

# 中國醫藥大學附設醫院

## 危機管理作業辦法

翻印必究。

規章類別	行政類	編碼	AD-111	生效日期	113 年 06 月 19 日
制訂單位	危機管理委員會			適用院區	<input checked="" type="checkbox"/> 總院 <input type="checkbox"/> ____分院 <input type="checkbox"/> ____合作支援院所

### 制 / 修 訂 紀 錄

版次	日 期	總頁數	制/修訂說明
1	105.01.07	10	新制訂。
2	105.07.29	10	修訂第 2 條。
3	106.05.08	7	1.修訂權責單位為承辦單位。 2.修訂第 3、4、5、10、11、12、13、15 條。 3.新增危機事件代號。
4	107.07.20	7	1.修訂第 4 條每年鑑別與風險評估流程。 2.修訂第 5 條危機事件項目名稱。 3.修訂附件一危機事件主要承辦單位一覽表排序。 4.修訂附件二緊急事故通報處理流程行政輪值總值日官
5	108.05.09	7	1.修訂第 12 條緊急事故通報處理流程第四款防災中心聯絡行政輪值總值日官發生危機事件之流程，併同修訂附件二緊急事故通報處理流程表。 2.因應醫院單位編制改制，修訂醫工組為醫工室。

制 / 修 訂 紀 錄					
版次	日 期	總頁數	制/修訂說明		
6	109.08.01	7	1.新增封面頁編碼及簽核欄位。 2.新增第 11 條，單位設置緊急應變設備或器材規定，調整後續條文條次。 3.修訂第 15 條，增加資訊系統當機傳呼用語。		
7	110.07.13	7	修訂附件一危機事件主要承辦單位一覽表排序。		
8	111.07.22	7	修訂附件一危機事件主要承辦單位一覽表排序。		
9	112.04.17	8	修訂第 15 條事件代號與廣播用語。 修訂附件一危機事件主要承辦單位一覽表排序。 修訂附件二緊急事故通報處理流程圖及號碼。		
10	113.05.04	8	修訂附件一危機事件主要承辦單位一覽表排序。		
主辦人		主辦單位主管	檢視單位：行政管理室		審核長官
陳明志		張 瑛	檢視人員	林光澈	楊麗慧
			主管覆核	張 瑛	
					院長核准
					周德陽

中國醫藥大學附設醫院文件，非經許可不得以任何方式翻製或複印。

# 中國醫藥大學附設醫院 危機管理作業辦法

## 第一章 總則

### 第一條 目的

中國醫藥大學附設醫院(以下簡稱本院)針對院內可能遭遇之危機事件，建立適當因應處理機制，期使危機影響程度於無形或降至最低，特訂定「危機管理作業辦法」(以下簡稱本辦法)。

### 第二條 範圍

本院相關危機事件係依醫院緊急災害應變措施及檢查辦法規定，遭遇下列緊急災害，致影響醫療作業環境，造成醫院醫療需求之改變或提高，均適用本辦法：

- 一、天然災害：風災、震災、水災、土石流、旱災。
- 二、技術災害：火災、爆炸、游離輻射意外事故、危害物質事故、停電、停水。
- 三、戰爭災害、暴力威脅及恐怖攻擊事件。
- 四、重大傳染病群聚事件。
- 五、其他經主管機關認定之緊急災害。

### 第三條 權責

危機管理委員會(以下簡稱委員會)：

- 一、負責本辦法之制修訂及緊急災害應變組織制訂。
- 二、依風險評估結果，參照事件種類劃分承辦單位。
- 三、審查承辦單位規劃制訂相關應變計畫或程序。
- 四、督導承辦單位進行教育訓練或模擬演練及相關改善措施。
- 五、督導並協助緊急災害發生時及發生後之處置與善後處理。

危機事件承辦單位：

- 一、制訂各類危機事件應變計畫或程序，並且每年檢討必要性之修訂，於每年年底(12月)前，將前述文件陳報委員會審核。
- 二、每年辦理相關教育訓練或模擬演練，並將前述成果紀錄陳報委員會。
- 三、調查已發生之危機事件，並將檢討報告陳報委員會。

各項危機事件主要承辦單位詳如附件一。

## 第二章 危機偵測與預防

第 四 條 為及早偵測危機的發生，採取適當的對策、消除肇因，並在事先準備情況下減輕危害的程度，針對可能發生的各項潛在危機，每年進行鑑別與風險評估，送委員會審議，以利掌握高風險危機事件。

第 五 條 本院可能發生危機事件分類如下：

一、天然災害：颱風(含洪水、水災)、地震。

二、內部災難：火災、停水、電力中斷(電氣故障)、電梯故障、爆炸事件、危害物質外洩潑灑、輻射物質外洩、資訊系統異常或當機、後勤補給危機。

三、外部災難：暴力攻擊、恐嚇事件、疫災(群聚感染)、大量傷患(含毒化災病人)。

四、管理危機：一般申訴/醫事爭議案件/媒體危機。

第 六 條 危機事件承辦單位依照風險評估結果規劃應變計畫或程序，並將前述資料於每年年底(12 月)前送陳委員會審核其可行性。

## 第三章 日常準備與管理

第 七 條 危機事件承辦單位應每年規劃危機管理相關訓練課程，如可邀請專家、學者針對特定危機管理議題，蒞院進行講授，並將演講內容製成教學影片，置於院內電子教學系統，供同仁線上學習，相關活動成果，應製作成紀錄，並將成果陳報委員會。

第 八 條 為使緊急災害事件發生時，人員能熟悉作業程序，即時化解災害損失，各項危機事件承辦單位應評估災害屬性及配合法令規定，辦理相關模擬演練，演練類型分述說明如下：

一、簡報導引：由計畫規劃者，透過簡報介紹方式，將計畫的內容、注意事項、實際進行步驟等重要關鍵點，向參與的人員說明，可以演講或上課方式進行，讓相關人員瞭解演練重點。

二、技術演練：針對某些特定技術或技巧反覆訓練，如滅火技巧、傷患搬運、包紮固定、除污設備搭建、隔離衣穿脫等特定項目進行訓練及操演。

三、桌上模擬演練：召集救災任務中可參與決策各組領導聚於一堂，在各種模擬的狀況下，進行討論與決策的練習。目的讓參與者熟悉這種「狀況-反應」的模式，並從中了解應變可能遭遇問題。

四、實兵演練：依兵棋推演內容實際進行推演，以實際行動讓人員了解應變相關內容，並讓人員適應臨場壓力而不慌亂。

第九條 演練過程中可邀請專家從旁觀察記錄，演練結束後，應召開檢討會議，針對缺失進行檢討，以作為未來演練時的參考，演練結果應製作成紀錄，並將成果陳報委員會。

第十條 全院各單位依據單位特性於每年 3 月前完成「單位應變計畫書」之檢視修訂，「單位應變計畫書」應包含下列各大項：

- 一、單位應變基本資料表
- 二、設備盤點表(一般設備、氣體鋼瓶)
- 三、醫療儀器設備清單
- 四、廢棄物盤點表
- 五、危害性化學品清單(含化學品及廢液不相容表、單位不相容化學品一覽表)
- 六、院級和單位危害風險評估表
- 七、應變指導原則(含火災應變指導原則、颱風/水災應變指導原則、地震應變指導原則、停電應變指導原則)
- 八、單位應變計畫(含火災疏散計畫、其他應變計畫及相關危機事件處理標準作業程序(SOP))
- 九、單位應變演練紀錄(含單位自衛消防編組演練、危害物質潑灑演練及其他應變演練紀錄(如暴力、大量傷患、化災、疫災、電腦當機等))

第十一條 全院各單位應依據單位特性設置緊急應變設備或器材，緊急應變設置項目則由委員會審議後訂定。

第十二條 依據法規及評鑑規範，由環境安全委員會核定本院高風險單位，高風險單位亦應依單位特殊性評估可能發生危機並訂定單位應變計畫，每年進行檢視修訂後送委員會列管。

## 第四章 緊急應變

### 第十三條 緊急事故通報處理流程

- 一、發現者除必要初級減災外，應立即通知災害現場單位主管。
- 二、災害現場單位主管應指揮災害現場進行初級搶救事宜(如火災發生時單位依自衛消防編組進行搶救、疏散、滅火，並對災害進行辨識)。
- 三、災害現場單位主管辨識災害可能擴及影響其單位運作、病人安全或超出災害現場單位搶救能力、物力、人力等業務負荷時，須其它單位介入處理時，應立即通報防災中心。
- 四、防災中心接獲訊息應連絡相關單位與當日行政輪值總值日官協助災害現場搶救，若災情嚴重度影響範圍擴大，則由行政輪值總值日官(或聯繫值班護理長協助)與院長確認緊急災害應變組織成立。
- 五、行政輪值總值日官(或值班護理長)與院長確認後，聯絡總機成立緊急應變指揮中心，負責整體應變計畫之指揮調度，以利掌握災情、協調救護工作，並依實際需要，分層疏散並隨時保持聯絡。
- 六、總機依指揮中心通知迅速聯絡消防局、警察局及其它相關機關，立即支援搶救。
- 七、夜間或假日發生緊急災難事件於行政輪值總值日官或院內高階主管未到院前，由值班護理長或單位主管(或現場資深人員)暫代指揮，直至總機通知院長、副院長、行政輪值總值日官及各小組成員趕至醫院支援，由行政輪值總值日官擔任第一時間指揮官，待院長到達之後，交由院長擔任總指揮，處理災區各項事宜。

緊急事故通報處理流程詳如附件二。

第十四條 因應危機事件處置，規劃全院緊急應變組織，依功能設有指揮中心、計畫部、財務行政部、執行部、後勤部，其架構與人員職掌及危機事件通報流程及啟動緊急應變方式，依本院危機管理計畫(Emergency Management Program(EMP)，即為本院緊急災害應變措施計畫)規定辦理。



# 第十五條 事件代號

設定緊急重大事件傳呼用語，便於異常事件發生時快速動員救援人力，並可避免引起民眾不必要之恐慌。

用 語	定 義	廣播詞彙
區域(棟別)+紅色 999	院內發生火災，請求支援	全院同仁請注意， 單位 (演習)紅色 999。(演習連續 2 次；正式連續 3 次，停 2 分再播 2 次)
解除紅色 999	解除院內火災	全院同仁請注意， 單位 解除(演習)紅色 999。(演習連續 2 次；正式連續 2 次，停 1 分再播 1 次)
藍色 333	預告即將送來大量緊急傷患，請相關單位預為準備	全院同仁請注意，(演習)藍色 333 甲 / 乙 / 丙 級。(演習連續 2 次；正式 3 次)
紅色 333	大量傷患就醫，請各科前往急診部支援	全院同仁請注意，(演習)紅色 333 甲 / 乙 / 丙 級。(演習連續 2 次；正式 3 次)
演習 333	進行大量緊急傷患演習	全院同仁請注意，(演習)紅色 333 甲 / 乙 / 丙 級。(連續 2 次)
解除紅色 333	解除大量緊急傷患	全院同仁請注意(演習)化災 333。(連續 3 次)
化災 333	急診室將有受到化學災害之病人就醫	全院同仁請注意，解除(演習)化災 333。(連續 3 次)
解除化災 333	解除化學災害處置應變	全院同仁請注意，啟動橘色 777(演習)。(連續 2 次)
全院橘色 777	全院發生資訊系統當機	全院同仁請注意，解除橘色 777(演習)。(連續 2 次)
解除全院橘色 777	全院資訊系統恢復正常運作	____ 醫療大樓 ____ 樓(演習)黃色。(連續 2 次)
區域(棟別/樓層/單位)+黃色	單位遭遇暴力事件，請求警衛支援	全院同仁請注意，全院同仁請注

用 語	定 義	廣播詞彙
嬰兒衣著、包布特徵		意，兒童醫院（單位）（演習）全院粉紅色，嬰兒特徵為_____，請同仁協尋。(連續 2 次)
解除全院粉紅色	解除院內嬰兒失竊	解除兒童醫院（單位）（演習）全院粉紅色。(連續 2 次)
區域(棟別/樓層/地點) +119	各責任區內急救小組及相關人員支援急救	病房：_____科大夫_____棟_____樓_____床 119。(連續 2 次)

## 第五章 災後復原

第十六條 當危機事件處理結束後，危機事件承辦單位應進行檢討，並將檢討報告陳報委員會，對於重大危機事件，委員會應依其嚴重性納入會議討論議題，並責成相關單位擬定或檢討修訂相關措施。

## 第六章 附則

第十七條 本辦法經院長核定後實施，修訂時，亦同。



# 中國醫藥大學附設醫院 危機事件主要承辦單位一覽表

排序	事件	承辦單位
1	疫災 (群聚感染)	感染管制小組
2	暴力攻擊、恐嚇事件	總務室、職業安全衛生室
3	火災	工務室、總務室
4	資訊系統異常、當機	資訊室
5	電力中斷 (電氣故障)	工務室
6	停水	工務室
7	颱風 (包含水災、洪水等災害)	總務室、工務室
8	危害物質外洩、潑灑	職業安全衛生室
9	一般申訴/醫事爭議案件/媒體危機	醫務行政室、公關室
10	大量傷患(含毒化災病人)	急診部
11	地震	工務室
12	電梯故障	工務室
13	輻射物質外洩	輻射防護委員會

