

桃園市私立○○○老人長期照顧中心

災害應變計畫

壹、緣起

老人社會福利機構範例

因全球暖化環境變遷造成之劇烈氣候變化，近幾年之大規模複合性災害頻生，例如：105 年台南大地震、112 年風災導致暴雨襲擊南投仁愛鄉成孤島、113 年日本能登半島地震…等，皆反應出災時大規模疏散撤離及收容安置之各項議題，其中社會福利機構因災撤離之工作任務，因其人口特殊性，需投入更多的心力建立災時應變機制。

本市總人口數達 232 萬餘人，近年來因著產業發展，人口移居數為六都增長最多，且重大設施例如：桃園國際機場、中油煉油廠皆位於此，如有遇天然災害將影響社會、經濟等面向甚鉅。故期能透過本計畫掌握機構住民及災時疏散需求，並加強災前整備流程機制、訓練實作及建立各單位橫向聯繫的管道，以提升本機構在災時之應變能力，及時引導機構內住民進行避災任務，以達災時住民撤離之最佳效率。

貳、目標

- 一、建立本機構災時應變及疏散作業程序，以提升災害救助之效率。
- 二、確保災時服務對象安置照顧品質及員工安全。

參、適用範圍及啟動動機

- 一、本計畫適用於各類天然災害（如水災、風災、土石流、地震）及其他意外事件、公安事件、暴力衝突及其他緊急事故。
- 二、各類災情發生時，機構會視災情進行疏散或撤離，而有機構住民避難及後續安置需求者，其相關整備、應變及復原之執行流程及重點任務，為本計畫主要規範對象。
- 三、對於大規模、複合型災害，如：重大災損之震災、風災、水災及土石流等，則依據中央之調度指示，配合本計畫處置應變之基本原則，積極進行機構內住民之疏散撤離作業。

肆、執行內容

- 一、災害預防整備階段
 - （一）建立機構內防災體系及規範

為使各項防災業務之準備及執行有所依憑，應配合桃園市政府社會局社會福利機構災害應變計畫修訂，內容應包含機構住民造冊、任務編組、災害及緊急事件發生時處理流程、建立網絡聯繫系統等項目：

1. 機構住民基本資料建置：結合**本局老人福利科**現有之各類災害危險潛勢地區**套疊圖**建立災害潛勢保全住戶清冊，設定撤離清冊，以有效掌握預防性疏散及強制撤離之機構住民現況，進行資料建檔及定期更新。
2. 機構住民有使用居家維生器材者，應特別註記，並將保全名冊定期更新，提供使用維生器材者遇斷電問題之應變機制。
3. 各類災害處理流程(詳附件一、二)、網絡通報流程圖(詳附件三)、災時應變處置流程圖及說明表(詳附件四)、災害緊急應變任務編組表(詳附件五)、災時運用資源通訊表(詳附件六)。

(二)後送安置機構選定

1. 為因應災害發生之可能，各機構科應訂後送安置機構(備援安置)清冊，並透過平時簽訂協定、簽約方式提供緊急安置床位，以支援災時安置，考量後送機構於大規模複合性災害之排擠效應，位於災害潛勢區之機構，應避免擇定相同之後送機構或安置處所。
2. 建置後送安置處所資料(**附件七**)，並應彙整檢視後送安置機構或緊急安置處所是否符合需求：
 - (1)後送安置機構或其他安置處所可否滿足原機構安置機構住民需求，其設施設備是否可供支援安置民眾之生活維持。
 - (2)確認後送安置機構或其他安置處所之支接收容能量，是否可支援原機構之撤離人數(服務對象及工作人員)，如不足時，應再行擇定第二、第三順位之後送安置機構或其他安置處所。
 - (3)確認後送安置機構或其他安置處所之交通路線，以及便利性，如該交通路線亦遭受災害影響受損，是否有其他替代路線，或再行擇定第二、第三順位之後送安置機構或其他安置處所。
 - (4)考量後送安置機構於大規模複合性災害之排擠效應，位於災害潛勢區之機構，應避免擇定相同之後送安置機構或其他安置處所，如僅單一處所受災(如淹水、火災等)則無此問題。

(三)防災教育訓練及實作演練

1. 機構災時應變計畫內容除包含應變輪值及各任務編組、通報機制…等內容，流程應**包含高齡長者、不同身障障別者是否需制定不同避難流程**、車輛調度作業、其他社會資源之聯繫合作機制等。
2. 向機構住民進行宣導及災防演習，協助其熟習災時疏散路線：
機構防災宣導：透過活動辦理或支援區公所共同辦理疏散收容演練，廣為宣導弱勢疏散及安置之觀念，並因應高齡化社會，針對人數日益攀升的高齡長者，增加防災知能及避難宣導(請依照行動能力高低制定不同避難流程)。

3. 配合社會局定期辦理機構演練及防災教育知能訓練：定期參與或辦理複合型災害演練及防災教育知能訓練、邀集外單位合作，並由其他機構觀摩。

二、災害應變階段

(一)注意災情預報及警戒時機

應留意中央氣象局發佈之災害預報及天氣或相關災害警戒值之動態變化，依據各災害類別主管機關之公告進行應變任務：

1. 衛生福利部消防署：地震、海嘯、風災、火災及爆炸。
2. 經濟部水利署：水災。
3. 行政院農業委員會水土保持局：土石流。
4. 行政院環境保護署：毒性化學災害。
5. 行政院原子能委員會：核子事故。

隨時回報本府社會局聯繫窗口相關機構災況、整備應變作為或支援安置情況，以利局內窗口可配合災害應變獲得最新狀況。

(二)各類天然災害社福機構任務編組

災害類型 任務分組	水災	風災	土石流	地震	
決策小組/ 機動組	1. 成立救災指揮小組，指導災害搶救事宜。 2. 相關人員立即前往現場，瞭解現場受災狀況。	1. 成立應變小組，指示各組配合處理方向與重點。 2. 機構首長應巡視機構內各區域了解狀況，並掌握颱風災害的後續處理情形。 3. 通知颱風天輪值上班員工，搭乘計程車上下班。 4. 如有災損應立即通知社會局業務主管科。	1. 立即召開決策小組會議指示事件處理方向與重點與指導搶救工作。 2. 機構首長應巡視機構內各區域了解狀況，並掌握災害事件的後續處理情形。 3. 彙整統計災損及傷亡資料，陳報社會局業務主管科。	地震發生時	1. 第一時間先協助服務對象就地避難事宜。
				震後復原工作	1. 速成立緊急應變小組，瞭解並掌握災情，指導救災事宜。 2. 若因地震引發火災則啟動火災應變計畫。 3. 若因地震引發

					其他災變，則由緊急應變小組進行救災決策事宜。
社工組	1. 照顧服務對象安全，必要時協助撤離災害現場。 2. 清點撤離人數及人員。 3. 啟用並分配食物、飲用水等備用物資。 4. 聯繫家長/屬告知服務對象現況。	1. 注意服務對象活動安全。 2. 配合檢查服務對象活動區、寢室之窗台、天花板等漏水狀況並隨時回報。 3. 活動區窗台邊設備及文件應移至安全區域，以免滲水損壞；並將窗戶關好。 4. 活動區放置於地上之設備及文件應移至安全高處，以免淹水損壞。 5. 通知日托家長，停班停課須接送服務對象返家(機構)。	1. 照顧服務對象安全，必要時協助撤離災害現場。 2. 清點撤離人數及人員。 3. 啟用並分配食物、飲用水等備用物資。 4. 聯繫家長/屬告知服務對象現況。	地震發生時	提醒並引導服務對象： 1. 遠離窗戶、玻璃及吊掛物下方。 2. 以軟墊或手保護頭部，就地尋求避難點，如堅固的桌下、牆角、支撐良好門框下。 3. 抓住穩固物直到停止搖晃。
				震後復原工作	1. 安撫服務對象情緒，避免恐慌。 2. 地震發生後，恐有餘震，須先引導服務對象離開建築物往安全空曠處避難。 3. 清點人數與人員，分配飲用水、乾糧等物資。 4. 聯繫家長/屬告知服務對象現況。
行政組	1. 聯繫消防、警政單位支援 2. 協助救災與維持周邊秩序。 3. 聯繫環保單位	1. 儲備適量之食物及飲用水。 2. 至頂樓/地下室排水溝清除雜物、落葉。	1. 掌握土石流警報詳細訊息與所造成的災害，並記錄處理過程。 2. 聯繫消防救災	地震發生時	1. 關閉使用中的電源或火源，或拔掉插頭，預防火災發生。 2. 協助服務對象

	清運垃圾與消毒。 4. 聯繫相關人員檢視及修理遭受毀損設施設備。 5. 向社會局業務主管科回報最新救災情形。	3. 地下室電梯及機房入口、一樓門口應準備沙包堆放，避免淹水。 4. 將頂樓桌椅、球架、搖椅、運動器材等固定或放倒。 5. 公務交通車應停放於安全場所，避免遭淹水或颱風吹壞。 6. 協調相關水電、建物防漏廠商前來檢修。	單位前來協助災後維修。 3. 聯繫衛生局/清潔公司派員至機構實施災後消毒。 4. 向社會局業務主管科通報災情及災後處理情形。 5. 確認建物是否安全，必要時應聯繫社會局業務主管科協調提供緊急安置場所。		就地避難事宜。 3. 注意後續餘震，需要時啟用備用物資。
				震後復原工作	1. 聯繫相關單位檢查水、電、瓦斯管線。若因地震導致停水、停電，則須聯繫自來水公司以水車載水支應。 2. 檢查建物是否有明顯裂痕，若發現樑柱有明顯裂痕，勿繼續留在室內。並應聯繫社會局業務主管科協調提供緊急安置場所。 3. 檢查照明設備及各項設施設備，若有遭受毀損則須聯繫相關人員進行檢修，或拆除危險之設施設備。 4. 檢查通訊系統是否維持正常。若無法通訊則以手機聯繫通訊公司進行維修。 5. 向主管機關及秘書處回報最新救災情形。
救護組	1. 支援生活照顧	1. 辦公室及護理室	1. 確認是否有人受	地	1. 支援生活照顧

	組照顧服務對象安全。 2. 若有人員受傷，協助進行簡易護理，必要時護送至醫療院所就醫。	窗台邊設備及文件應移至安全區域，以免滲水損壞；並將窗戶關好。 2. 辦公室及護理室放置於地上之設備及文件應移至安全高處，以免淹水損壞。	傷，進行必要醫護照顧。 2. 聯繫附近醫療單位提供傷患醫療救援。 3. 聯繫衛生單位必要時設立臨時醫護站，實施檢傷分類送醫。	震發生時	組，協助服務對象就地避難。
				震後復原工作	1. 檢查是否有人員受傷。 2. 若有人員受傷，協助進行簡易護理，必要時護送至醫療院所就醫。 3. 若受傷人數較多時，須聯繫轄區衛生所支援醫護人力協助救援工作。

(三)安置服務：

1. 依親：對於有子女或親友可接回照顧之服務對象，各機構應協助聯繫其親友，並確認親友確實接返照顧。
2. 避難收容處所安置：如機構內服務對象情況許可，亦可聯繫區公所及避難收容處所開設聯絡窗口，協助引導安置於避難收容處所內，並主責機構原服務對象於避難收容處所內之照顧服務。
3. 醫療院所安置：如服務對象有特殊醫療需求者，原機構則應結合鄰近之醫療院所及消防資源，動員救護車輛協助轉送需求者至醫院安置。
4. 機構安置：原機構應即聯繫後送安置機構，並動員自有及其他資源之支援車輛，進行服務對象之移送。

三、災後復原階段

1. 於災害警報解除後，**機構**應聯繫前往機構原址進行災後機構現場勘查，確定機構安全無虞且設施設備齊全，始同意機構將安置他處之服務對象接回，各類型安置方式之送返原則如下：
 - (1)依親者：由親屬協助返回原機構並辦理入住程序。
 - (2)避難收容處所安置者：由原機構主責避難收容處所內機構服務對象之送返作業，除自運輸車輛外，必要時可結合區公所、鄰里長或警消單位，協助護送返回。

- (3)醫療院所安置者：由原機構或陪同家屬處理相關返家(機構)事宜
- (4)機構安置者：由原機構運用暨有資源進行送返作業，必要時可結合後送安置機構及其他外部資源共同處理。
2. 追蹤列管原機構服務對象心理輔導紀錄，確保因災害造成之情緒影響能獲妥善處遇，如機構缺乏處遇能力，應轉介所需相關資源協助。
3. 詳實紀錄災害發生及處理經過，並召開檢討會議，據以改善災害整備及應變措施，並回報社會局。

三、各類災害及緊急事件處理流程(附件一、附件二)

危機類型	項目	預防及處理流程
一、天然災害	風災、水災及土石流、震災等	一、預防階段 1. 定期檢修建築物結構之安全性。 2. 定期檢查樓頂排水及疏通排水溝渠。 3. 各單位自行固定擺設之物品、設備。 4. 注意氣象局之預報。 二、處理階段 1. 地震、風災、水災及土石流(如附表二-1) 三、善後階段 1. 檢討事件原因及處理過程，並研商善後事宜。 2. 檢查建物受損情形。 3. 清點損失，擬定復原計畫
二、意外事件	毒性化學物質災害、動物性傷害、傳染病、食(藥)物中毒、交通事故及其他	一、預防階段 1. 提供員工、住民認識毒性化學物質災害、傳染病防治之相關知識，並能早期偵測院內發生傳染病群聚事件，使防疫人員即時妥適處理及採取必要措施。 2. 平時即宣導預防動物性傷害之常識。 3. 消除蛇類、蜂類等棲息場所。 4. 建立餐廳(廚房)衛生及完善之檢查制度，並注意飲食衛生，且廚房員工需定期體檢。 5. 平時將藥物安全收藏，服藥或給藥時，必須遵照醫師指示服用，並注意有效期限。 6. 加強交通安全宣導，對於公務車輛定期安全檢查，另並加強駕駛考核工作。 二、處理階段 1. 毒性化學物質災害(如附表二-2-a) 2. 動物性傷害(如附表二-2-b) 3. 傳染病災害(如附表二-2-c)

		4. 食物中毒(如附表二-2-d) 5. 藥物中毒(如附表二-2-e) 6. 交通事故(如附表二-2-f) 三、善後階段 1. 檢討事件發生原因，確實檢討改進，並適時安撫員工、住民情緒。 2. 針對當事人予以觀察輔導，疏導情緒。 3. 列入案例，檢討各項安全措施，以防意外事件再度發生。 4. 對於車禍身故部分，協助家屬處理善後事宜。
三、公共安全事件	1. 院區火警 2. 院內建築設施	一、預防階段 1. 定期檢查供電線路、消防設備及建築物結構之安全性。 2. 平時督促相關工作人員進行相關建物、設施設備例行性檢查。 3. 注意施工中工地之安全措施及通報各課室注意人員之安全防範。 4. 妥善儲存易燃物品。 5. 定期實施消防訓練。 二、處理階段 1. 院區火警(如附表二-3-a) 2. 院內建築設施傷害(如附表二-3-b) 三、善後階段 1. 檢討事件處理過程，並研商善後事宜。 2. 檢討出事原因，並全面改善。 3. 清點損失，擬定復原計畫。
四、暴力衝突事件	1. 住民衝突事件 2. 外力滋擾事件	一、預防階段 1. 加強門禁管制，防範外人入院滋事。 2. 裝置安全監視系統及加強院區照明設備，避免產生死角。 3. 協調警方派員定時至院巡查，以維護院區安全。 4. 強化生活輔導，確實瞭解住民動態，對具暴力傾向之住民，多予愛心陪伴、輔導。 5. 安排住民正當休閒活動。 6. 建立溝通及申訴管道。 二、處理階段 1. 住民衝突事件(如附表二-4-a) 2. 外力滋擾事件(如附表二-4-b)

		三、善後階段 1. 檢討事件發生原因，安撫住民情緒。 2. 針對當事人予以觀察輔導，疏導情緒。 3. 列入案例，檢討各項安全措施，以防意外事件再度發生。
五、其他緊急事件	1. 住民自傷 2. 住民私自離院、走失 3. 住民自殘或傷人 4. 住民吞嚥困難造成食道、呼吸道阻塞現象 5. 住民癲癇或其他病症發作導致昏迷、休克 6. 失竊事件	一、預防階段 1. 針對特殊個案，由社工加強輔導，並將輔導過程製作成完整的輔導紀錄。 2. 社工平日應了解並注意住民身、心理狀態。 3. 輪班人員應落實值勤工作，掌握住民動態。 4. 不定時進行住民房間安全檢查，防止住民擁有自傷工具。 5. 定期或不定期辦理特殊個案研討，並製作詳實紀錄。 6. 禁止閒雜人員進出住民房間。 7. 安排性教育相關課程。 8. 宣導同仁做好下班後關閉門窗及貴重物品勿放置辦公室內，並加強門、窗、櫥櫃等防盜設施，行政值日(夜)人員並應加強巡查院內各項設施。 二、處理階段 1. 住民自傷(如附表二-5-a) 2. 住民私自離院、走失(如附表二-5-b) 3. 住民自殘或傷人(如附表二-5-c) 4. 住民吞嚥困難造成食道、呼吸道阻塞現象(如附表二-5-d) 5. 住民癲癇或其他病症發作導致昏迷、休克(如附表二-5-e) 6. 失竊事件(如附表二-5-f) 三、善後階段 1. 檢討事件發生原因，確實檢討改進，並安撫住民情緒。 2. 針對當事人予以觀察輔導，疏導情緒。 3. 列入案例，檢討各項安全措施，以防意外事件再度發生。

伍、本計畫如有未盡事項，得隨時補充修正之。

陸、附件

附件一、桃園市社會福利機構各類災害及緊急事件處理流程

附件二、各類災害及緊急事件處理流程圖

(二-1、天然災害事件處理流程

二-2、意外事件事件處理流程

二-3、公共安全事件處理流程

二-4、暴力衝突事件處理流程

二-5、其他緊急事件處理流程)

附件三、各類災害及緊急事件通報網絡系統圖

附件四、桃園市社會福利機構災時應變處置流程圖及說明表

附件五、桃園市社會福利機構災害緊急應變任務編組表。

附件六、桃園市社會福利機構災時運用資源通訊表。

附件七、桃園市社會福利機構後送處所一覽表。