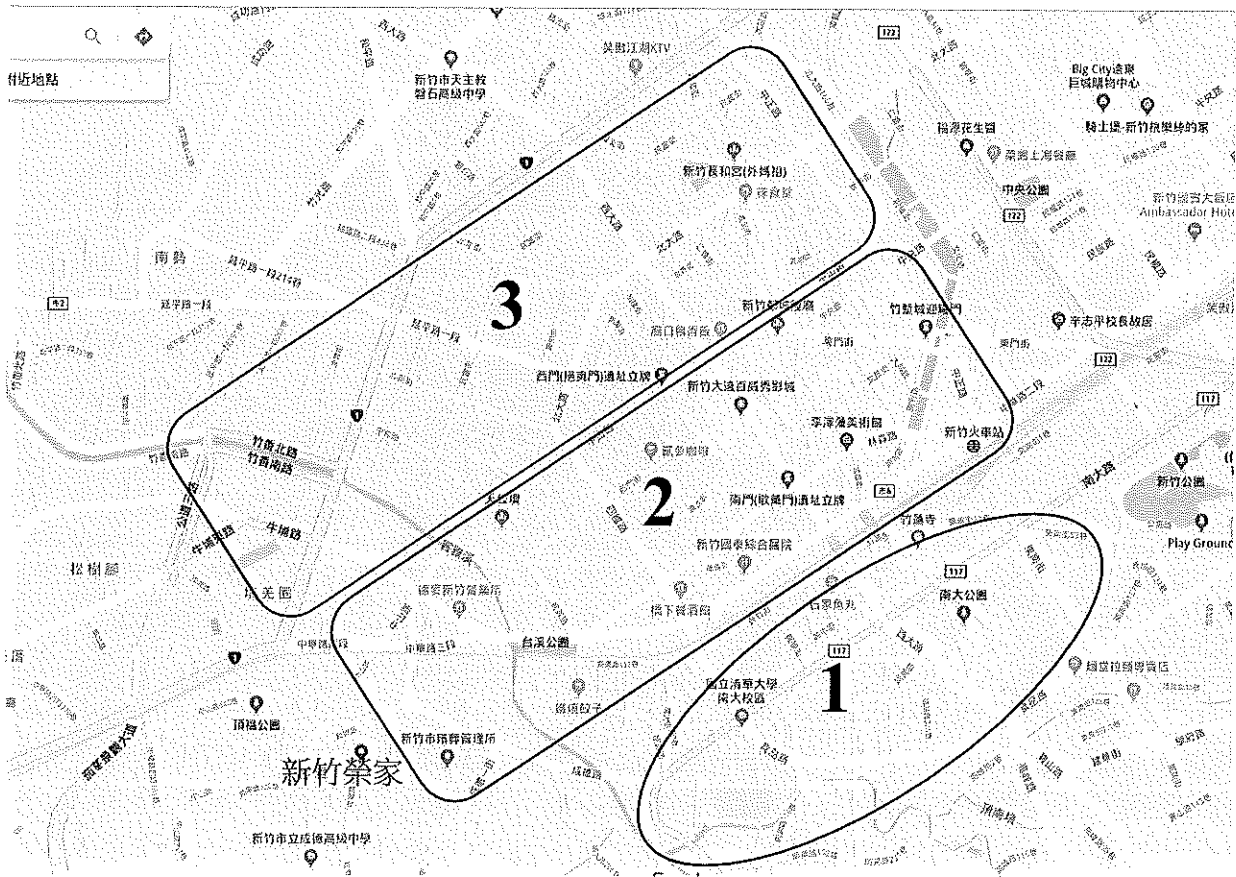
新竹榮譽國民之家緊急事件處理電話表		
單 位	電 話	備 考
火警、明湖消防隊	119、03-5292925	
報案、第一分局	110、03-5265612	
西門派出所	03-5222452	
輔導會總值日	02-27571431、02-27570564	
榮民總醫院新竹分院	03-5962134	
南門醫院、國泰醫院	03-5261122、03-5278999	
台灣電力公司	03-5230121	
自來水公司	03-5712141	
電梯-揚騰電機公司	037-682147	
熱水鍋爐-惠普公司	02-28323590	
皇翼生命禮儀有限公司	0979209988	

附件二

國軍退除役官新竹榮譽國民之家意外事件狀況反映表 兵輔導委員會		日期：
案 情 摘 要		
處 理 經 過		
研 處 作 為		
承辦：		決行：



# 新竹榮家住民走失搜尋路線編組表



### 機車搜尋編組

各堂派遣 1 人(照服員)組編成

安一堂路線 1，安二堂路線 2，養護堂路線 3

路線 1：成德路、食品路、西大路、南大路、竹蓮寺、竹蓮市場

路線 2：中山路、東門街、中正路、中華路、城隍廟、新竹車站

路線 3：經國路、中正路、中山路、北門街、協和宮、市政府

### 步巡搜尋編組

保健組值日：安養二堂一樓週邊、家區內養護堂週邊、榮靈祠

替代役：區分 3 組，家區內各棟樓(地下室至頂樓)

堂長或總值日：安養一堂週邊、家區門口週邊，檢視監視器錄影影像

## 附件五

### 新竹榮譽國民之家住民意外事件處理內部自行評估表

自行評估單位：\_\_\_\_\_

評估日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

評估重點	自行評估情形		評估情形說明
	符合	未符合	
<p>一、針對全體住民評量篩檢精神狀態及自裁傾向。</p> <p>(一) 於每年1、7月是否定時進行篩檢。</p> <p>(二) 針對精神疾患個案是否進行醫療服務轉介。</p> <p>(三) 針對失智個案是否確診，並做轉介服務。</p> <p>(四) 針對高憂鬱指數個案是否進行醫療服務。</p> <p>(五) 針對高憂鬱指數個案是否進行轉介，提供相關服務。</p> <p>(六) 對高危險個案是否列入三班重點交班。</p> <p>二、清查危安設施，訂定期實施安全檢查。</p> <p>(一) 地面樓板保持乾燥。</p> <p>(二) 地面樓板保持暢通。</p> <p>(三) 樓梯保持乾燥。</p> <p>(四) 樓梯保持暢通。</p> <p>(五) 樓梯間保持乾燥。</p> <p>(六) 樓梯間是持暢通。</p> <p>(七) 止滑條定期檢修。</p> <p>(八) 呼叫鈴定期檢修。</p> <p>(九) 樓梯護欄定期檢修。</p> <p>(十) 照明設施定期檢修。</p>			

<p>(十一) 無障礙設施有無定期檢修。</p> <p>三、建立「個案輔導」名冊，持續輔導轉化並追蹤管制。</p> <p>(一) 是否擬定個案照顧計畫。</p> <p>(二) 是否確實建立輔導名冊。</p> <p>(三) 是否定期召開三合一會議。</p> <p>(四) 剛出院個案是否列入假日特需關懷名冊。</p> <p>(五) 情緒不穩個案是否確實列入假日特需關懷名冊。</p> <p>(六) 易跌倒個案是否確實列入假日特需關懷名冊。</p> <p>四、全體員工訪談住民，主動發掘徵候，以防範未然。</p> <p>(一) 頒訂全體員工訪談住民計畫。</p> <p>(二) 堂隊住民動態確實依入住狀況修正。</p> <p>(三) 訪談記錄表依規定呈核。</p> <p>(四) 對有問題住民依規定照會相關人員。</p> <p>(五) 社工、護理人員依照會單確實協處並依協處情形紀錄呈核。</p>			
<p>結論/需採行之改善措施：</p>			

註：自行檢查情形除勾選外，為符合者需於說明欄詳細說明。

填表人：\_\_\_\_\_

單位主管：\_\_\_\_\_