

桃園市長期照顧個案服務過程異常事件通報作業規範

114年6月10日 初訂

壹、目的：

為維護長期照顧個案服務過程之安全性，期望即早發現問題，防止類似事件再發生，並降低異常事件發生頻率，加強服務人員對異常事件預防觀念，以盡早通報相關權責單位，減少服務糾紛之發生。

貳、適用範圍：

長期照顧服務個案、A 單位、B 單位、C 單位、桃園市政府衛生局（以下簡稱衛生局）、桃園市政府社會局（以下簡稱社會局）、桃園市長期照顧管理中心（以下簡稱照管中心）。

參、名詞定義：

- 一、異常事件：係指個案在居家或長照服務人員提供服務時，因照顧作業時導致或發現個案（可能）發生身心傷害、死亡、財產毀損、其他警訊事件皆屬之。
- 二、第一線服務人員：本市A 單位個案管理員、B 單位服務提供人員或 C 單位服務提供人員。
- 三、權責單位：請依特約服務碼別通報權責單位，如業務主管機關（衛生局或社會局）、照管中心及 A 單位主管。

肆、通報作業規範：

經本市A 單位於個案管理期間及 B 單位、C 單位於服務過程中，發現個案發生異常事件時，應視傷害程度進行初步及緊急現場處理，並依異常事件作業通報規範通報至相關權責單位。

伍、內容：

一、應通報之個案異常事件類別及發生/發現時機點

(一)服務過程中

類別	定義及項目
送醫事件	潛在性或已危急生命、肢體及器官功能狀況，需快速控制與處置。 註：如服務過程中，個案因身體不適，需緊急送醫治療。
照顧意外事件	因意外跌落至地面、進食時發生哽噎或食物進入呼吸道等照顧意外。
藥物事件	與給藥過程相關之異常事件，如：對象錯誤、藥物錯誤種類、劑量錯誤、使用途徑錯誤，致個案服藥後發生之異常事件。
治安事件	服務過程中發生個案失蹤、物品被偷竊、騷擾等事件。
傷害事件	服務過程中發生言語衝突、身體攻擊等事件。
公共意外事件	服務過程中住所發生火災、天災、水災等緊急事件。 註：非服務過程中發生之公共意外，至衛生福利部照顧服務管理資訊平台異動通報紀錄即可。
違反專業倫理 守則者	如侵害個案及其家屬隱私權、向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為、假借廣告名義，行招攬服務、巧立名目向民眾收取費用。
其他	非上列個案安全事件。

(二)不限服務時段，知悉時即通報

類別	定義及項目
家庭暴力暨性侵害事件/老人或身心障礙疏忽虐待/脆弱家庭/責任通報	1. 家庭成員間實施身體或精神上不法侵害之行為，例如：疏忽、虐待。 2. 性侵害事件。 3. 兒童、少年、老人、身心障礙者遭受不當對待或有不利處境須接受協助。 註1：依家庭暴力防治法第50條、家庭暴力防治法施行細則第21條、性侵害犯罪防治法第8條及性侵害犯罪防治法第4條、老人保護通報及處理辦法第2條、身心障礙者權益保障法第76條、兒童及少年福利與權益保障法第53條規定辦理。 註2：請同步通報至「社會安全網關懷e起來 https://ecare.mohw.gov.tw/」
自殺、自傷事件責任通報	長期照顧服務人員於知悉有自殺行為情事時，於24小時內進行自殺防治通報作業。 註1：依自殺防治法第11條及自殺防治法施行細則第13條規定辦理。 註2：請同步通報至「自殺防治系統 https://sps.mohw.gov.tw/Account/IndexInform」
媒體事件	可能涉及媒體報導案件或案件有洩漏媒體之疑慮，有警方、消防人員等介入之社會事件。

註：異常事件發生後，發現異常事件的第一線服務人員應立即報告單位主管，說明事情發生經過，現場對個案及其家屬即時解說並取得諒解，不得無故延遲回報該單位主管依異常事件嚴重度完成通報流程。

二、異常事件嚴重度評估：

- (一)無受傷害：事件發生在個案身上，但是沒有造成任何的身體傷害。
- (二)輕度傷害：只需要緊急處置，無其他後遺症或影響。
- (三)中度傷害：需額外的探視、評估或觀察，且需要額外的醫療處置，如：送醫。
- (四)重度傷害：除需要額外的探視、評估或觀察外，還需住院治療。

(五)極重度傷害：個案永久性殘障或永久性功能障礙，例如：截肢、昏迷。

(六)死亡：個案死亡。

三、通報流程及時效（異常事件通報流程圖，如附件一）：

(一)初報：依通報流程規範訂定時效，以電聯及簡訊方式^註進行第1次通報照管中心，衛生局於知悉起同步通知社會局，若個案因服務單位造成之異常事件已擬定改善策略，可視情形同步結報。

1. 無受傷害/輕度傷害：通報單位應完整紀錄事發經過，並於24小時內完成「桃園市政府長期照顧管理中心服務異常事件通報單」（以下簡稱異常事件通報單，如附件二）遞交至權責單位，並至衛生福利部照顧服務管理資訊平臺（以下簡稱照管系統）同步完成異動通報知會照專及A單位，若為服務單位造成之異常事件應擬定改善策略，預防類似事件再發生。

2. 中度傷害：

(1) 現場處理：第一線服務人員應立即報告單位主管，說明事情發生或發現經過，依指示完成初步處理，視個案實際狀況撥打救護車或協助就醫，對個案及其家屬即時解說並取得諒解，不得無故延遲回報。

(2) 時效/通報層級：自事實發生4小時內由通報單位主管以電聯及簡訊先行向照管中心說明案情（包含人事時地物及處理情形），並至照管系統同步完成異動通報知會照專及A單位，另於24小時內完成「異常事件通報單」完整紀錄事發經過，遞交權責單位。

3. 重度以上傷害：

(1) 現場處理：第一線服務人員應立即報告單位主管，說明事情發生經過，依指示完成現場緊急處理，並撥打救護車。

(2) 時效/通報層級：自事實發生1小時內由通報單位主管以電聯及簡訊先行向照管中心說明案情（包含人事時地物及處理情形），並至照管系統同步完成異動通報知會照專及A單位，另於24小時內完成「異常事件通報單」完整紀錄事發經過，遞交權責單位。

(二)續報：持續追蹤個案實際情況，倘有重大變化須為續報（如：個案須住院或後續安置等），原則為5個工作日內將續報之「異常事件通報單」遞交權責單位，並至照管系統同步完成異動通報知會照專及A單位。倘有必要則依照管中心評估得以縮短或持續追蹤。

(三)結報：個案異常事件結案時須為結報（如：個案因服務單位造成之異常事件已擬定改善策略、個案因異常事件死亡等），原則上為最後一次續報後10個工作日內將結報之「異常事件通報單」遞交權責單位，並至照管系統同步完成異動通報知會照專及A單位。倘有必要依照管中心評估得以縮短。

(四)若因特殊狀況（如疫情期間大量通報），可依規定調整異常事件通報方式。

註：簡訊通報格式如下：

一、重大案件簡要摘述（含人事時地物）

二、個案○○○，○歲○性，領有○類/○度身障證明，身分福利別○○戶，自○年○月○日由○○（申請來源）申請服務，評估為第○級，（簡單描述身心狀況行動能力）。A單位○○○、B單位○○○。

三、使用○服務，每週○次，最近一次提供服務案家時時間及服務提供狀況。

四、是否曾通報高風險/自殺：○年○月○日，簡要摘述通報後處遇（是否開案）。

五、重大案件後續處理狀況。

階段	權責	異常事件通報作業流程	說明
案件發生	第一線服務人員	發生或發現異常事件	第一線服務人員： 1. 本市A單位於個案管理期間。 2. B單位、C單位於服務過程中。 註：請自行填上單位主管聯繫電話。
現場處理	第一線服務人員	視傷害程度進行初步/緊急現場處理 通報單位主管(衛生局) 主管姓名/電話：	
初報	通報單位	<pre> graph TD A[發生或發現異常事件] --> B[視傷害程度進行初步/緊急現場處理] B --> C[通報單位主管(衛生局) 主管姓名/電話：] C --> D{事件嚴重度} D -- "無受傷害/輕度" --> E[擬定改善建議方案預防再發生，並同步至照管系統異動通報] D -- "中度" --> F[1小時內以雷聯及簡訊向照管中心說明，並同步至管系統異動通報] D -- "中/重度以上" --> G[4小時內以雷聯及簡訊向照管中心說明，並同步至照管系統異動通報] E --> H[衛生局自知悉起同步通知社會局。通報單位完整紀錄事發經過，並於24小時內完成異常事件通報單遞交至權責單位，並同步至照管系統異動通報。] F --> H G --> H </pre>	1. 傷害程度可依個案受影響程度分為無受傷害、輕度、中度、重度、極重度及死亡。 2. 責任通報事件及媒體事件需即時以簡訊聯繫照管中心。 3. 初報：依通報流程規範訂定時效進行第1次通報，若個案因服務單位造成之異常事件已擬定改善策略，可視情形同步結報。 4. 照管系統異動通報同步知會照專、A單位。
續報	通報單位	<pre> graph TD I{評估是否有重大變化} -- "有" --> J[原則5個工作日內 續報] J --> I I -- "無" --> K[原則10個工作日內 結報] K --> L([結報]) </pre>	續報：持續追蹤個案實際情況時，倘有重大變化須為續報（如：個案須住院或後續安置等），原則為5個工作日內將續報之異常事件通報單遞交權責單位，並至照管系統同步完成異動通報。倘有必要則依照管中心評估得以縮短或持續追蹤。
結報	通報單位	<pre> graph TD M[原則10個工作日內 結報] --> N([結報]) </pre>	結報：個案異常事件結案時須為結報（如：個案因服務單位造成之異常事件已擬定改善策略、個案因異常事件死亡等），原則上為最後一次續報後10個工作日內將結報之異常事件通報單遞交權責單位，並至照管系統同步完成異動通報，倘有必要依照管中心評估得以縮短。

桃園市政府長期照顧管理中心服務異常事件通報單

114年6月10日初訂

通報單位		通報日期	年	月	日	類別	☐ 初報
							☐ 續報
通報者姓名： 職稱： 電話：							
發生日期： 年 月 日 時 分			發現日期： 年 月 日 時 分 ☐ 同發生日期				
壹、事件類型： (一)異常事件： ☐ 01. 送醫事件 ☐ 02. 照顧意外事件(跌倒、哽噎) ☐ 03. 藥物事件 ☐ 04. 治安事件 ☐ 05. 傷害事件 ☐ 06. 公共意外事件 ☐ 07. 違反專業倫理守則 ☐ 08. 其他 (二)即時通報： ☐ 01. 自殺、自傷事件 ☐ 02. 家庭暴力暨性侵害事件/老人或身心障礙疏忽虐待/脆弱家庭/責任通報 ☐ 03. 媒體事件							
貳、個案基本資料							
姓名			照管系統案號				
身分證字號			CMS 等級				
出生日期	年 月 日		長照服務身分福利別				
性別	☐ 男 ☐ 女 ☐ 其他						
參、與事件發生過程中有關聯的單位： 一、 二、							
肆、異常事件嚴重度評估： ☐ 無受傷害：事件發生在個案身上，但是沒有造成任何的身體傷害。 ☐ 輕度傷害：只需要緊急處置，無其他後遺症或影響。 ☐ 中度傷害：需額外的探視、評估或觀察，且需要額外的醫療處置，如：送醫。 ☐ 重度傷害：除需要額外的探視、評估或觀察外，還需住院治療。 ☐ 極重度傷害：可能造成個案永久性傷害或功能障礙，例如：截肢、昏迷。 ☐ 死亡：個案死亡。							

伍、事件發生地點：☐案家 ☐案家附近 ☐醫院 ☐其他(請說明)_____

陸、此事件發生後的立即處理方式(可複選)

☐無介入：(☐1. 不需任何處理 ☐2. 個案拒絕安置 ☐3. 其他(請說明)_____)

☐送醫治療 ☐予以個案家屬慰問及支持 ☐通報警政單位

☐已於 24 小時內完成責任通報(請說明通報類型)_____

柒、事發經過說明

捌、處理經過及後續處置

玖、長照服務歷程

單位填表人簽章：

機構/業務負責人簽章：

回復日期： 年 月 日

單位用印