

附件 A、○○護理之家
火災緊急災害應變計畫 2.0
(範例)

核定時間：○○年○○月○○日

核定文號：

版次資訊：第○○版

目錄

壹、 目的	3
貳、 範圍	3
參、 任務分工	3
肆、 依據	3
伍、 作業內容	4
5.1、 災害確認.....	4
5.2、 通知／啟動機制.....	8
5.3、 動員.....	14
5.4、 應變.....	17
5.5、 後送與重置.....	19
5.6、 歸建與復原.....	20
陸、 結語	22

壹、目的

為落實火災災害防救管理概念至一般護理之家，以提升機構執業人員(行政、護理、照顧服務員及其他工作人員)及收住住民防災知識、態度及應變處理能力，乃依據衛生福利部研擬之「一般護理之家複合式災害緊急應變指引 2.0」，作為本機構安全與災害管理之遵循原則，建立火災災害管理四階段循環(減災、整備、應變、復原)所需之資訊，並建置機構災害應變指揮體系，使得機構本身具有火災災害應變的能力，降低火災災時機構財產損失並保障住民生命安全。

貳、範圍

凡本機構周界範圍內發生火災，皆適用之。

參、任務分工

- 一、機構各單位主管：單位工作區間及鄰近區域火源管理與管制，及落實單位自衛消防編組。
- 二、機構負責人：總管所有火災預防與緊急應變所有事項。
- 三、防火管理人：善盡防火管理之職責，訓練並教育人員防火知識與技能，規劃機構內部之疏散撤離路線，檢視消防設施設備之勤用性，並會同機構主管、人員落實各類緊急災害應變計畫之編修。
- 四、總務人員：配合防火管理人進行消防設施設備之更新、採購與保養，並與相關廠商保持連繫，以便隨時排除設施設備異常狀態。
- 五、會計人員：依據機構內部會議，配合編列消防相關預算，以利設施設備的採購與更新。
- 六、護理人員、照服人員：應配合單位主管、防火管理人之教育訓練與督導，落實自衛消防編組之任務與功能。

肆、依據

- 一、災害防救法暨其施行細則。
- 二、消防法暨其施行細則
- 三、社會救助法暨其施行細則。
- 四、護理機構設置標準。
- 五、一般護理之家評鑑基準。
- 六、強化長期照護機構公共安全推動方案
- 七、○○年○○月○○日○○○○委員會/會議決議。

伍、作業內容

5.1、災害確認

5.1.1. 火災危險因子辨識

- 5.1.1.1. 係以透過找出機構空間當中容易導致火災發生，或使火災發生時損失情形加劇之可能因素。並將因素通過脆弱度分析，將其分類為高危險性、中危險性、低危險性、微危險性等分級，藉以幫助機構檢視可能的致災風險，並設法改善之，以達到預防火災之功效。亦透過以上方式，在找出危險因子後，對機構內職員進行再教育，以加強危險因子的管控，避免不必要的損失發生。
- 5.1.1.2. 本機構依據○○會議／委員會決議之「脆弱度分析作業程序」，分析與掌握風險、設定風險管理項目，藉以提前發現火災危險因子，檢視機構整備狀況應變程度，再舉以因應檢討改善方案或修正計畫。並於平時模擬情境時序，加強「消防安全」教育訓練與「火災應變」演習，持續循環檢討改善，強化火災應變準備度。

表 1 災害危險因子脆弱度分析(範例)

危險因子 分析	發生頻率				衝擊影響				準備度				總計
	高	中	低	未 發 生	嚴 重	危 險	高 衝 擊	低 衝 擊	差	普 通	良 好	優	
	3	2	1	0	4	3	2	1	4	3	2	1	
微波爐加熱 過熱起火													
延長線起火													
電器醫療設 備起火													
易燃物品起 火													
逃生通道樓 梯間暢通													
抽菸菸蒂(樓 梯間)													
人為縱火													
R. A. C. E 不 落實													

緊急應變疏散地點													
.....						...							
.....						...							
.....						...							
備註													
<p>機構風險(≥12). 風險業管單位</p> <p>主導實施預防之軟硬體改善或進行演練, 驗證弱點補強及相關計畫或程序書修訂, 適時提報危機管理委員會列管追蹤。</p> <p>局部風險(6-11). 風險業管單位檢視或修訂應變計畫並實施桌上模擬演練, 加強檢查、查核及督導, 落實內部稽核。</p> <p>機構控管(≤5). 各單位依所制定之相關作業程序、標準規範辦理, 風險業管單位得適時輔導。</p>	<p>高(3); 過去5年曾發生或未來5年可能發生</p> <p>中(2); 過去10年曾發生或未來10年可能發生</p> <p>低(1); 過去15年曾發生或未來15年可能發生</p> <p>未發生(0); 未曾發生或未來永遠都不會發生本院5年以上可能或曾發生此類事故一次</p>	<p>嚴重(4); 造成5名以上人員死亡或重傷, 或短時間內需疏散整棟建築人員; 財務損失高於新台幣500萬元以上</p> <p>危險(3); 造成4名人員以下死亡或重傷, 或需撤離該樓層區域人員; 財務損失高於新台幣100萬元以上</p> <p>高衝擊(2); 許多區域之運作受到影響, 需要進行隔離或終止操作超過一天; 財務損高於新台幣50萬元(含)以上</p> <p>低衝擊(1); 災害限制在某區且影響運作小於1天, 部分單位須進行隔離; 財務損失低於新台幣50萬元</p>	<p>差(4); 無應變計畫, 過去五年未演習缺乏應變設備, 員工訓練不足。</p> <p>普通(3); 有應變計畫, 過去三年曾演習及評估改善, 備有一些應變設備。</p> <p>良好(2); 具適切應變計畫, 過去一年曾實際發生或演習且應變設備完備。</p> <p>優(1); 具適切應變計畫, 過去一年曾實際發生或演習且有效管理, 多數員工知道如何因應。</p>										

備註：上述操作指標與定義應依據機構特性加以彈性修正。

5.1.2. 危險因子加強與改善

透過危險因子的辨識與發現, 本機構為加強機構之安全性並改善可能的危險因子, 擬透過實施以下對策, 以達降低風險之效。

5.1.2.1. 高至災風險設備與物質管理對策

5.1.2.1.1. 延長線、電線及插座管理對策

1. 延長線應標明安培數, 且應使用有商品檢驗合格標章之商品。
2. 應有安全裝置, 且應避免過度串接、私自擴充及積汗等情況。
3. 未經同意, 不得使用私自攜帶之延長線。
4. 延長線、電線及插座外觀破損、有焦痕、銅線裸露則應汰換。
5. 延長線應避免過度拉扯或被重物輾過, 應使用保護電線之設計(例: 套管包覆)。

6. 插座老舊應予以汰新且四周壁輾擺設可（易）燃物品或有機溶劑。
7. 延長線應予以列冊管理並統一領取。

⋮

5.1.2.1.2. 可（易）燃物品管理對策

機構內之可以燃物品包括：尿布、被褥、床墊、酒精、含酒精之洗手液、紙箱……等可（易）燃物品，應妥善管理，管理原則如下：

1. 儲放位置擺放於相對安全的空間中，如鐵櫃、防火櫃等，並保持上鎖，需要時才解鎖取用。
2. 儲放位置應能避免搖晃、傾倒，具有一定的固定效果。
3. 酒精等物品應妥善收存，並購買小瓶裝（250ml）避免儲量過多與頻繁分兌。
4. 對於使用或備存之醫療氣體鋼瓶，其擺放位置應避免於避難通道、緊急發電機房，應與高火災風險區域易燃物保持一定距離，並設有防傾倒裝置以策安全。
5. 建立列管清冊，各儲藏室出入口應有合宜門禁管制設置，由專人管理並上鎖，應管制避免工作人員為貪圖方便一次請領過量。
6. 儲藏室應設置偵煙式探測器以利火災之及早偵知。
7. 尿布、衣物等住民私人物品應妥善收存，避免放置於床下。

⋮

5.1.2.1.3. 電器（氣）設備防火管理機制

1. 訂定符合機構特性之用電設備使用管理和保養計畫。
2. 老舊電線的定期汰換與更新。
3. 至少每年一次使用紅外線熱影像儀、紅外線單點雷射檢測器或其他方式對全機構機電與各類照護儀器設備進行普查，及時維修、汰換老舊功能不量者，並注意電量負載情形，並針對未符合事項訂定改善機制。
4. 針對電器設備使用上，應制訂電器設備安全規範(如延長線、高耗能電器、住民私人電器管制作業等)及辦理用電安全教育訓練。內容應要求使用合格且具安全自動斷電裝置之延長線，且應不定期巡視及定期查核是否有超出用電負載、過度串接、積污導電、電線破損及額外使用之情形。
5. 針對加熱食物之設備，例如：電鍋、溫箱、微波爐等，應張貼使用警語，避免過多設備同時使用，確實落實使用完畢拔除插頭之動作。

6. 水源處設施（如洗手台、浴室等）附近插座應設漏電斷路器。
7. 電器（氣）設備周邊環境不放置可（易）燃物或有機溶劑。
8. 如使用電熱器、電暖爐、電鍋等需經由管理員同意，未經同意不得私設電器設備。

⋮

5.1.2.1.4. 防焰管理

1. 除地毯、窗簾、布幕、展示用廣告板等物品之外，護理之家內部的壁紙、壁布、塑膠地磚等構築於建築物構造體者，或傢飾布、床單、被套等物品都應使用具有防火證明標示或文件之產品，以有效阻斷火災的發生及擴大。

⋮

5.1.2.2. 高火災風險區域

5.1.2.2.1 住房

有鑑於近期災例起火地點許多皆位於住房區域，應盡量減少住房中之可（易）燃物，除被褥、床墊外，應避免床底下堆放過多住民私人物品（如尿布、衣物等），並落實菸火管制措施。

5.1.2.2.2 設備機房

護理之家設備機房內部不得堆放雜物，內部大型機具運轉時溫度高，很可能因為電氣火災或可燃物接觸高溫物體引發火災。

5.1.2.2.3 庫房、儲藏室

庫房、儲藏室內部常見擺放許多耗材、紀錄、被褥等可（易）燃物品，很可能因為電線走火或人為縱火等因素引起火災發生。

5.1.2.2.4 公共浴廁

公共浴廁應落實進出入管制，因其缺乏相關監視及監測設備，因定時派人巡邏或管制。

⋮

5.1.2.3. 縱火防制

從近期護理之家火災災例分析，縱火因素佔據相當的比例，且非護理之家透過設施設備的改善可以避免，應從管理措施著手，故本機構針對縱火防制，研擬管理對策原則如下：

- 5.1.2.3.1 訂定縱火巡邏措施，特別針對機構內部之角落或堆積大量可（易）燃物品之空間進行巡視，並予以整理並移除。
- 5.1.2.3.2 加強對於進出人員之過濾及查核，並進行員工與住民火源管

制（如打火機或引火器應予禁止或集中管理，禁止在機構內部吸菸）。

- 5.1.2.3.3 避免將可（易）燃性物品擺放於容易取得或未經授權者可自行取得之處。
- 5.1.2.3.4 加強機構內行政管理，確切掌控機構內員工及院民數量，隨時注意是否有可疑人士，防範人為縱火意外發生。
- 5.1.2.3.5 騎樓空間盡量移除汽機車之停放。
- 5.1.2.3.6 建築基地內、走廊、樓梯間及洗手間等場所，不得放置可（易）燃物。
- 5.1.2.3.7 設置監控設備，並加強死角之巡查機制，同時建立假日、夜間等之巡邏體制。
- 5.1.2.3.8 對機構內有暴力傾向、憂鬱狀態或精神異常者，加強關懷。

⋮

5.2、通知／啟動機制

5.2.1. 火災應變守則 R. A. C. E.

火災初期之火災緊急應變守則為 RACE，R. A. C. E 緊急應變守則只是習慣用語，並非都要依 R→A→C→E 之順序操作，而一成不變的，必須判斷不同時空、不同災害境況、不同的人力設備資源、不同的建築配置、不同的火源位置大小，調整較合適或同步操作之操作順序，重點在於平時對 the worst case 之律定及演練檢討修正。

以「RACE」做為火災緊急疏散的基本流程，方便工作人員記憶。內容如下：

1. R (Remove, Rescue)：將住民移出著火的區域或房間。
2. A (Alarm)：啟動警報及警示周邊的人，例如啟動警鈴、廣播或是通知其他周邊的人員等。
3. C (Contain)：人員撤離著火的房間，立即關上房門及防火門，把火及煙侷限在某一個區域，以利人員疏散。
4. E (Extinguish, Evacuate)：先用滅火器或是室內消防栓進行初期滅火，如果火勢太大無法撲滅，就要進行疏散。

5.2.2. 災害現場指揮體系(Incident Command System, ICS)

護理之家常見使用災害現場指揮體系(ICS)或是自衛消防編組作為火災緊急應變架構，兩者差異在於自衛消防編組僅以火災情境進行編組，故編組單位侷限於通報、滅火、避難引導安全防護及救護等組別；反觀 ICS 則以全災害情境進行編組，主要分為後勤部門、執行部門、財務行政部門與計劃部門，而各部門底下可依其任務分工不斷延伸，且其精神包括：向

上只對單一直接指揮者負責；向下只領導 10 位直接部署。換言之，自衛消防編組即為一個小規模的 ICS。圖 2 為本機構 ICS 基本架構因應各類災害衝擊。

(請依護理機構實際狀況製作架構圖與各單位任務之分派，勿直接使用)

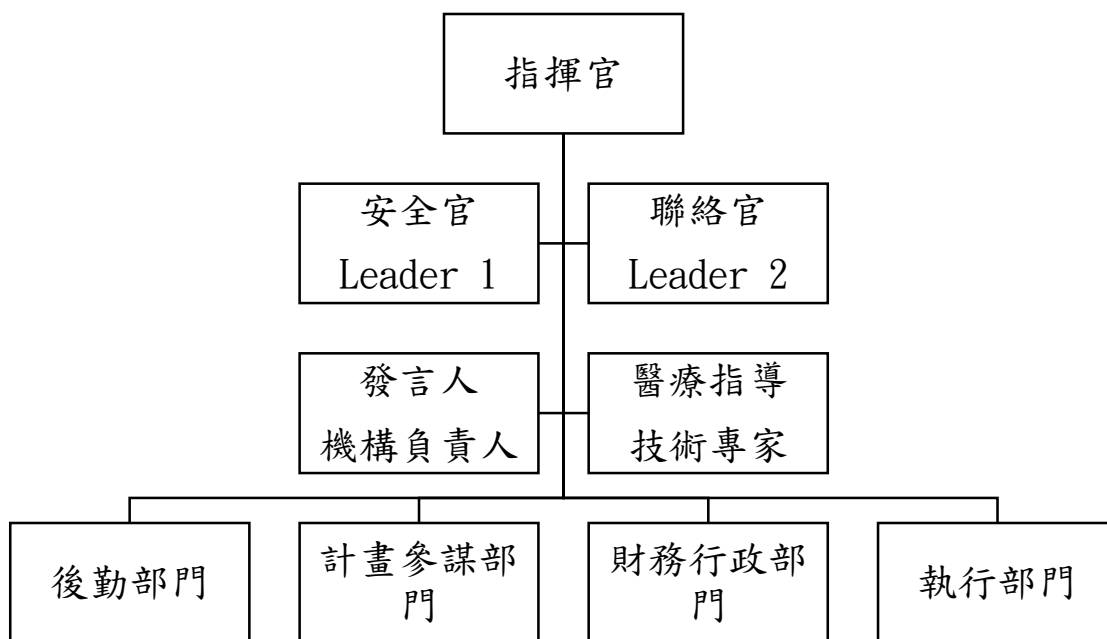


圖 1 本機構 ICS 基本架構(參考範例，請勿直接使用)

當緊急狀況發生時，無論何人發現，應立即通知災害現場最高作業主管(護理長)，以下為各任務單位之任務與職責，如下表 2 所示：

(請注意下表編組任務擔任者，應視機構人力編制與規模做出簡化版本，本表為詳列版，目的在使讀者了解 ICS 之運作與組織分工，切勿照抄，以免機構因人力不足形同虛設。)

表 2 ICS 任務單位之任務與職責總表

ICS 單位職責名稱	ICS 單位分組任務內容	任務擔任者
指揮官	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立指揮所 (command post) ● 建立並維持一個合理的組織編制 ● 指派各個部門的主要工作任務 ● 擔負起各個未被指派分配的任務 ● 與外界建立良好的關係 ● 維護工作人員的身體與心理健康 	機構負責人

	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立各項資源運用的優先順序 ● 與各個單位互動，接收並傳達重要訊息 ● 確定各個單位之間能夠有效的溝通 ● 輔導任務計畫（IAP）的擬定及完成 ● 正確的傳達訊息給各個媒體 ● 決定災難救援行動的終止 ● 協助災後的重建與調查 	
安全官	<ul style="list-style-type: none"> ● 負責監控、評估現場危險與不安全 危險與不安全的狀況，適時提出警告或建議。 ● 評估指揮體系組織、搶救戰術或戰力部署是否影響救災人員安全。 ● 緊急停止或阻不安全的救災行動。 ● 對災害現場搶救過程中，發生人員對災害現場搶救過程中，傷亡事故進行調查。 	護理長
聯絡官	<ul style="list-style-type: none"> ● 擔任政府機關、公民營事業單位及民間團體等之聯繫單一窗口。 ● 聯繫救指中心調派相關協助單位人力、車輛、裝備器材等支援。 ● 將災害發展、重要訊息傳達給各協助單位，保持有效溝通與互動 	護理長或護理人員
發言人	<ul style="list-style-type: none"> ● 確保媒體能夠有效並且正確的將救災活動的新聞傳播給大眾。 ● 切勿對媒體撒謊。 ● 設立新聞發報中心，定期發佈消息 ● 確保媒體記者安全 —— 避免到處採訪。 ● 幫助媒體採訪到正面的消息，就可以幫助你的團隊。 	行政人員
醫療指導、技術專家	<ul style="list-style-type: none"> ● 協助成立持續照護小組。 ● 提供災時之醫療技術協助。 	護理長或護理人員
後勤部門	<ul style="list-style-type: none"> ● 負責提供災害現場設施、服務及物質支援。 ● 車輛及裝備器材修復及燃料補給。 ● 災害現場救災人員餐點及飲水供給。 	總務人員

計畫參謀部門	<ul style="list-style-type: none"> ● 蒐集、分析以及展示和事件相關的資訊 ● 擬定每個作業週期的事故行動計畫 (Incident Action Plan)，作長期性的規劃，以及擬定事件結束時的解散 (Demobilization)計畫。 ● 監控各項人力物資源的狀況 ● 對所處理的事件做紀錄 	防火管理人
財務行政部門	<ul style="list-style-type: none"> ● 掌控救災經費之支出。 ● 提供緊急應變時需求品之緊急採買。 ● 後續恢復與廠商接洽之經費支出管理。 	總務或會計人員
執行部門	<ul style="list-style-type: none"> ● 負責執行及管理各項救災救護任務，並向計劃組或指揮官提出救災資源需求及調度建議。 ● 提出災害搶救行動計畫有關作業組部分，並準備計畫、根據實際需要變更災害搶救行動計畫，並報告計劃組及指揮官。 	護理人員及照護服務員

⋮

5.2.3. 自衛消防編組

自衛消防活動包括指揮、通報連絡、滅火、避難引導、救護及安全防護及假日、夜間之活動體制等項目，尤其於夜間上班人員較日間人員少之情形下，應針對夜間消防情境進行模擬演練，以確保民眾之安全。日夜間自衛消防編組，在人員較少的情形之下，同一人可兼任兩編組以上不同之任務，如圖 2 所示（請機構以機構實際狀況做調整與編輯）。

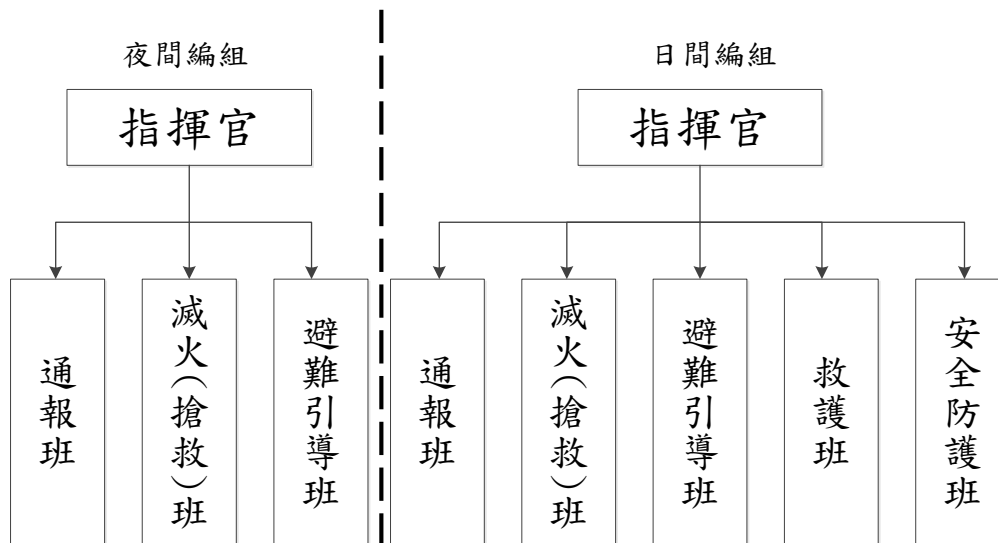


圖 2 ○○護理之家日夜間自衛消防編組組織架構圖

相關之自衛消防活動如下：

1. 指揮：設有指揮人員，同時於安全明顯處設置指揮中心，指示自衛消防隊之任務，掌握自衛消防活動之進行。
2. 通報連絡：通報人員通知當地消防機關有關場所地址、名稱、目前災害狀況等對外之聯繫，同時亦應負責對內之連絡，包括防災中心、場所內各部門之連絡告知等，通報結束後，應向防火管理人及自衛消防隊長告知通報情形及災害最新狀況。
3. 初期滅火：主要是以室內消防栓及滅火器進行初期滅火，以撲滅火災於初期及防止迅速擴大延燒，滅火失敗的時機。
4. 避難引導：發生火災時，避難引導人員應引導起火層之避難者使用與起火處反方向之緊急出口避難至等待救援空間或相對安全區。若火勢擴大或滅火行動不順利時，則應引導其至非起火樓層其他安全地方避難，對於高樓層，應加強此部分之演練，並研擬對策與複案，使當火災發生時，所有民眾皆能順利逃生。
5. 救護：救護中心可與指揮中心設置在同一位置，救護班人員對受傷者應施予緊急醫療，必要時，可與救護中心連絡，派員協助將傷者快速搬運至救護站或迅速送醫，同時應記錄傷者之姓名及受傷狀況，以供查考。

無論日夜間，任務編組之間應互相幫忙支援，一人可以兼任兩個編組以上任務，發揮編組間之彈性。

5.2.4. 現場指揮官

本機構之指揮官適值班人員不同，分別由負責人、護理長、值班護理師擔任，如表 2。(下表僅供範例使用，機構請依機構真實情況填入指揮官擔任者，並修改下表。)

表 2 指揮官擔任人員表

時段	指揮官職稱	姓名	所在樓層	緊急連絡電話	代理人
日班 08:00.16:00	機構負責人	黃○ ○	1F	09XX. XXXXXX	
小夜班 16:00.24:00	護理長	陳○ ○	2F	09XX. XXXXXX	
大夜班 24:00.08:00	護理師	林○ ○	3F	09XX. XXXXXX	

指揮官之任務除指揮現場救災、疏散與人員調用之外，亦須參與所有應變作為，協助疏散支援、人員清點、後續照護器材準備以及與消防人員交接機構狀況等任務，在火場當中相當重要。

5.2.5. 火警受信總機(副機)及緊急廣播系統

火警受信總機位於本機構主要護理站旁(請依機構受信總機實際位置編寫)，本機構之人員除皆應熟悉受信總機位置與操作方式，平日應確認受信總機之所有按鍵皆在正確位置(請機構依照受信總機裝設機型，加編按鍵正確位置之判讀方式)，以利偵煙探測器、偵熱探測器等火災探測設備發現火煙時，可立即發出警報，並且可正常連動常開式防火門、119 通報裝置、緊急出口音聲閃滅裝置、機械式排煙設備、排煙窗等設施設備，以達到通報、通知之效(以上設施請視機構現有設備或採購狀況進行增減編修)。

5.2.6. 啟動疏散策略

本機構經過值班人員人數、人員火災應變能力、住民行動能力、機構建築特性、住房安全等級等考量後，係以火焰高度、滅火成功與否、火原地點、住房狀態等作為疏散撤離啟動之依據，其機制如圖 3 所示。

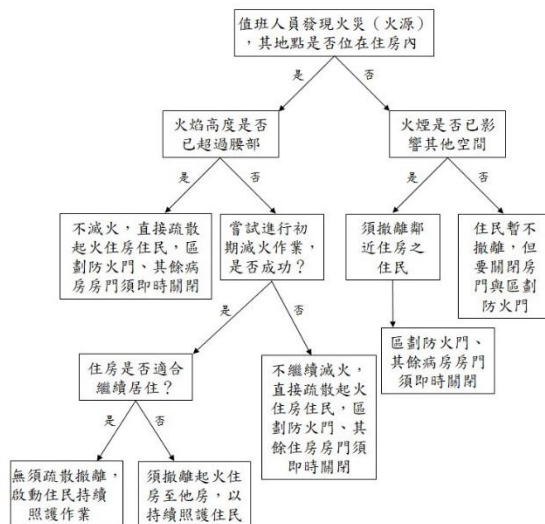


圖 3 本機構啟動疏散撤離機制與判定標準

⋮

5.3、動員

5.3.1. 應變人力

本機構應變人力配置如表 3。

表 3 ○○護理之家應變人力配置（請機構依照實際班表狀況填寫）日夜

時段	日間時段 (08:00. 16:00)		小夜時段 (16:00. 24:00)		大夜時段 (24:00. 08:00)	
護理人員人數						
照服員人數	本籍：	外籍：	本籍：	外籍：	本籍：	外籍：
行政人員						
其他人員						
宿舍人力						

5.3.2. 通報與啟動機制

5.3.2.1. 災害通報代碼

本機構為方便人員發現火災時，可立即進行通報作業，於機構各樓層之話機設定火災專用災害通報代碼，代碼為 XXXX（本代碼由機構

自行設定)。人員於發現火災時，可立即於話機上按下上述代碼，通報護理站（通報單位由機構視機構實際狀況決定）。

表格 4 範例表格

災害類別	通報代碼
火災	總機按下 5555
地震	總機按下 7777
淹水	總機按下 6666
.....
.....
.....

5.3.2.2. 緊急呼叫系統

本機構為加速機構人員（或住民）發現火災時可以迅速作初步通報，可利用以下設施進行緊急呼叫：住房內之緊急呼叫鈴、浴廁內之求救鈴、各消防栓之緊急按鈕、無線電等進行初步緊急狀況通知（以上設施請視機構現有設備或採購狀況進行增減編修）。

5.3.2.3. 對外通報機制

本機構於火災發生時，有以下方式進行對外通報（以下方式請依機構現有設備或採購狀況進行增減編修）：

1. 話機通報：本機構話機皆設有通報 119 之簡易文字與內容，當人員知悉火災發生時，可立即通報 119 及護理站。
2. 手機通報：當人員所在位置無話機設置，或因特殊情況難以使用話機時，可利用手機撥打緊急電話，連絡鄰近消防單位與警察單位。
3. 119 火災自動通報裝置：如機構設有 119 通報裝置，並聯動火警受信總機，當偵測到火災發生時，將自動通報鄰近消防單位。

5.3.2.4. 本機構內、外災害通報及應變程序與啟動：

1. 本機構建築物內外部發生火災時廣播呼叫代碼：（依機構狀態填寫）
2. 緊急災害通報：
 - (1) 災害發現者通報災害現場最高作業主管/資深護理人員，由災害現場最高作業主管進行災害辨識，並立即廣播全機構進行緊急應變程序。
 - (2) 火災通報機制包括對機構內與機構外通報，例如：火災發現人員應立即通報鄰近同事，請求協助；總機人員應廣播讓全員知

道並通報消防局等。其注意事項如下：

- A. 針對消防局、衛生局、救護車業者或其他鄰近醫療及照護機構等外援單位應建立聯繫窗口，將聯繫單位名單及電話號碼貼在明顯處，以利災時緊急支援需求。
- B. 備有(或預錄)符合實際狀況之廣播內容之緊急廣播設備，包括區域及整棟，且內容能清楚告知住民相關訊息。
- C. 機構內部人員對於通訊設備之操作應熟悉且能排除簡易故障。
- D. 考量機構火警時應變人員之溝通及避免住民過度驚慌，值班護理師應熟悉地區火警警鈴之復歸。

5.3.3. 人員召回機制

5.3.3.1. 本機構人員召回機制如下：

1. 應包括啟動時機、召回人員及召回方式(召回清冊、使用工具)、召回時限(上班及非上班時間)、被召回人回報、報到方式、集合地點及工作分配。
2. 設置群組呼叫系統並以預置文字或拍照方式快速通知機構人員返回機構。
3. 員工接獲訊息或聽聞機構發生火災時，應主動返回機構協助救災或當大規模地震可能引其火災等複合型災害時，即應有員工自行返回機構等機制。
4. 發生單位火災時，依本機構制訂之「火災緊急廣播程序」進行廣播及動員。

5.3.3.2. 被召回人員：

1. 應知悉召回集合地點與報到方式。
2. 提醒人員輪休時隨時保持聯絡。
3. 確實知道人員召回機制(如現場指揮官決定緊急啟動時機、程序及災害規模)、代號及職責。
4. 教育人員瞭解災時自行返回機構之時機。

5.3.3.3. 負責召回作業之人員

1. 隨時掌控管轄機構內部人力，及確認休假人員可以隨時返回機構協助應變之人力。
2. 熟悉並瞭解休假人員之召回梯次與任務分配。
3. 瞭解群組呼叫系統之操作方式或建立方便快捷作業之表單或方式。

5.4、應變

5.4.1. 火災應變流程

- 5.4.1.1. 人員發現火災，除了將有立即危險的人移開之外，立即循通報系統回報，例如按下消防警鈴或是請其它人員協助通報護理站。
- 5.4.1.2. 人員通報時，需清晰描述火災位置。指揮官應進行全機構廣播，或以其他有效方式通報求救。
- 5.4.1.3. 現場指揮官要通報 119，啟動機構內消防應變流程。
- 5.4.1.4. 現場指揮官或是現場人員，要依照應變計畫通知應變相關人員前往支援協助。
- 5.4.1.5. 現場最高階的人員(護理師或依照應變計畫之規定)應執行現場指揮任務，指派人員執行通報、初期滅火、啟動疏散或是就地避難及疏散引導。
- 5.4.1.6. 現場指揮官應了解消防指揮權轉移時機和交接內容之重點事項。

5.4.2. 初期滅火

現場人員應依照自衛消防編組，或是現場指揮之調度，進行初期滅火及避難引導。初期以 10~15 秒鐘使用最近距離滅火器的時間進行初級滅火，若火苗高於膝蓋以上約 50cm (約為腰部)，即直接放棄初級滅火直接進行起火住房疏散並將房門關上。若機構設有自動撒水設備，可優先採取逕行疏散起火住房之住民後，判斷火勢可否撲滅，並以滅火器或室內消防栓進行滅火。

5.4.3. 住房疏散策略

- 5.4.3.1. 離房避難：起火住房應立即採離房避難，抵達如走道等相對安全區。
- 5.4.3.2. 就地避難：
 1. 災害作業現場最高主管得視災害現場實際狀況，對於移動能力較差，或局部區域無波及、無立即危險的區域，先保護留置住民在相對安全之區域內避難。非起火住房或樓層，具有完整之防火區劃，立即關閉房門及防火門，並能切斷中央空調系統，啟動排煙設備。當人力足夠、安全保護足夠情況下，再移到相對安全的區域。
 2. 優先疏散起火區劃內(接鄰)住房的住民(床)到相對安全區；為免阻塞疏散通道，相對安全區域住房之住民(床)應暫時待命。距起

火點較遠後段住房的居民，及使用氧氣或需抽痰等維生設備住民，由現場指揮官調度與避難引導班協助，進行疏散。視情況可暫時先安置於空床(例如住房內其他之空床)，進行必要的醫療處置，「就地避難」。

5.4.3.3. 住民疏散原則與順序

1. 第一類以能夠自行活動(行走)之住民，經指示逕向疏散方向疏散。
2. 第二類以需要協助活動之住民，以輪椅、推床、助行器輔助，由家屬或救災支援人員引導逕向疏散方向疏散。
3. 第三類以重症或高危及住民使用醫療設備(氧氣鋼瓶)，則由照護人員準備妥善後予以疏散，並與接受單位聯繫，告知需協助重點急需備用之物品。



圖 4 住民疏散類別標示圖(參考用，機構可自行設計，資料來源：海山護理之家，2016.08.17)

5.4.4. 疏散策略

情況一：災害僅危及單一住房時

1. 動員人力：現場值班照護人員及行政人員，聽從現場指揮官協助疏散作業。

2. 疏散地點：將住民先行疏散至相對安全區域(走道)，待起火住房皆已淨空後，再疏散至等待救援空間(鄰近的防火區劃等)。

情況二：災害危及整層樓或單位時

1. 動員人力：視災情由現場指揮官(負責人或值班護理長)下達動員令。
 - (1) 上班時段：由指揮官廣播，全機構各單位接獲訊息後，保留最少一名基本人力維持非起火樓層之運作，其餘人員支援疏散工作。
 - (2) 非上班時段：由指揮官廣播請其他樓層人員支援疏散工作。
2. 疏散地點：相對安全樓層(起火樓層之下二樓層或戶外臨時收治區)。

情況三：災害危及機構時

1. 動員人力：災害危及機構由現場指揮官(主任或值班護理長)下達動員令。
 - (1) 上班時段：由通報班聯繫召回人員進行支援疏散工作。
 - (2) 非上班時段：由通報班聯繫召回人員進行支援疏散工作。
2. 疏散地點：機構外之臨時收治區(平時應檢視戶外臨時收治區空間安全性)。

5.5、後送與重置

5.5.1. 住民後送安置機制與登錄管制

5.5.1.1. 住民後送安置機制

當本機構因火災致原安置環境已不適宜住居者，立即啟動機構後送安置機制，調度簽約廠商救護車或自有車輛並聯繫後送機構以安排後續安置；如需外部支援，則需利用平時建置之聯繫網絡請求轄區消防隊、派出所及醫院、長照機構等支援。規劃其啟動時機、後送住民之條件、由誰負責住民之後送決定且相關人員應能清楚後送機制之相關規劃。後送安置依處所不同而有以下處理方式：

1. 依親：針對機構住民有家屬可接回照顧者，應聯繫其親友接返。
2. 收容所安置：如機構住民無特殊設備需求，可與一般民眾共同安置於臨時收容所，應聯繫鄉(鎮、市)公所主責收容所開設服務之單位，協助機構住民安置收容所程序。
3. 醫療院所安置：如機構住民有特殊醫療設備需求者，應聯繫後送醫院，派遣救護車輛轉送醫院。
4. 機構安置：聯繫後送機構作好接待及床位支援準備，並調度自有或支援單位之車輛及人員協助進行護送。
5. 與救護車輛業者訂定支援協定，以因應火災時可能之大量後送需求。
6. 明訂專人負責與後送之醫療或照護機構聯繫及提供相關資訊。
7. 後送住民時應將其身份辨識卡、病歷或簡要病摘隨同後送。

8. 檢附後送醫院、機構之清單、可收容住民數量、聯絡人及電話、交通工具及檢附之住民資料。

5.5.1.2. 住民登錄管制

機構要有專責人員(如計畫組及家屬接待人員)整理登記住民姓名及動向，以供應後續照護運作、追蹤及家屬詢問之用途。

5.5.2. 後送機構之支援協定

本機構於〇〇年與〇〇護理之家簽訂互助協定，當重大災害發生或事故以至於本機構無法繼續收容住民時，給予後送安置之協助，並檢附相關合約(協議書)如附件。

5.5.3. 救護車簽約廠商

本機構未快速完成緊急狀態之住民後送作業，於〇〇年與〇〇〇公司簽訂合約，於本機構緊急事件時協助本機構住民之後送事宜。相關合約書如附件。

5.6、歸建與復原

5.6.1. 臨時收治區設置與支援

5.6.1.1. 機構應該規劃臨時收治區，於住民到達後，進行檢傷分類及給予緊急醫療，並安排後續的醫療收治(重置作業)。家屬最好住民一併移動至此區域，以方便後續之重置作業。

5.6.1.2. 此區域必須是安全及易於接近並具備照明、通訊、電力等設施，且要能提供住民必需之醫療照顧，如氧氣鋼瓶等。

5.6.1.3. 後續依「住民緊急重置計畫」，將住民後送重置至適合的場所進行後續醫療照顧，如果有需要可透過區域之緊急應變中心(EOC)，協助緊急轉送其他機構。

5.6.2. 人員清查

指揮官於完成疏散撤離作業後，應於臨時收置場所進行住民、工作人員之點名清查，以確保人員皆已疏散完成。同時也應確保住民後送動向，以便與家屬溝通。

5.6.3. 外部接待(媒體、政府官員、家屬、訪客)

5.6.3.1. 機構必須規劃家屬及媒體接待區等，並規劃專人接待家屬、志工團體、媒體或處理公共資訊問題，以維持秩序，避免對於持續照護運作或是住民隱私造成妨礙。

- 5.6.3.2. 機構指定發言人統一對外發佈訊息。
- 5.6.3.3. 敘明接待區成立時機、位置並指定發言人負責新聞發布作業。
- 5.6.3.4. 管制媒體進入機構內採訪，避免妨礙救災。
- 5.6.3.5. 應規劃專人負責引導及協調消防人員火災搶救路線。
- 5.6.3.6. 各樓層護理站應有各樓層平面圖。
- 5.6.3.7. 規劃適當空地供救災車輛停放，並劃有管制線禁止非救災車輛進入。
- 5.6.3.8. 規劃由專人負責接待家屬事務(視人力狀況可與媒體接待合併)。
- 5.6.3.9. 敘明接待區成立時機、預設地點並規劃人員或志工給予家屬情緒安撫。
- 5.6.3.10. 設立查詢窗口或諮詢台提供家屬資訊，住民動向可利用看板或螢幕提供動態資訊。
- 5.6.3.11. 管制家屬進入管制區或收治區內。
- 5.6.4. 公部門災害通報
 - 依據本機構緊急應變計畫，指揮官應於災害應變告一段落後通報衛生主管機關，已盡早完成通報作業。
- 5.6.5. 損失清查
 - 機構主管人員應會同相關專業技師、衛生局人員等進行現場災害損失調查，並統計損壞項目，藉以評估修繕經費、修繕時間以及何時可以重新收容住民。
- 5.6.6. 恢復機能
 - 帶災損情形已修復後，應主動告知衛生局，並由衛生局人員會同專家、技師一同現場會勘，確認機構恢復狀態良好，始得重新收容住民。
- 5.6.7. 創傷症候群諮商輔導
 - 機構應有安撫住民與其家屬之責任，故本機構應聘請相關心理諮商輔導人員，提供家屬與住民心理輔導之協助，如有就醫必要時，應協助其就醫，並與家屬協議負擔醫藥費。
- 5.6.8. 新聞發布與傷亡究責
 - 機構平時即設立發言人，用以統一對外發言窗口之用。發言人應於災後 24 小時內，就實際狀況擬定新聞稿，並提供媒體記者之用。機構也應配合消防、檢調單位調查火災發生原因，如查明為人為疏失者，應針對疏失者依據本機構人事條例予以相對應知懲處或解職。
- 5.6.9. 保險理賠
 - 總務協助保險理賠事宜之處理。
- 5.6.10. 事故檢討及改善
 - 機構應盡速進行根本原因分析與檢討並提出短、中、長期改善計畫，

執行相關人員教育訓練課程，以避免類似災害再次發生。

陸、結語

有鑑於災害之不可預期性及變動性，為避免因機構本身之相關緊急災害應變之知識、能力不足，造成照護服務對象無法逃生避難之憾事，本計畫將防災之概念納入制度面考量，同時將各項防災實際規劃及作為融入各項活動辦理、機構內空間、動線規劃及住民生活中。並加強資源盤點及外部支援之橫向聯繫工作，以協助提升機構之整體風險因應能力。

本計畫如有未盡事項，得隨時補充修正之。