

居家服務督導員資格訓練

課程主題：緊急事故處理

《112年3月6日版》



著作權聲明

一、授權目的與使用範圍

本公版講義為衛生福利部（以下稱本部）之固有著作，僅提供本部、本部指定單位、地方政府及地方政府指定單位辦理資格訓練課程使用，未經本部授權不得擅自下載使用。

二、授權使用期間與方法

本公版講義經授權後，被授權人僅得於居家服務督導員資格訓練課程期間內，基於上開授權目的與使用範圍內進行重製，應明顯標示所有權人（本部）後始得改作與編輯，並公開口述、公開展示以及公開發表等。

三、禁止不當修改

被授權人經授權後，於執行上開始用方式時，不得歪取、割裂、竄改或其他方法改變本公版講義之內容、形式或名目致損害本部之名譽，否則本部將依法維護本部之權益。

四、侵害第三人責任

被授權人經授權後，於執行上開始用方式時，應注意不得侵害第三人之著作權（包括財產權與人格權。）如被授權人侵害他人著作權，須自負民事、刑事上之法律責任，若致本部涉訟時，應無條件配合與提供協助。

學習目標

1. 認識居家服務相關緊急事故
2. 熟悉緊急事故處理流程、因應處理與指導要點
3. 熟悉長照人員執業風險及預防因應方法

課程內容

- 1-1 居家服務常見緊急事故，如創傷(跌倒、撞傷、割傷)、普通急症(意識不清、暈倒、急性心臟病、中風、痙攣或抽搐、吞入或侵入異物、食物或藥物中毒、精神躁動)、灼燙傷、死亡、其他(地震、火災、人為騷擾、自殺)等
- 1-2 緊急事故處理流程及因應
- 2-1 緊急事件發生時之後勤支援及處理方式，包括緊急就醫、家屬連絡、人員動員、調查與檢討、修訂服務計畫、照顧服務員輔導與支持
- 2-2 指導照顧服務員應對緊急事故，包括運用通訊系統遠端指導緊急事故等
- 3-1 瞭解人身安全概念及自我保護相關知能
- 3-2 認識服務過程中可能的風險情境(包括個案或其家屬)，如：性騷擾、言語污辱、暴力傷害、危險環境、傳染病等
- 3-3 瞭解職業風險之預防及因應方法
- 4-1 案例討論與情境演練

關於緊急事件

緊急事件發生時若無法在**短時間內採取有效的控制措施**，經常會導致嚴重的後果。

相關人員**熟練應變應有之知識及技能**，才能在緊急狀況下，有效處理災害於不同階段之應變措施，降低損失。

➡ **事前教導及演練**

➡ **事後**應依各事件對應之法律規範依法通報

緊急事件之風險管理

1. 是一個**持續改善**的反覆過程或循環過程。
2. 主管應以身作則並善盡督導之責。
3. 確認各職務員工接受適當**訓練**，且具備執行風險管理各項工作能力。
4. 提供必要資源，維持機構風險管理有效運作。
5. 提供相關諮詢機制，徹底落實風險管理政策。

緊急事件若處理不當，容易變成危機

居家式長期照顧服務機構評鑑基準

※依「長期照顧服務機構評鑑辦法」第七條之規定，居家式長照機構之評鑑，得不包括安全環境設備項目。

一、經營管理效能（共 11 項，每項 5 分）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
A2	工作手冊及行政管理規定	1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並定期修訂工作手冊及行政管理規定。 2. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、重要工作流程、 緊急或意外事件處理辦法 (求助與通報等聯繫窗口、電話等)等資料。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視工作手冊內容，工作手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)。 2. 訪談工作人員，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	應依不同職務之工作人員業務職掌(如長照人員、行政人員等)，訂立工作手冊內容。	藉由建立專業服務之工作手冊，落實專業服務。

居家式長期照顧服務機構評鑑基準

※依「長期照顧服務機構評鑑辦法」第七條之規定，居家式長照機構之評鑑，得不包括安全環境設備項目。

一、經營管理效能（共 11 項，每項 5 分）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
A9	新進工作人員 職前訓練	1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 個月內完成。 2. 新進工作人員應接受職前訓練，訓練內容應包括：整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育、感染控制、 緊急事件處理 及服務項目實地操作等。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱教育訓練相關課程內容。 2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	整體環境介紹應包括機構本身及機構周邊環境，非僅限服務對象所處環境。	透過職前訓練協助新進工作人員盡早熟悉工作內容，以提供專業服務，並符合職業安全衛生法保障工作者安全及健康之意旨。

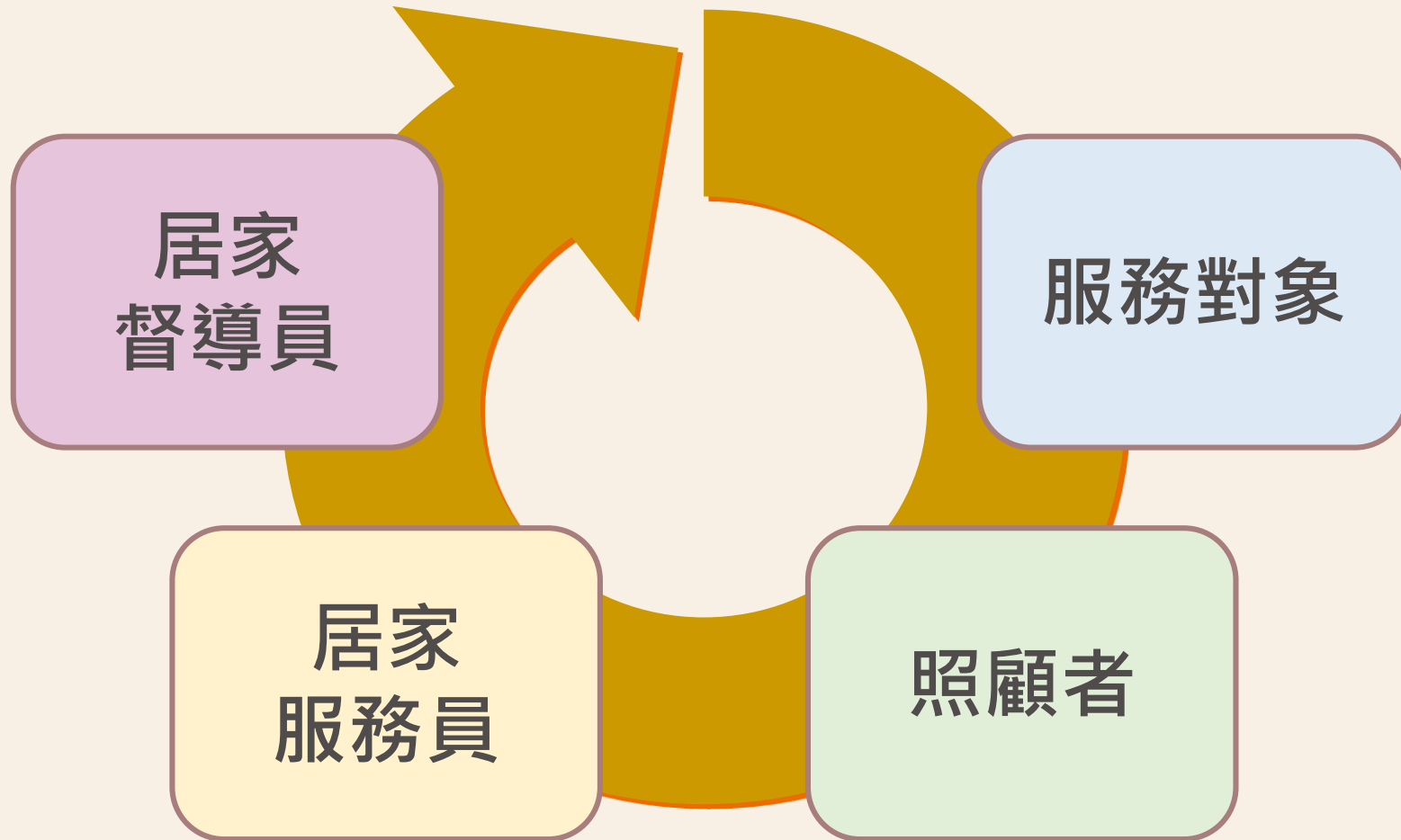
居家式長期照顧服務機構評鑑基準

※依「長期照顧服務機構評鑑辦法」第七條之規定，居家式長照機構之評鑑，得不包括安全環境設備項目。

二、專業照護品質 (共 5 項，每項 5 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
B5	意外或緊急事件處理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。 2. 發生時依處理流程確實執行與紀錄，並對發生之事件有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。 2. 檢閱事件發生之紀錄。 3. 與長照人員訪談發生事件時之處理情形。 4. 與業務負責人訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	意外或緊急事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。	發生意外或緊急事件時，長照人員確實執行處理程序及紀錄，以保障機構權益，並維護服務對象安全。

緊急事故發生對象



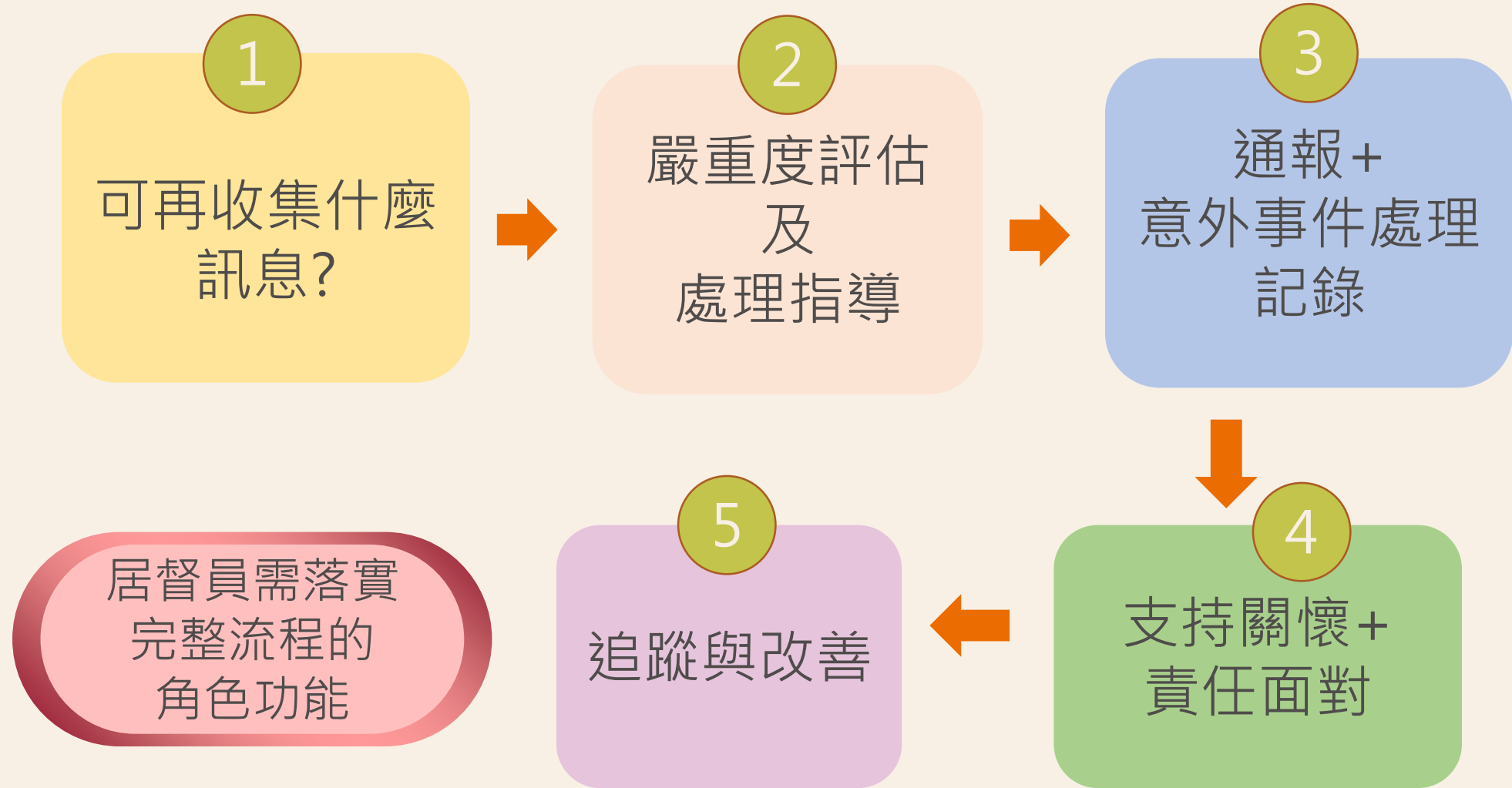
緊急事故分類

類別	定義及項目
送醫事件	潛在或突發已危及生命、肢體及器官功能，需快速控制與處理
照顧意外事件	跌倒、燙傷、骨折、進(餵)食發生哽噎或食物進入呼吸道、火災等
藥物事件	給藥過程之異常，例對象/劑量/使用途徑錯誤，給藥後發生異常狀況
傷害行為事件	言語衝突、身體攻擊、自殺(意圖)、自傷等事件
治安事件	服務過程發生個案失蹤、物品被偷竊
家庭暴力事件	家庭成員間實施身體或精神上不法侵害之行為，例疏忽、虐待
交通事故事件	與交通事故有關之肇事人、被害人、乘客、行人，含財物損失
天然災害事件	火災、水災、地震等

情境題

某天，當你(妳)接到居服員來電表示，剛進案家即發現個案已臥倒在地上，叫喚後可回應但聲音微弱，請問這時候妳要如何**指導**居服員進行緊急措施？

緊急事故因應流程



一、可再收集什麼訊息？

(一) 確認精神狀態：

➡ 是否可以正確回應？身體能否執行簡易動作？在可觀察的情況下有無外傷？客觀生命徵象確認(體溫、血壓、呼吸、脈搏或血糖)。

(二) 環境狀態：

➡ 事件發生周圍硬體或個人用物的評估，例打翻的水杯、傾斜的輪椅，是否維持急救動線通暢。

(三) 有無照顧者(同住者)在現場？

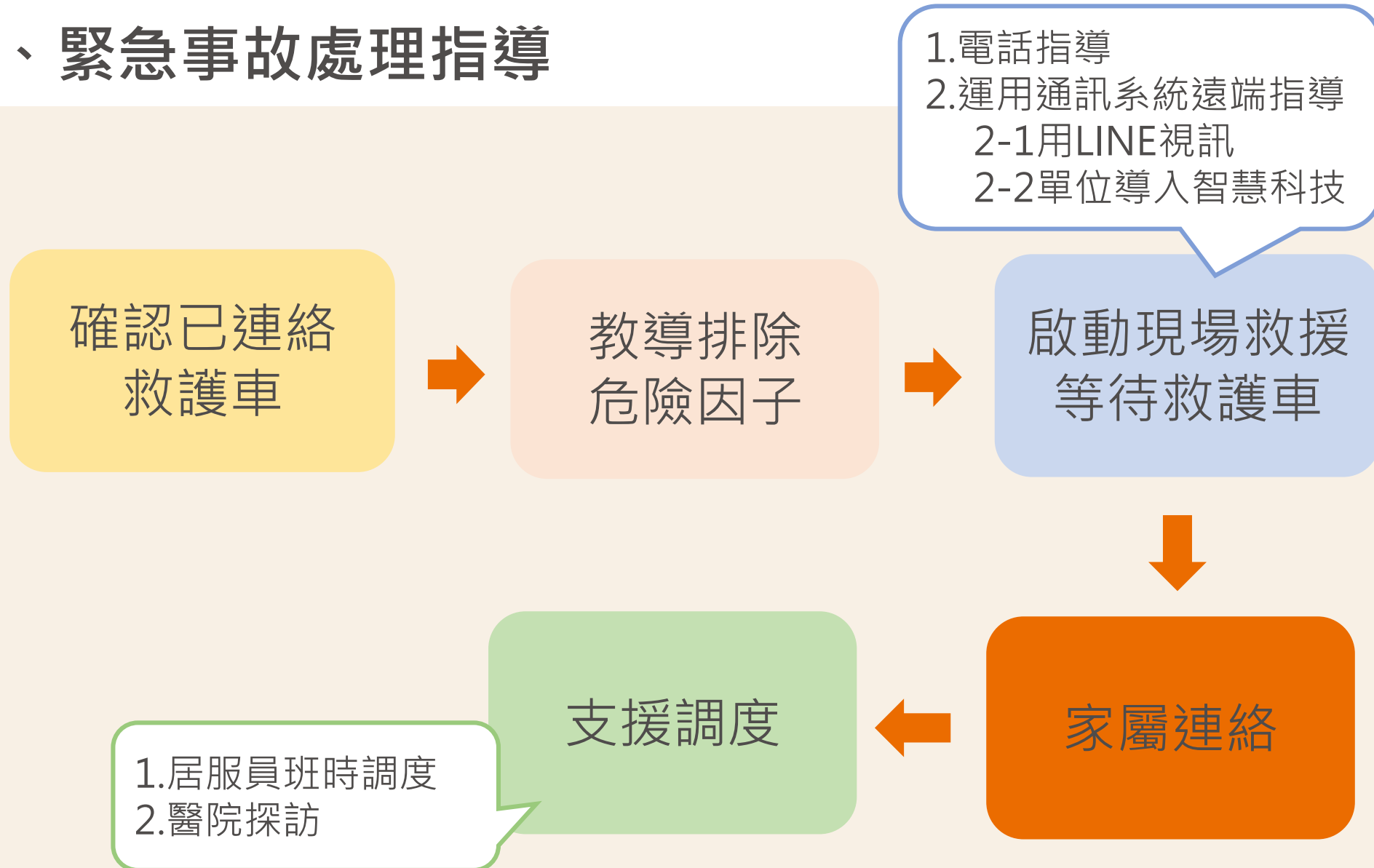
➡ 有沒有人可以幫忙？協助釐清發生經過？由誰來陪同就醫？

二、緊急事故嚴重度評估

- (一) 無傷害：事件發生，但無任何傷害。
- (二) 輕度傷害：透過緊急處理，無其它影響。
- (三) 中度傷害：需就醫，一般性住院觀察與評估。
- (四) 重度傷害：需就醫，還需進一步治療延長住院時間。
- (五) 極重度傷害：需就醫，造成永久性殘障或功能障礙。
- (六) 死亡：需就醫，由救護人員判定送醫否？

緊急就醫判定依據

二、緊急事故處理指導



三、緊急事故通報單與記錄

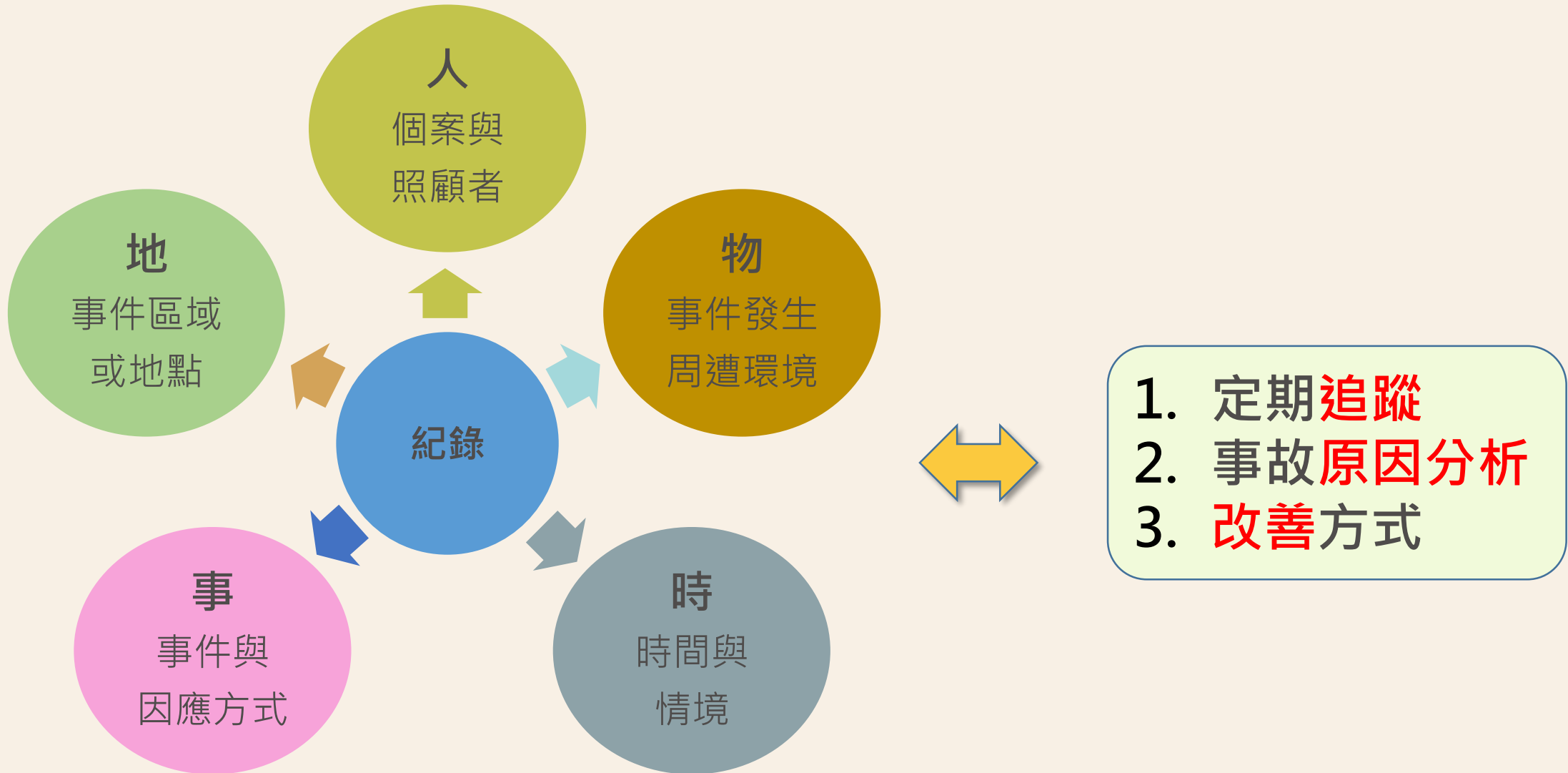
- (一) 通報時間：口頭立即VS書面限期
- (二) 通報單位：內部VS外部-主管/權責單位
- (三) 紀錄什麼時候需完成？
- (四) 紀錄誰來寫：居服員VS居督員
- (五) 要寫些什麼？內容需注意什麼？
- (六) 呈核層級？

三、通報與記錄

事故嚴重度	通報與記錄流程
無/輕度傷害	完整記錄事件經過，擬定改善策略，預防再發生。
中度傷害	事實發生4小時內先回報A單位，照顧管理專員，業務承辦人員(需補送通報單)，並於24小時內完成意外事件處理相關紀錄。
重度以上傷害	事實發生1小時內先回報A單位，照顧管理專員/督導(另由業務負責人告知照顧管理督導)，業務承辦人員(需補送通報單)，並於24小時內完成意外事件處理相關紀錄。

※對個案及家屬需即時解說，若是單位人員疏失造成，宜由主管層級道歉取得諒解，並於治療期間隨時關懷。

三、紀錄面向



意外事件紀錄(範例)

上午9時10分接到本機構居服員李小美來電表示，上午進到案家後發現個案王順利已倒臥在廁所門口，頭部被垃圾桶覆蓋。居督員立即教導居服員李小美先將個案周圍堆積尿布與輪椅移開，撥打119後，確認個案狀況。居服員小美回報個案仍有呼吸，臉部無外傷，雖發出微弱聲音，但叫喚無法正確回應，左邊健側肢體無法出力，右大腿有刮傷。居督員除告知居服員李小美陪伴於個案旁，持續確認呼吸道通暢。同時聯繫案妻，指定個案送至台北醫院，並約定於急診室會合。

上午9時45分個案由服務員李小美搭乘救護車陪同到達台北醫院急診，由居服督導員陳大美接手後居服員則先行離開，經醫師診治後初步表示為肺炎並建議住院治療，協助案妻諮詢申請醫院看護之程序與提供聯繫方式後，則先行返回辦公室，並持續追蹤。

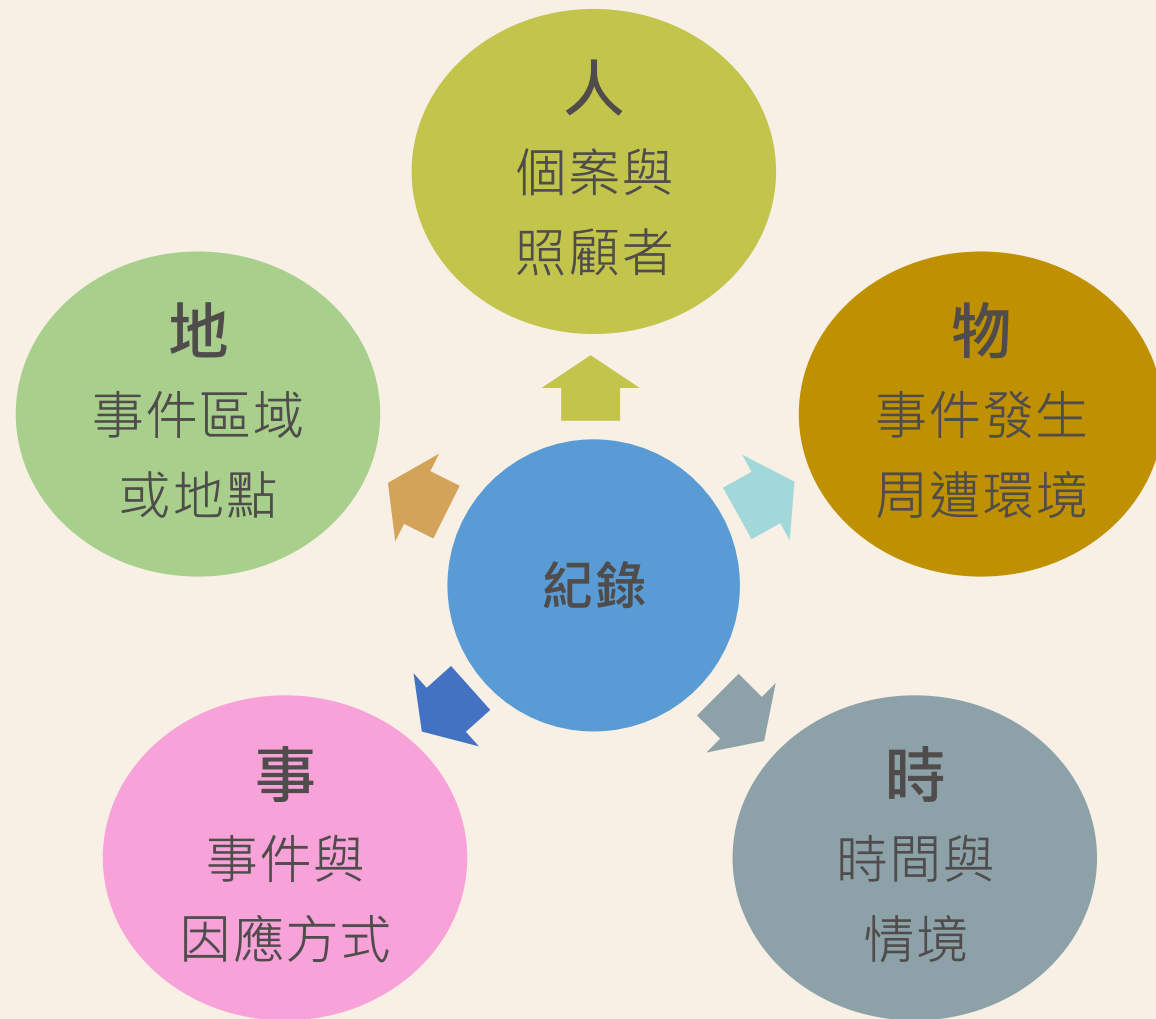
意外事件通報單

個案姓名	<input type="text"/>	照服員	<input type="text"/>
事發時間	年月日 時 分	事發地點	<input type="text"/>
事件類別	單位討論列出可能常發生事件		
通報者	<input type="text"/>	通報日期	<input type="text"/>
通報機制	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 會議 <input type="checkbox"/> 通訊軟體 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="text"/>		
事件經過	<input type="text"/>		
處理摘要	<input type="text"/>		
後續追蹤	<input type="text"/>		
主管建議	<input type="text"/>		

照服員:

督導員:

單位主管:



意外事件紀錄

上午9時10分(時)接到本機構居服員李小美(人)來電表示，上午進到案家後發現個案王順利(人)已倒臥(事)在廁所門口(地)，頭部被垃圾桶覆蓋(事)。居督員立即教導居服員李小美先將個案周圍堆積尿布與輪椅移開(物)，撥打119後，確認個案狀況。居服員小美回報個案仍有呼吸，臉部無外傷，雖發出微弱聲音，但叫喚無法正確回應，左邊健側肢體無法出力，右大腿有刮傷(人)。居督員除告知居服員李小美陪伴於個案旁(人)，持續確認呼吸道通暢(事)。同時聯繫案妻(人)，指定個案送至台北醫院，並約定於急診室會合(地)。

上午9時45分(時)個案由服務員李小美搭乘救護車陪同到達台北醫院急診，由居服督導員陳大美接手後居服員則先行離開(人)，經醫師診治後初步表示為肺炎並建議住院治療(事)，協助案妻諮詢申請醫院看護之程序與提供聯繫方式後(事)，則先行返回辦公室，並持續追蹤。

四、支持關懷與責任承擔

- 個督
- 小組關懷
- 團體活動
- 心理協談

- 道歉
- 探訪
- 生活協助
- 保險理賠

五、檢討與改善

- 書面報告
- 行政會議
- 專案會議

- 訂定明確策略
- 落實執行
- 定期追蹤紀錄

五、意外事故原因分析(範例)

(一)事件：居服員讓個案起身站立時，因重心往前造成滑倒。

(二)事件原因分析：

1. 個案因患有帕金森氏症，起身時肢體僵硬難以施力。
2. 居服員沒有做到口頭引導即強制個案起身。
3. 起身前未確認個案精神狀況，協助起身時速度過快，起身後也未讓個原地站立幾秒就往前走。

五、改善措施

單位內部

- (一)運用團督時機，案例討論並複習帕金森氏症疾病症狀與溝通引導並**演練**。
- (二)加強此居服員對起身步驟的**專業知識與技巧**，包括先協助側臥後起身，並可穩坐於床緣至少5分鐘才可前傾起身及原地站立。
- (三)運用個督輔導居服員**調整服務心態**，落實做到觀察個案精神狀況再協助起身。

案家協力

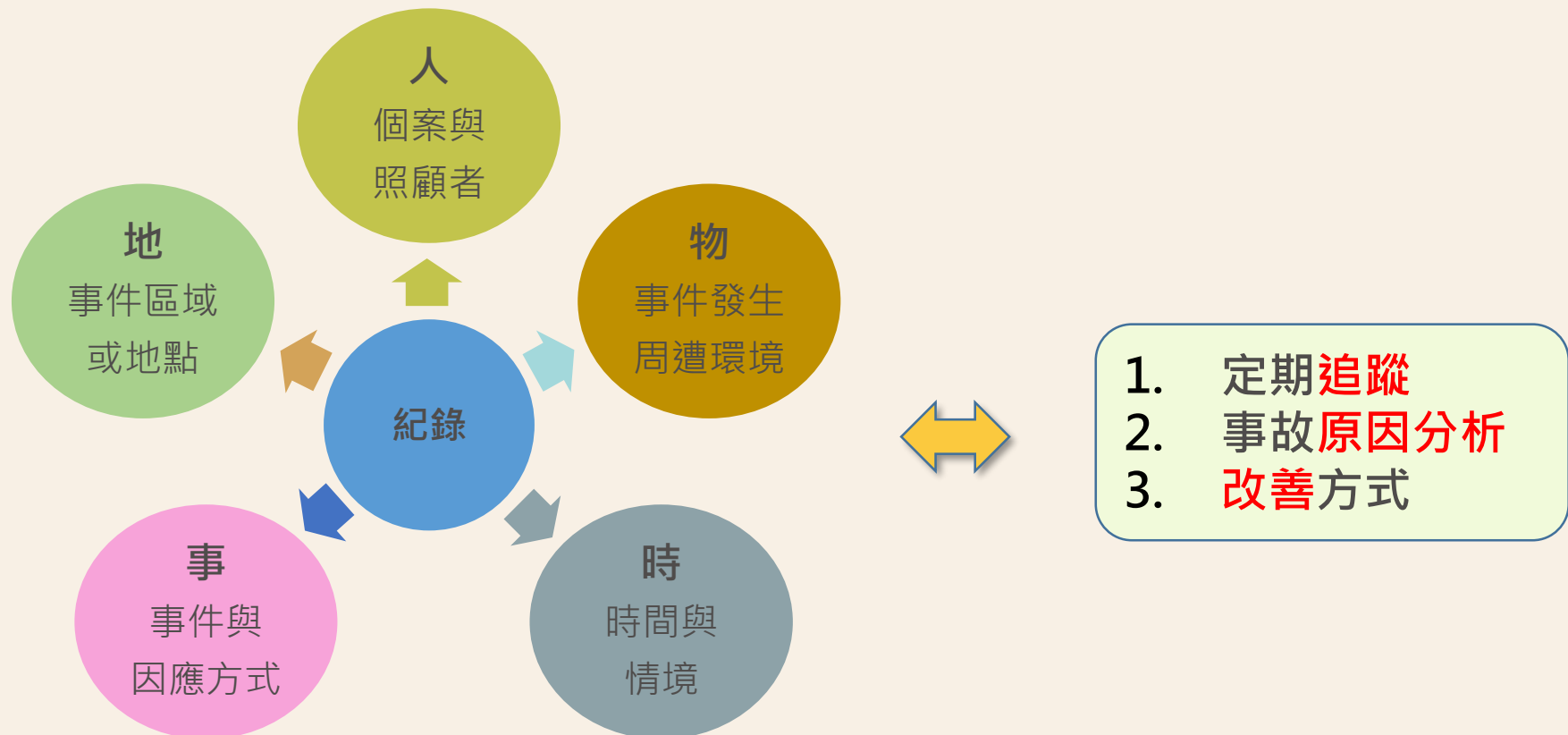
- (一)添購床邊扶手增加起身穩定性。
- (二)家屬學習並參與個案起身後步行之引導練習。

五、追蹤

1. 1週後透過家訪觀察居服員執行起身協助時，可執行以下步驟
2. 先與個案輕聲招呼，並確認精神狀態。
3. 運用床邊扶手漸進式引導個案起身，並確認穩坐於床緣約5分鐘後，才協助前傾起身與原地站立。
4. 居服員能於站立時與個案寒暄交談後，再提示左腳先踏出然後慢慢往前走。

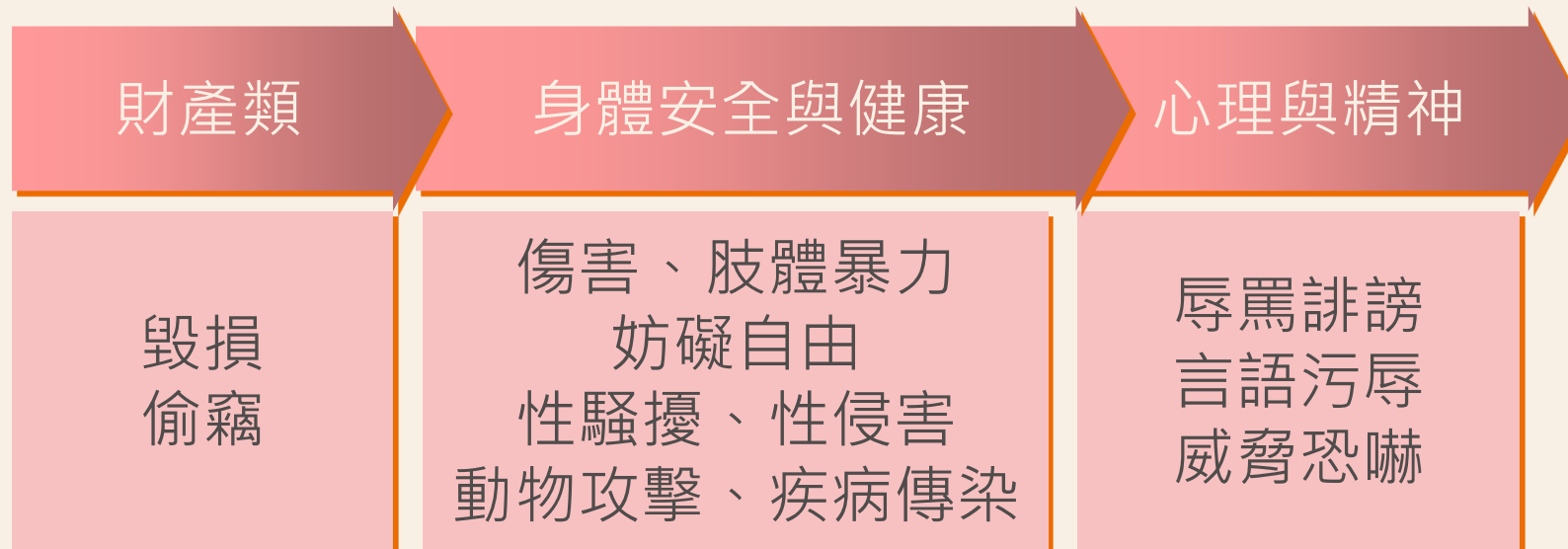
小組討論

居家服務員協助個案執行被動關節運動時，不慎造成個案肩關節脫臼，服務員電聯居督。請依此狀況及下述架構，假設情境並發展出一份意外事件紀錄。



人身安全

照顧服務員及居家督導員因執行居家服務業務或因工作環境(含辦公場所、工作途中、服務處所等)，因受騷擾、恐嚇、威脅等，致發生危害或有危害之虞，或生命、身體、精神或自由受不法侵害。



自我保護



精神躁動-暴力

案例：

患有思覺失調症王先生(簡稱案子)，為居家服務單位身障個案之主要照顧者，某天，當居服員服務結束後正收拾個人用品時，案子突然擋在門口，且憤怒表示「我有說時間到了嗎？妳為什麼在收東西，不准走！不然妳就死定了!!」

因應方式

冷靜

- 居服員先安撫對方的情緒，想辦法離開衝突環境，並聯繫居督支援



通報

- **必要時**報警，並聯繫相關單位，至案家共同處理



追蹤

- 掌握個案目前治療狀況
- 評估持續服務合適性，如仍繼續則需擬定保護同仁相關措施

人為騷擾

長期照顧服務機構是性騷擾防治法所稱機構或僱用人。對於員工遭遇騷擾時（只要再執行職務期間，無論是否於機構所在地），有進行防治騷擾行為發生及採取糾正、補救措施等權責及義務。

談話時，以手搭對方肩膀、拍打背部，只要對他人實施違反其意願，讓對方感覺到被冒犯、不舒服，就可能構成性騷擾。

帶有性別歧視或偏見的言論或態度，例如「男人婆」和「娘娘腔」等，也算是一種性騷擾。

騷擾因應

包括日期、發生時間、地點、在場有哪些人、說了甚麼話或做了什麼行為等..

1. 換人服務、暫停服務
2. 站在個案後方或是行動不便的一側
3. 定時辦理教育訓練或情境演練
4. 團督列入議題，全員分享和腦力激盪
5. 幫助同仁在安全環境下說出工作狀況

堅定表達拒絕

1. 詳實具體記錄
2. 通報單位主管

1. 家訪(3天內)及協商
2. 建立系統性防治處置與相關機制
3. 探討騷擾因應的策略與機制
4. 支持團體或輔導(視需要)

性騷擾案例

- (一) 阿美為陳先生的居服員，今日協助個案穿衣服時，陳先生先看了阿美一眼，說出皮膚很白，男生都很喜歡，再說摸起來應該很舒服。當阿美告知陳先生此言論讓她感到不舒服時，對方僅回答「我又沒對你怎麼樣，你要體諒我生病了，只是說話消遣一下而已啊！」
- (二) 阿美結束服務後，隨即聯繫督導說明此狀況，而督導聽完後表示已理解，問阿美希望怎麼處理，並請阿美把今日狀況寫在紀錄，但阿美表示**我想先回報**，再觀察一下，下次如果再發生我再寫..

居督員應如何處理為宜

居督家訪提醒

- (一) 注意自身安全：確認個案或同住者精神狀態，有無攻擊傾向。
- (二) 掌握案家周遭環境，**切忌獨自訪視**。
- (三) 了解住家內環境：評估容易離開動線，訪視過程盡量引導**坐著談**。
- (四) 慢性精神疾病也可能**合併生理健康問題**，因此若出現(或即將出現)急性生理問題，也應就醫檢查。

職業風險

居家服務員及居家服務督導員因執行居家服務業務或因工作環境(含辦公場所、工作途中、服務處所等)，可能發生的危害，造成工作者**疾病、傷害、失能或死亡**。



職業風險之預防及因應

1 找出危害因子

2 定期檢測評估

3 分項訂定標準化作業流程

4 善用合適合法輔助工具

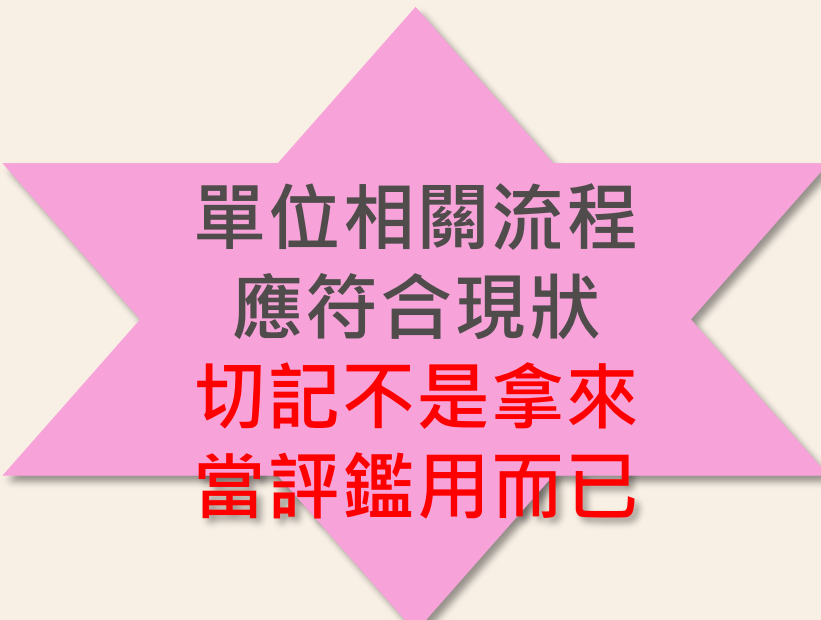
5 定期教育訓練及交流分享

請參照

- 1.職業安全衛生法
 - 2.職業安全衛生法施行規則
 - 3.職業安全衛生管理辦法
 - 4.職業安全衛生教育訓練規則
- 等相關法規規範辦理

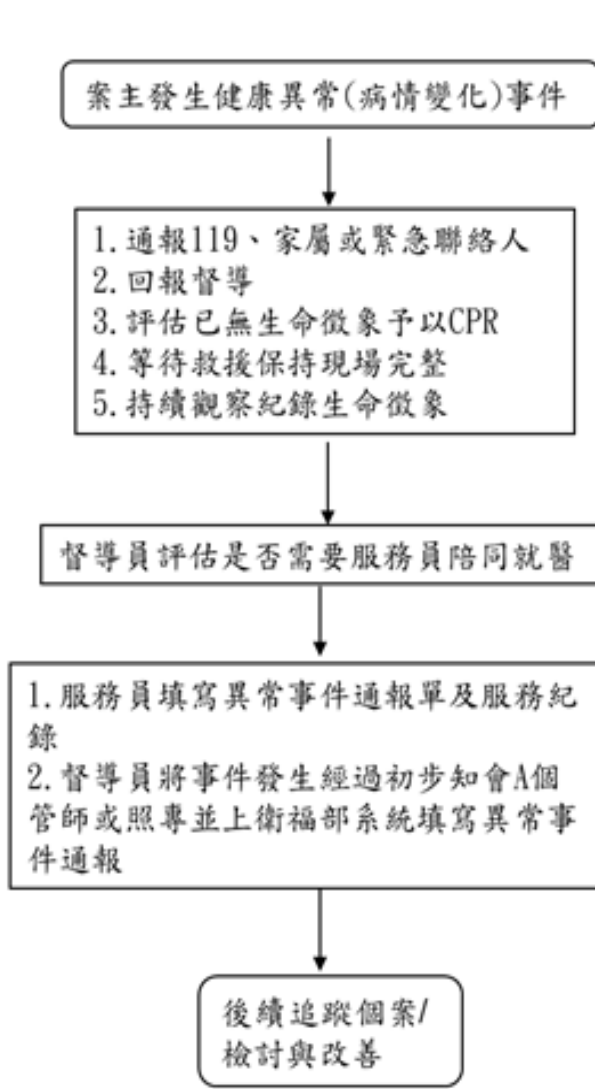
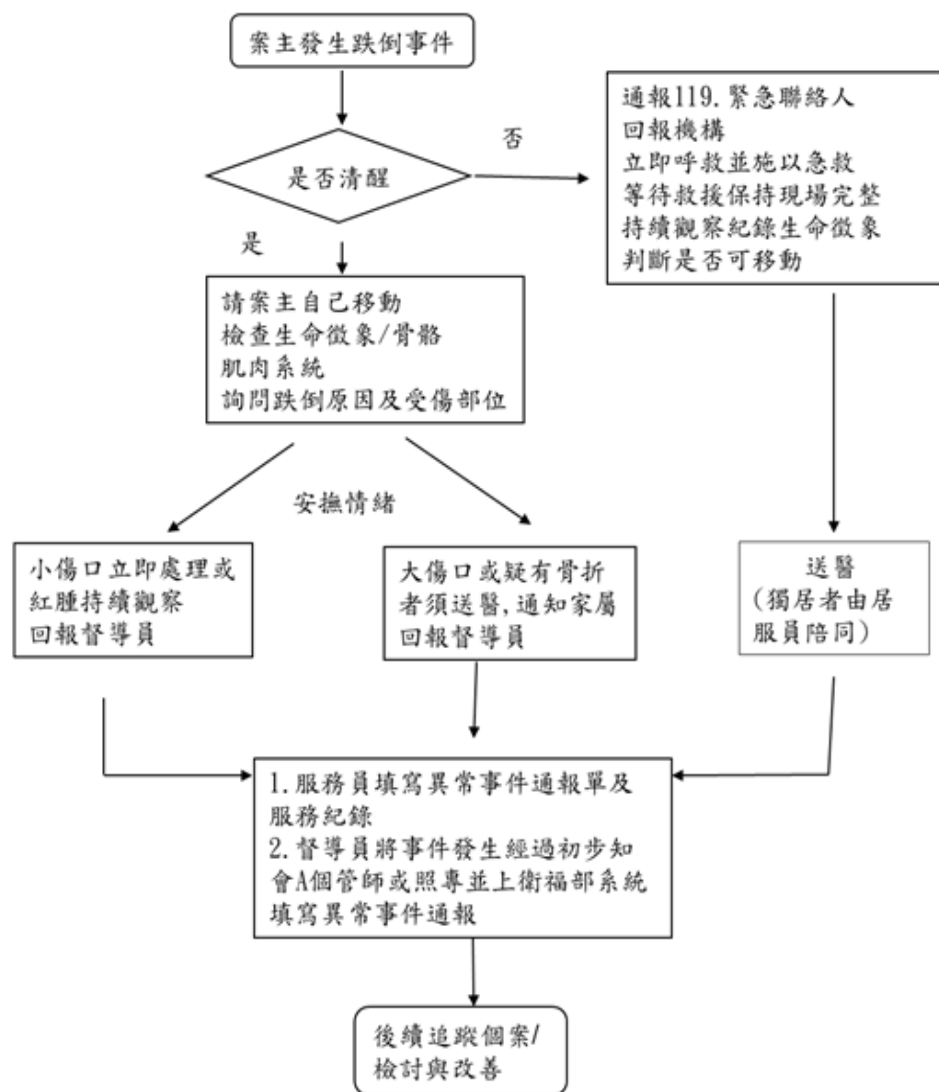
制定單位適用的標準作業流程

- 一. 審查單位目前作業流程是否合乎現行狀況
- 二. 固定時間審查作業規範
- 三. 事件發生有無留下證據，並與現行作業規範再次審查，再次評估是否需要修改
- 四. 與單位人員共同討論流程之修訂
- 五. 作業流程制定及修訂不是主管責任
- 六. 是**全體責任**
- 七. 作業流程是人員**教育訓練**用途之一



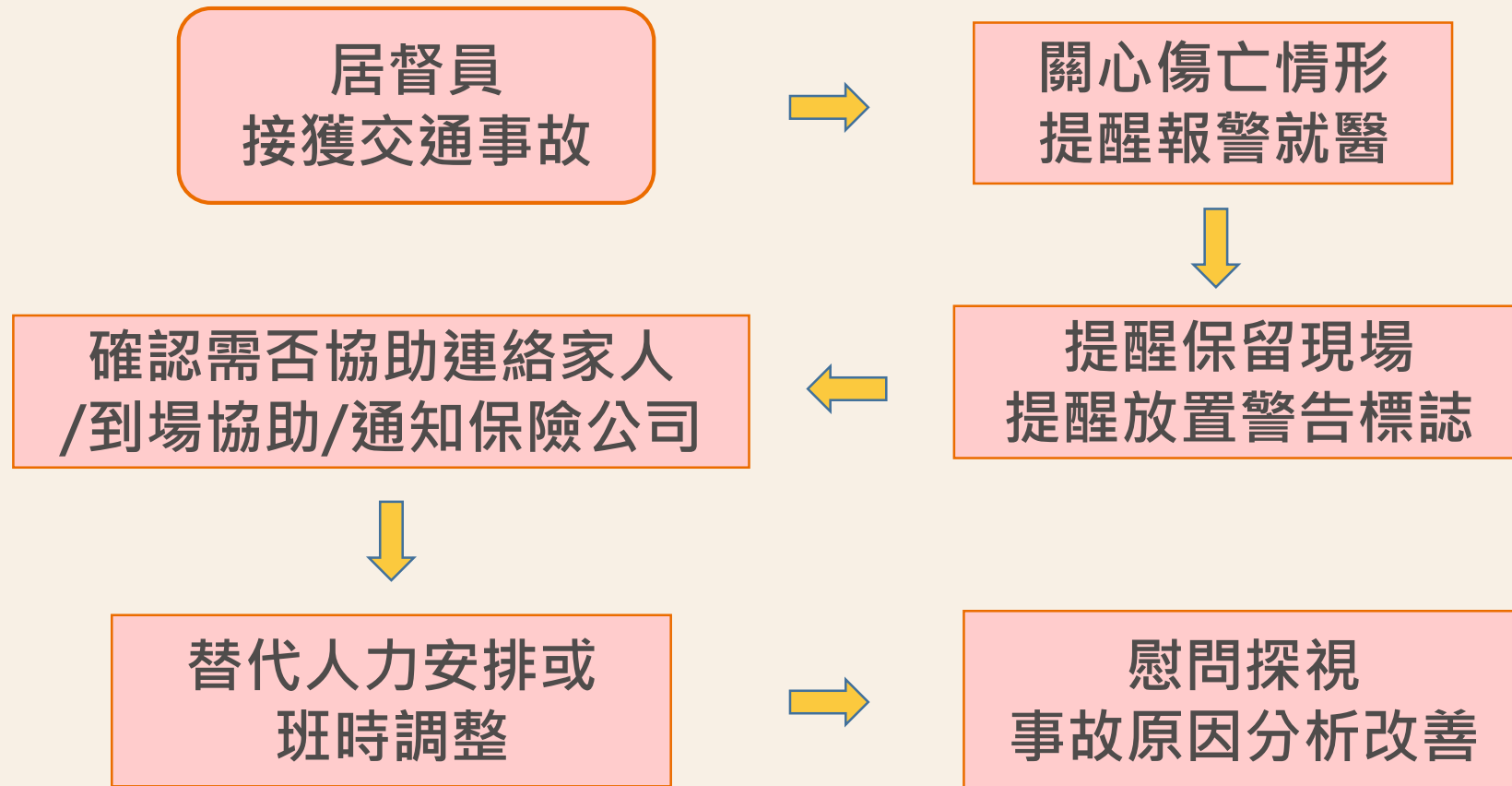
單位相關流程
應符合現狀
切記不是拿來
當評鑑用而已

緊急意外事件處理流程(範例)



1. 健康異常(病情變化)狀況說明:
- 1.1 意識：突然改變、叫不醒、不清醒。
 - 1.2 呼吸：每分鐘超過30次以上或每分鐘少於12次以下、呼吸困難。
 - 1.3 心跳：每分鐘超過100次以上或每分鐘少於60次以下，合併身體不適之主訴。
 - 1.4 體溫：超過40°C合併意識不清。
 - 1.5 血壓：血壓高於180/95 mmHg以上或低於80/50 mmHg以合併身體不適之主訴。
 - 1.6 血糖：血糖高於400mg/dl或低於60 mg/dl合併意識不清。或血糖低於60 mg/dl且經糖水補充15-20分鐘後血糖仍未上升時。
 - 1.7 開放性骨折、流血不止
 - 1.8 持續性胸痛、胸悶

照顧服務員交通事故處理流程(範例)



小組討論

什麼情況讓居服員遇到緊急事故不回報？

學員自備案例

誌謝

主辦單位：衛生福利部
執行單位：社團法人台灣居家服務策略聯盟

編撰作者（按姓氏筆畫排序）：

作者	現職	作者	現職
王淑芬	財團法人老五老基金會 / 區長	林金立	長泰老學堂健康照顧體系 / 執行長
王潔媛	輔仁大學社會工作學系 / 副教授	林潔萍	財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會 / 副組長
成淑貞	樂善居家式長期照顧服務機構 / 居服督導	涂心寧	社團法人愛福家協會 / 總幹事
吳淑芬	社團法人愛福家協會 / 總督導	張秀蓉	嘉義市長期照顧管理中心 / 照管督導
吳艷玲	財團法人台南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會 / 主任	張淑卿	中華民國老人福利聯盟 / 秘書長
李素華	溫佳健康生活有限公司 / 執行長	粘庭蓁	曉明居家長照機構 / 督導
李惠美	台灣全齡長照股份有限公司 / 執行長	陳正益	南開科技大學福祉科技與服務管理系 / 助理教授
林玉琴	新動能社會工作師事務所 / 所長	陳景寧	中華民國家庭照顧者總會 / 秘書長

誌謝

主辦單位：衛生福利部
執行單位：社團法人台灣居家服務策略聯盟

編撰作者（按姓氏筆畫排序）：

作者	現職	作者	現職
陳雅婷	財團法人台北市立心慈善基金會 / 督導	劉培菁	財團法人弘道老人福利基金會 / 主任
曾勤媛	社團法人台灣居家護理暨服務協會 / 理事長	潘思穎	財團法人天主教聖母聖心修女會 / 社工督導
游麗裡	財團法人老五老基金會 / 執行長	蔡佑岷	財團法人中華基督教福音信義傳道會 / 社工督導
黃也賢	財團法人台北市立心慈善基金會 / 稽核	蔡思瑩	財團法人苗栗縣私立幼安教養院 / 副主任
黃川芳	臺中市私立慈濟豐原居家長照機構 / 業務負責人	蕭燕菁	天主教花蓮教區醫療財團法人台東聖母醫院 / 業務負責人
黃后儀	臺南市沐恩關懷協會附設台南市私立沐恩居家長照機構 / 執行長	賴怡帆	福氣銀髮事業有限公司 / 執行長
黃瑞臻	財團法人臺灣省私立永信社會福利基金會 / 主任	簡如華	社團法人高雄市受恩社區關懷協會 私立受恩居家長照機構居家服務 / 主任

分享與討論

謝謝聆聽

