# QM-P011 緊急應變管理程序

| 文件編號 | QM-P011 | 版本 | A |
| --- | --- | --- | --- |
| 文件名稱 | 緊急應變管理程序 | 頁碼 | 1/5 |
| 制定部門 | 品質管理部 | 審核 | 管理代表 |
| 制定日期 | 2024年1月1日 | 批准 | 總院長 |
| 實施日期 | 2024年1月1日 |  |  |

## 目錄

1. 目的
2. 適用範圍
3. 權責
4. 定義
5. 程序
   * 5.1 緊急應變管理原則
   * 5.2 潛在緊急情況的識別與評估
   * 5.3 緊急應變計劃制定
   * 5.4 資源配置
   * 5.5 緊急應變小組與職責
   * 5.6 通報與啟動機制
   * 5.7 緊急應變程序
   * 5.8 疏散與避難
   * 5.9 恢復程序
   * 5.10 教育訓練與演練
   * 5.11 評估與改進
6. 記錄
7. 相關文件
8. 附件
9. 修訂紀錄

## 1. 目的

建立緊急應變管理程序，以有效預防、應對和處理Ohealth物理治療系統可能面臨的緊急情況和災害事件，確保患者與員工安全，減少傷害和財產損失，維護組織服務的持續性，並促進高效有序的恢復過程。

## 2. 適用範圍

本程序適用於Ohealth物理治療系統內所有可能發生的緊急情況，包括但不限於： - 火災、地震等自然災害 - 電力、供水等公用設施中斷 - 醫療設備故障與事故 - 患者緊急醫療事件 - 意外傷害事故 - 傳染病疫情 - 暴力或恐怖行為 - 化學品或危險物質洩漏

## 3. 權責

### 3.1 院長/管理代表

* 批准緊急應變管理程序和計劃
* 分配緊急應變所需資源
* 任命緊急應變總指揮
* 對重大緊急情況進行決策
* 審核緊急應變演練與評估報告

### 3.2 緊急應變指揮小組

* 由緊急應變總指揮及各部門主管組成
* 負責緊急情況的指揮與協調
* 啟動與終止緊急應變程序
* 協調內外部資源與溝通
* 指導疏散與救援活動
* 評估損害與制定恢復策略

### 3.3 品質管理部門

* 制定並維護緊急應變管理程序
* 協助各部門開發特定緊急應變計劃
* 組織緊急應變教育訓練與演練
* 評估緊急應變措施有效性
* 促進緊急應變持續改進
* 確保緊急應變計劃符合相關法規要求

### 3.4 各部門主管

* 制定部門特定緊急應變計劃
* 確保部門員工了解緊急應變程序
* 負責部門內緊急應變工作
* 監督部門緊急應變演練
* 報告潛在的緊急狀況或危險
* 參與緊急應變評估與改進

### 3.5 物理治療部門

* 制定適合診所環境的緊急應變程序
* 確保患者與治療相關的緊急救援
* 協助患者安全疏散與撤離
* 保護重要醫療設備與記錄
* 執行部門內緊急應變程序

### 3.6 全體員工

* 了解並遵守緊急應變程序
* 參與緊急應變訓練與演練
* 報告潛在危險與緊急情況
* 協助患者與訪客安全疏散
* 根據指示執行緊急應變任務

## 4. 定義

### 4.1 緊急情況

具有即時性的危急事件，可能對人員安全、財產、環境或組織運營造成嚴重威脅或損害，需要立即採取應對措施。

### 4.2 緊急應變

為應對緊急情況而採取的一系列協調行動，旨在保護人員安全、減少傷害和損失、控制事態發展、促進恢復。

### 4.3 緊急應變計劃

預先制定的系統性行動方案，明確緊急情況下的應對程序、責任分工、資源調配及溝通協調機制。

### 4.4 疏散

在緊急情況下，將人員從危險區域安全、有序地轉移到安全區域的過程。

### 4.5 緊急醫療救護

在緊急情況下，為傷病患者提供的初步急救與醫療援助。

### 4.6 集合點

緊急疏散時指定的安全區域，用於人員集合與清點。

### 4.7 應變等級

根據緊急情況的嚴重程度、影響範圍與潛在後果，對緊急事件進行的分級，通常分為Ⅰ級（一般）、Ⅱ級（重大）和Ⅲ級（特別重大）。

### 4.8 恢復

緊急情況解除後，將設施、設備與服務恢復到正常運作狀態的過程。

## 5. 程序

### 5.1 緊急應變管理原則

#### 5.1.1 預防優先原則

* 主動識別潛在緊急情況
* 實施預防措施減少發生可能性
* 定期評估和消除安全隱患
* 提前做好應急準備

#### 5.1.2 生命優先原則

* 人員安全永遠是第一優先
* 救人優先於救物
* 特別關注弱勢群體（患者、老人、兒童、行動不便者）
* 確保有效的疏散與救援程序

#### 5.1.3 分級應對原則

* 根據事件嚴重程度分級應對
* 資源投入與事件等級相匹配
* 逐級上報嚴重事件
* 遵循既定的升級程序

#### 5.1.4 協調統一原則

* 統一指揮，協調行動
* 明確職責分工
* 暢通溝通渠道
* 內外部資源協同調度

#### 5.1.5 持續改進原則

* 從每次事件與演練中總結經驗
* 定期評估與更新應變計劃
* 加強培訓與演練
* 持續優化應急設備與設施

### 5.2 潛在緊急情況的識別與評估

#### 5.2.1 緊急情況識別方法

* 歷史事件分析
* 安全巡檢與隱患排查
* 風險評估結果
* 外部情報與預警
* 員工與患者報告
* 法規與標準要求審查

#### 5.2.2 緊急情況風險評估

* 評估各類緊急情況發生的可能性
* 評估潛在影響與嚴重程度
* 識別脆弱區域與高風險點
* 評估現有應變能力
* 確定優先應對的緊急情況

#### 5.2.3 緊急情況分級標準

* **Ⅰ級（一般緊急情況）**：
  + 局部性事件
  + 可由部門自行處理
  + 影響範圍有限
  + 無人員重傷或死亡
  + 財產損失較小
  + 服務中斷時間短
* **Ⅱ級（重大緊急情況）**：
  + 影響多個部門或整個機構
  + 需要調動全院資源處理
  + 可能造成人員傷亡
  + 財產損失較大
  + 服務中斷時間可能延長
  + 可能需要外部支援
* **Ⅲ級（特別重大緊急情況）**：
  + 災難性事件
  + 影響整個機構及周邊環境
  + 造成多人傷亡
  + 重大財產損失
  + 長時間服務中斷
  + 必須請求外部救援
  + 可能引起社會關注與媒體報導

#### 5.2.4 緊急情況目錄維護

* 建立並維護潛在緊急情況目錄
* 記錄每類緊急情況的風險等級
* 確定相應的應變程序
* 至少每年或情況變化時更新

### 5.3 緊急應變計劃制定

#### 5.3.1 總體應變計劃

* 確定適用範圍與目標
* 明確組織架構與指揮系統
* 建立通報與溝通流程
* 制定通用應變程序
* 規定資源調配原則
* 明確外部協調機制

#### 5.3.2 特定應變計劃

根據識別的主要緊急情況，制定特定應變計劃：

* **火災應變計劃**
  + 火災報警與通知程序
  + 初期火災撲救程序
  + 疏散路線與程序
  + 特殊區域（如設備室）保護措施
  + 與消防部門協調機制
* **地震應變計劃**
  + 地震期間自我保護措施
  + 震後疏散與集合程序
  + 建築物與設施安全評估
  + 救援與搜尋程序
  + 次生災害防範措施
* **醫療緊急事件應變計劃**
  + 患者急救程序
  + 醫療小組快速響應機制
  + 急救設備與藥品準備
  + 外部醫療救援協調
  + 患者轉診程序
* **公用設施中斷應變計劃**
  + 備用電源啟動程序
  + 備用水源使用程序
  + 關鍵設備保障措施
  + 服務調整策略
  + 外部供應商聯繫程序
* **暴力事件應變計劃**
  + 暴力威脅識別與預警
  + 人員保護與隔離措施
  + 警方通報程序
  + 人質情況處理原則
  + 心理支持與後續處理
* **疫情應變計劃**
  + 疫情監測與報告
  + 感染控制措施
  + 隔離與防護程序
  + 服務調整策略
  + 衛生部門協調機制

#### 5.3.3 計劃內容要素

每個應變計劃應包含以下要素： - 適用緊急情況描述 - 預警與識別標準 - 應變等級與升級標準 - 通報流程與聯絡清單 - 職責分工與行動步驟 - 所需設備與資源清單 - 疏散路線與集合點 - 外部協調機制 - 終止條件與恢復程序

#### 5.3.4 計劃審核與更新

* 計劃初稿經部門審核
* 提交緊急應變指揮小組核准
* 報院長/管理代表批准
* 至少每年審查一次
* 演練後或實際事件後及時更新

### 5.4 資源配置

#### 5.4.1 設備與物資

確保配備以下緊急應變設備與物資： - 消防設備（滅火器、消火栓、火災報警系統等） - 應急照明設備 - 急救設備與用品 - 個人防護裝備 - 疏散工具（如擔架、輪椅等） - 通訊設備 - 備用電源 - 緊急避難物資（飲用水、食品、毛毯等） - 緊急工具包

#### 5.4.2 設施準備

* 明確標示疏散路線與出口
* 設置明顯的安全標誌
* 確保消防通道暢通
* 設置並標示集合點
* 建立緊急避難場所
* 設置緊急應變指揮中心

#### 5.4.3 人力資源

* 建立緊急應變小組
* 指定關鍵崗位人員
* 確保24小時應變人員值守
* 培訓急救和消防專員
* 建立專家諮詢網絡
* 確定後備人員安排

#### 5.4.4 資源清單與管理

* 建立緊急應變資源清單
* 明確資源存放位置
* 指定資源管理責任人
* 定期檢查與維護
* 保持資源處於可用狀態
* 建立資源補充機制

### 5.5 緊急應變小組與職責

#### 5.5.1 緊急應變小組組織結構

* **緊急應變總指揮**（通常由院長或其指定人員擔任）
* **應變副指揮**（通常由管理代表或品質主管擔任）
* **聯絡協調組**（負責內外部溝通與協調）
* **疏散引導組**（負責人員疏散與清點）
* **救護救援組**（負責急救與傷員處置）
* **消防滅火組**（負責初期火災處置）
* **安全保衛組**（負責秩序維護與安全保障）
* **後勤支援組**（負責物資調度與後勤保障）
* **事故調查組**（負責事件記錄與調查）

#### 5.5.2 總指揮職責

* 啟動與終止緊急應變程序
* 評估事態發展並決定應變等級
* 統一指揮全機構應變行動
* 批准重大資源調度
* 決定是否請求外部支援
* 對外發布官方信息
* 批准疏散或復工決定

#### 5.5.3 聯絡協調組職責

* 執行內部通報與警報發布
* 與外部救援機構聯絡
* 協調外部支援資源
* 通知相關利益方（如患者家屬）
* 協助總指揮進行信息發布
* 記錄事件發展與應變過程

#### 5.5.4 疏散引導組職責

* 引導人員按疏散路線撤離
* 協助特殊人群疏散
* 清點人數並報告失蹤人員
* 管理集合點秩序
* 確認所有區域已清空
* 防止人員返回危險區域

#### 5.5.5 救護救援組職責

* 提供現場急救服務
* 評估傷患情況並分類處理
* 建立臨時救護站
* 協調外部醫療支援
* 安排傷患轉移
* 記錄傷患信息

#### 5.5.6 消防滅火組職責

* 進行初期火災撲救
* 協助專業消防人員
* 關閉易燃易爆設施
* 保護重要設備與資料
* 阻止火勢蔓延
* 引導消防人員進入現場

#### 5.5.7 安全保衛組職責

* 保障現場安全與秩序
* 控制出入口與交通
* 防止未授權人員進入
* 保護重要財產與信息
* 協助執行疏散
* 進行危險區域隔離

#### 5.5.8 後勤支援組職責

* 提供應急物資與設備
* 確保通訊設備正常運作
* 協調食品、飲水供應
* 安排臨時避難場所
* 提供交通與運輸支援
* 記錄資源使用情況

#### 5.5.9 事故調查組職責

* 記錄緊急事件發展過程
* 收集事故相關證據
* 進行初步原因分析
* 評估損失與影響
* 提出改進建議
* 準備事故報告

### 5.6 通報與啟動機制

#### 5.6.1 緊急情況發現與初步報告

* 發現緊急情況的人員應立即報告
* 啟動最近的警報裝置（如有）
* 報告最近的主管或緊急應變小組成員
* 提供緊急情況的類型、地點、嚴重度等基本信息
* 在安全情況下採取初步應變措施

#### 5.6.2 內部通報流程

* 接收報告的人員評估情況
* 根據嚴重程度決定通報層級
* Ⅰ級事件通知部門主管
* Ⅱ級事件通知緊急應變指揮
* Ⅲ級事件通知院長/管理代表
* 使用預設通報程序與聯絡方式
* 確保關鍵人員收到通知

#### 5.6.3 外部通報

* 確定需要通知的外部機構
  + 消防部門（119）
  + 警察部門（110）
  + 醫療救護（119）
  + 環保部門
  + 衛生部門
  + 其他相關機構
* 指定專人負責外部通報
* 提供清晰、準確的信息
* 記錄通報時間與接收人

#### 5.6.4 緊急應變計劃啟動

* 根據事件等級啟動相應應變計劃
* 通知緊急應變小組成員到崗
* 建立指揮中心
* 初步評估情況並制定行動方案
* 分配任務與資源
* 確定通訊方式與報告機制

#### 5.6.5 員工與患者通知

* 通過廣播系統發布通知
* 使用預設警報信號
* 提供明確指示與行動要求
* 避免引起恐慌
* 根據需要進行後續更新
* 特別關注行動不便患者的通知

### 5.7 緊急應變程序

#### 5.7.1 火災應變程序

1. **發現階段**
   * 發現火情立即拉動火災報警器
   * 通知周圍人員
   * 評估火情嚴重程度
2. **初期火災處置**
   * 使用就近滅火器進行滅火（安全情況下）
   * 關閉電源與易燃氣體
   * 關閉門窗阻止空氣流通
3. **疏散與救援**
   * 根據指示疏散患者與人員
   * 協助行動不便者優先撤離
   * 清點人數並報告失蹤人員
4. **專業消防支援**
   * 引導消防人員到達火場
   * 提供建築平面圖與火源信息
   * 協助消防人員作業
5. **善後處理**
   * 確認火災完全撲滅
   * 保護火災現場
   * 評估損失
   * 做好記錄

#### 5.7.2 醫療緊急事件應變程序

1. **情況評估**
   * 確認患者狀況
   * 判斷緊急程度
   * 啟動醫療緊急應變
2. **初步處置**
   * 執行必要的急救措施
   * 使用現場急救設備
   * 避免患者狀況惡化
3. **專業支援**
   * 通知內部醫療急救小組
   * 必要時呼叫救護車
   * 準備患者信息與病歷
4. **轉診處理**
   * 協助專業醫療人員
   * 準備轉診文件
   * 通知患者家屬
   * 記錄處理過程
5. **後續處理**
   * 完成事件記錄
   * 追蹤患者狀況
   * 進行原因分析
   * 制定改進措施

#### 5.7.3 公用設施中斷應變程序

1. **情況確認**
   * 確認中斷的設施類型(電力、水、氣等)
   * 評估影響範圍與預計持續時間
   * 判斷對服務的影響程度
2. **應急措施啟動**
   * 啟動備用系統（如發電機）
   * 保護敏感設備（如斷電保護）
   * 準備應急照明與設備
3. **服務調整**
   * 根據情況調整服務
   * 優先保障關鍵服務
   * 通知受影響患者
4. **外部協調**
   * 聯繫相關供應商或機構
   * 了解修復進度
   * 協調外部支援
5. **恢復準備**
   * 準備系統恢復程序
   * 檢查設備可能損害
   * 做好逐步恢復計劃

#### 5.7.4 暴力事件應變程序

1. **危險識別**
   * 識別潛在暴力行為
   * 評估威脅等級
   * 啟動相應警報
2. **人員保護**
   * 疏散非必要人員
   * 保護患者與訪客安全
   * 實施鎖定或疏散程序
3. **外部支援**
   * 通知安保人員
   * 呼叫警察（必要時）
   * 提供事件與人員描述
4. **事態控制**
   * 保持冷靜，不激怒行為人
   * 保持安全距離
   * 在安全條件下控制局勢
5. **後續處理**
   * 確保人員安全
   * 提供心理支持
   * 協助警方調查
   * 加強安全措施

### 5.8 疏散與避難

#### 5.8.1 疏散決策與啟動

* 根據緊急情況性質決定是否疏散
* 由緊急應變總指揮授權啟動疏散
* 確定疏散範圍（部分或全面疏散）
* 通過警報系統或人員通知啟動疏散
* 明確疏散優先順序

#### 5.8.2 疏散路線與出口

* 使用預先規劃的疏散路線
* 避開危險區域
* 確保疏散路線暢通
* 利用最近的安全出口
* 設置疏散引導標誌
* 安排引導人員在關鍵位置指引

#### 5.8.3 特殊人群疏散

* 制定行動不便患者的特別疏散計劃
* 指定專人協助特殊人群
* 使用適當的輔助工具（如輪椅、擔架）
* 優先疏散高風險區域人員
* 確保無人被遺留

#### 5.8.4 集合點管理

* 在安全距離設置指定集合點
* 根據建築分區安排多個集合點
* 在集合點配置引導人員
* 進行人員清點
* 記錄並報告失蹤人員
* 提供基本的支援服務（如水、毛毯等）

#### 5.8.5 臨時避難場所

* 設置符合安全距離的臨時避難場所
* 準備必要的避難物資
* 安排人員管理避難場所
* 登記避難人員信息
* 提供基本生活保障
* 建立信息發布機制

### 5.9 恢復程序

#### 5.9.1 緊急情況終止評估

* 確認危險已經解除
* 評估設施與設備安全狀況
* 確定可以安全恢復的區域
* 由緊急應變總指揮宣布緊急情況終止
* 通知所有相關人員

#### 5.9.2 損害評估

* 全面評估設施、設備損害
* 識別需要修復的項目
* 評估恢復所需時間與資源
* 確定優先修復順序
* 記錄損失情況

#### 5.9.3 系統與設備恢復

* 檢查關鍵系統與設備
* 按計劃逐步恢復
* 測試功能正常性
* 確認安全後方可使用
* 記錄恢復過程

#### 5.9.4 業務恢復計劃

* 制定分階段業務恢復計劃
* 優先恢復關鍵服務
* 通知患者與合作方
* 調整人員安排
* 監控恢復進度

#### 5.9.5 經驗總結與改進

* 全面回顧緊急事件處理過程
* 識別成功經驗與不足
* 收集各方意見反饋
* 提出改進建議
* 更新緊急應變計劃

### 5.10 教育訓練與演練

#### 5.10.1 教育訓練計劃

* 制定年度緊急應變培訓計劃
* 針對不同人員制定培訓內容
* 包括理論學習與實操訓練
* 新進人員必須接受緊急應變培訓
* 定期進行知識更新與技能提升

#### 5.10.2 培訓內容

培訓內容應包括： - 緊急情況識別與基本應對 - 報警與通報程序 - 疏散路線與程序 - 消防設備使用 - 基本急救技能 - 特殊設備應急處置 - 溝通與配合技巧 - 特定崗位職責培訓

#### 5.10.3 演練計劃

* 制定年度演練計劃
* 包括不同類型緊急情況
* 安排桌面演練與實際演練
* 逐步增加演練難度與範圍
* 結合實際場景設計演練內容

#### 5.10.4 演練實施

* 提前通知演練計劃
* 分配演練觀察員
* 模擬真實緊急情況
* 全員參與
* 記錄演練過程
* 確保演練安全

#### 5.10.5 演練評估

* 演練後立即進行評估會議
* 收集參與者反饋
* 分析演練中發現的問題
* 評估應變程序的有效性
* 提出改進建議
* 更新緊急應變計劃

### 5.11 評估與改進

#### 5.11.1 定期評估

* 至少每年評估緊急應變管理體系
* 審查風險識別的有效性
* 評估資源配置的充分性
* 檢視組織架構與職責分工
* 評估培訓與演練效果
* 檢查設備與設施準備狀態

#### 5.11.2 事件後評估

* 每次緊急事件後進行全面評估
* 分析處置過程優勢與不足
* 評估現有程序的適用性
* 檢視資源使用效率
* 總結經驗教訓

#### 5.11.3 外部評審與評估

* 邀請外部專家進行評估
* 參考同業最佳實踐
* 對標法規與標準要求
* 吸收外部經驗與建議

#### 5.11.4 持續改進計劃

* 制定基於評估結果的改進計劃
* 明確改進目標與措施
* 分配改進責任與資源
* 設定時間表
* 追蹤改進實施情況

#### 5.11.5 文件與程序更新

* 根據評估結果更新應變計劃
* 修訂相關程序與工作指導
* 更新應變資源清單
* 改進記錄與報告系統
* 確保文件版本控制

## 6. 記錄

| 記錄名稱 | 記錄編號 | 保存期限 | 保管部門 |
| --- | --- | --- | --- |
| 緊急應變計劃 | QM-R-011-01 | 永久 | 品質管理部 |
| 緊急應變演練計劃與報告 | QM-R-011-02 | 5年 | 品質管理部 |
| 緊急應變培訓記錄 | QM-R-011-03 | 3年 | 品質管理部、人資部門 |
| 緊急事件報告 | QM-R-011-04 | 5年 | 品質管理部 |
| 緊急應變設備檢查記錄 | QM-R-011-05 | 3年 | 相關部門、品質管理部 |
| 緊急情況損害評估報告 | QM-R-011-06 | 5年 | 品質管理部 |
| 緊急應變評估與改進計劃 | QM-R-011-07 | 5年 | 品質管理部 |

## 7. 相關文件

* QM-P001 文件控制程序
* QM-P002 記錄控制程序
* QM-P010 風險管理程序
* PT-P006 治療安全管理程序
* QM-P007 設備管理程序
* EM-I001 火災應變指導書
* EM-I002 緊急醫療事件處理指導書
* EM-F001 緊急事件報告表
* EM-F002 損害評估表

## 8. 附件

* 附件1：緊急應變組織架構圖
* 附件2：緊急聯絡清單
* 附件3：疏散路線平面圖
* 附件4：緊急應變設備與物資清單
* 附件5：應變演練評估表

## 9. 修訂紀錄

| 版本 | 修訂日期 | 修訂內容摘要 | 修訂人 | 審核人 | 批准人 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| A | 2024/01/01 | 首次發布 | 品質主管 | 管理代表 | 院長 |