

中山醫學大學附設醫院

主題名稱	突發事件維安應變處理程序 Emergency Incident Response Handler				
編號	213010-000-P-009	制定者	薛丁維	公布日期	101年02月07日
制定單位	庶務室	核准者	蔡明哲	修正日期	102年02月08日
版本/總頁數	第2.0版/12頁	審查者	曾翊捷	檢閱日期	112年09月11日

一、目的

為建立有效之院內突發事件發生與應變措施以保障來院病人、家屬、訪客及員工之安全使各相關部門能迅速啟動，使傷害或損失降至最低故制定「突發事件維安應變處理程序」，以下簡稱本程序。

二、範圍

凡全院區因發生突發事件對來院病人、家屬、訪客及員工之身體、精神、財產產生危害皆為本程序規範之範圍。

三、說明

(一) 依據：本程序依據「危機管理辦法」制定。

(二) 應變執行內容

1. 災害預防措施

- (1) 成立應變指揮中心。
- (2) 建立緊急通訊網。
- (3) 訂定各項應變計劃。
- (4) 組織自衛編組。
- (5) 建立動員名冊。
- (6) 建立災情蒐集通報作業方法。
- (7) 成立緊急避難所。
- (8) 訂定現場管制辦法。

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		庶務室	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	2/12

(9) 訂定物資整備辦法。

2. 災害準備措施

- (1) 訂定警衛執执行程序、人員配置、處理原則等。
- (2) 配置三節伸縮警棍及無線對講機並應每日測試。
- (3) 配合院區講習、操演。
- (4) 各哨值勤時應隨時注意有無可疑人、事，並隨時反映。
- (5) 巡邏哨於巡邏時應特別注意死角、樓梯間、廁所、頂樓及儲物間，有無異常現象或形跡可疑人員。
- (6) 中控室應隨時注意監視器各鏡頭，遇可疑情事應立即呼叫巡邏哨，前往查察。
- (7) 急診室裝置警民連線設備。

3. 災害應變措施

(1) 執执行程序（聽到訊號發佈）

- A. 組長應將備用無線對講機開啟轉至1號頻道，接受防災應變中心指揮。
- B. 各警衛依人員配置方式佈署、執行。
- C. 各警衛就定位後應以無線對講機向組長報告。
- D. 組長確認就位後，應立即回報應變中心指揮官。
- E. 無成立防災應變中心應向庶務室報告（下班時間以急診室主任或值班護理長）。
- F. 為避免干擾應變中心無線通訊，除組長以1號頻道與中心通訊外警衛組內部通訊一律以16頻道為主，10~15頻道為備用頻道。

(2) 人員配置

A. 紅色訊號（火災）

- (A) 汝川醫療大樓車道：負責管制建國北路大門，禁止人、車進入，引導入。
（夜間由汝川中控哨負責）
- (B) 汝川醫療大樓巡邏：負責文心南路急診車道入口，禁止人、車進入，引導消防車及救護車進入。（如為汝川大樓負責發報現場管制）

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		庶務室	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	3/12

- (C)核醫醫療大樓急診哨：負責管制急診車道，禁止人、車進入，引導消防及救護車進入停放處。
- (D)核醫醫療大樓車道：負責內科大樓前車道，禁止人、車進入、淨空，引導消防車停放。(夜間由汝川哨負責)
- (E)醫療大樓巡邏哨：負責管制發報樓層，禁止人員進入，消防人員到達後，引導至現場。(如為汝川大樓負責文心南路與建國北路交口管制，引導消防車停放)
- (F)內科醫療大樓、中控哨：負責拉警戒線成立臨時收容中心，維持中心秩序及安全。(夜間協助引導消防人員及媒體記者)
- (G)行政大樓哨：負責控制 7、8 號電梯(消防專用)，引導消防人員使用及指引民眾由安全門疏散，
- (H)汝川醫療大樓哨：負責引導消防人員至 7、8 號電梯及媒體記者至指定地點。
- (I)汝川醫療大樓中控哨：負責管制、疏散汝川大門車道及待命支援。
- (J)媒體記者室設立於高壓氧中心對面會議室。
- (K)臨時收容中心設立於核醫大樓一樓大廳。
- (L)聽到解除訊號發佈警衛組長應先向應變中心請示、確認。
- (M)確認後指揮人員返回原崗位維持秩序及安全警戒。
- (N)俟消防車輛離去後撤回道路管制人員。

B.綠色訊號(大量傷患)

- (A)警衛組長：立即至急診室報到並負責急診室車道人、車管制及引導救護車停放。
- (B)內科醫療大樓、中控哨：負責依指定區域拉警戒線成立臨時收容中心，維持中心秩序及安全。
- (C)汝川醫療大樓車道：負責管制建國北路大門，指引救護車往急診室方向。
(夜間由汝川哨負責)

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		庶務室	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	4/12

(D)巡邏哨：負責文心南路急診車道入口，禁止人、車進入，引導救護車進入。

(E)必要時開放內科車道，核醫車道負責管制內科車道，汝川哨負責中央進入車道管制（夜間由汝川巡邏負責）

(F)汝川醫療大樓中控：負責引導媒體記者及家屬至指定地點。

(G)行政大樓、汝川醫療大樓巡邏哨：待命支援。

(H)經應變中心指揮官同意得請憲、警協助管制。

C.橘色訊號（重大災害）

(A)巡邏哨：立即前往現場，協助疏散、淨空，禁止人員進入。

(B)內科醫療大樓、中控哨：負責依指定區域拉警戒線成立臨時收容中心，維持中心秩序及安全。

(C)其他各哨應就地指引協助疏散並維持現場秩序。

(D)檢查疏散區是否全部疏散完畢。

(E)組長確認後向應變中心報告，將人員撤至安全區並維持秩序及安全警戒。

(F)依應變中心指揮官指示派員指引外來病患至收治區。

(G)視現場情況必要時管制醫院附近道路，以維道路暢通。

(H)經應變中心指揮官同意得請憲警協助管制。

D.黃色訊號（感染性疾病）

(A)巡邏哨：立即至感染科報到。

(B)依規定穿著防護衣。

(C)依應變中心揮官指定區域執行安全警戒、管制（人員只進不出）。

(D)確認解除後應依標準程序解除防護衣並消毒。

(E)通報組長。

(F)組長通報應變中心指揮官。

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		庶務室	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	5/12

E.粉紅色訊號（嬰兒失蹤）

(A)汝川巡邏哨：立即至汝川 7 樓護理站報到，陪同護理人員逐層檢查。

(B)汝川醫療大樓哨：負責監控 1 樓大廳電扶梯、電梯及安全梯(A)。

(C)汝川醫療大樓車道哨：負責檢查地下停車場出口離開車輛。

（夜間由行政負責）

(D)核醫醫療大樓車道哨：負責監控地下停車場入口車道，有無人員走動。

（夜間由中控負責）

(E)巡邏哨：負責檢查文心南路出口離開車輛，監控汝川大樓後門。

(F)內科醫療大樓哨：負責監控二樓空橋。（夜間先關閉三樓空橋）

(G)行政大樓哨：負責監控三樓空橋。

(H)汝川醫療大樓中控哨：負責監看監視器及待命支援。

(I)攜帶嬰兒外出者，一律帶至醫院指定地點交由院方查證。

F.白色訊號（毒化災害）

(A)巡邏哨：立即至災害現場報到。

(B)依規穿著防護衣。

(C)依防災中心指揮官指示，於安全區拉警戒線。

(D)執行安全警戒、管制及維持現場秩序。

G.黑色訊號（竊案）

(A)核醫醫療大樓大樓

a.巡邏哨：立即至通知樓層協助處理。

b.行政哨：負責 7、8 號電梯間前走廊，監控電梯、安全梯(B)及中廊。

c.內科哨：電扶梯前，監控電扶梯、安全梯(A)及 4、5、6 號電梯。

d.急診哨：於中廊監控 1、2、3 號電梯及旋轉門。

e.汝川巡邏哨：負責汽車出口車道，監控出去車輛。

f.中控哨：負責監看監視器及待命支援。

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		庶務室	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	6/12

(B)內科醫療大樓大樓

- a.巡邏哨：立即至通知樓層協助處理。
- b.內科哨：負責內科大樓東側監控安全梯(B)。
- c.汝川巡邏哨：負責 9、10 號電梯前，監控電梯及安全梯(A)。

(C)行政醫療大樓大樓

- a.巡邏哨：立即至通知樓層協助處理。
- b.行政哨：負責監控安全梯(A)及電梯。
- c.汝川巡邏哨：待命支援。

(D)汝川醫療大樓大樓

- a.汝川巡邏哨：立即至通知樓層協助處理。
- b.汝川哨：負責電扶梯前，監控電扶梯、安全梯(A)。
- c.核醫巡邏哨：負責貨梯，監控貨梯、安全梯(B)。
- d.汝川車道哨：負責監控出去車輛。(夜間由內科哨負責)
- e.汝川中控哨：負責監看監視器及待命支援。

H.暴力事件

- (A)代號：32133
- (B)第一時間報警。
- (C)前往處理時最少兩人一組，必要時得全員支援。
- (D)到達後先將雙方隔開、勸阻，並淨空四周，以免影響其他人。
- (E)如一方為院方員工，以保護員工為第一優先。
- (F)如有危害人身、財產安全時，得採壓制動作。
- (G)警方到達後，交由警方處理，於四周採戒護動作。

(3) 處理方式

A. 電梯故障

- (A)接獲對講機後，利用對講機安撫受困者。
- (B)立即通報工務室前往搶修。

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		庶務室	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	7/12

B.停水、停電

(A)通報工務室。

(B)通報醫管部。

C.人員抗爭

(A)依抗爭人員多寡及現場狀況派員監控，並禁止進入院區。

(B)通報大傳暨公關室主任、庶務室主任及行政主管等。

(C)請示是否請警方處理。

(D)依院方指示派員護送抗爭人員就指定地方並留於現場防護、監控。

D.竊盜、詐騙事件

(A)發現竊盜、詐騙事件時，依黑色訊號執行派員監控及守住各出入口。

(B)通報庶務室。

(C)通報警方。

(D)請嫌疑人配合至警方到達。

E.特殊狀況

如發現大量不明人士或攜帶危禁品進入，有危害醫護人員疑慮時：

(A)立即派員監控。

(B)通報庶務室。

(C)請示是否報警。

(D)通報警方處理。

F.失竊處理方式（民眾報案）

(A)詢問失竊物品、地點、時間及物主姓名、聯絡電話或方式。

(B)通報庶務室。

(C)協助報警處理。

(D)填寫異常報告呈報庶務室。

G.失物處理方式

(A)民眾檢獲失物交警衛時，會同前往大廳交服務台處理。

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		庶務室	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	8/12

- (B)請服務台共同清點物品。
- (C)登載檢獲人姓名、聯絡電話或方式。
- (D)請服務台廣播招領。
- (E)警衛返回崗位後記載於值勤日誌備查。

H.投訴處理方式

- (A)以和藹方式協調溝通、說明。
- (B)先以電話通報社工室。
- (C)填寫異常報告述明事由及改進措施或建議事項呈報社工室。

(4) 處理原則

- A.如原派駐警直接處理時，組長應立即指派人員遞補。
- B.處理人員抵達現場應立即通報述明現況，以利瞭解狀況，決定是否派員支援或報警處理。
- C.處理事務一切以和緩口氣詢問，不得談論案情以外事務或個人想法、看法。

(5) 警衛復原處理

- A.聽到解除訊號或應變中心指揮官指示。
- B.組長應以無線對講機通知各組員。
- C.各員應立即將使用裝備收妥歸回原位。
- D.如著防護衣者應依標準程序解除防護衣並消毒。
- E.返回原值勤地點並以無線對講機向組長回報。
- F.組長回報應變中心。
- G.各訊號或突發事件均應於值勤日誌登載時間、地點、事由及處理情況。

(三) 復原處置

- 1.確認突發事件處理完畢。
- 2.清點損害。
- 3.發工整修或補充機具，使功能完備，恢復原狀。

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		庶務室	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	9/12

4.請財管室提供損失金額。

5.請法務室協同至辦理派出所報案、製作筆錄，以備求償。

(四) 實施及修訂

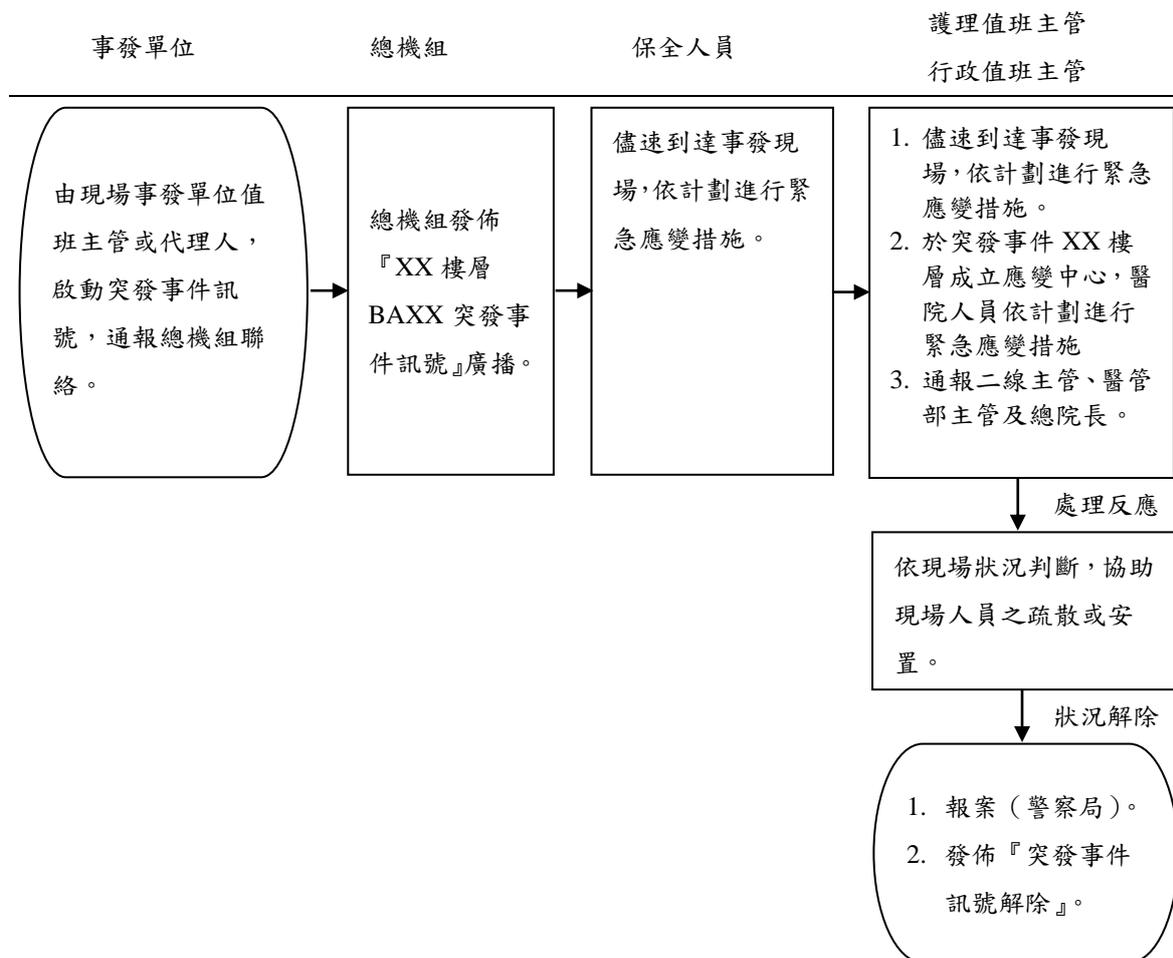
本辦法經總院主管會議通過後公布實施，修正時亦同。

四、使用表單

(略)

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		庶務室	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	10/12

五、 流程圖



主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		庶務室	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	11/12

六、參考資料

(略)

七、附件

(略)

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		庶務室	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	12/12

八、文件修正紀錄

修正日期	版本	修正說明	備註
101.02.07	1.0	新制定	100 年 12 月 19 日危機管理委員會會議通過;101 年 02 月 07 日總院主管會議通過。
102.02.08	2.0	配合標準化文件管理辦法修正公布日期及進行年度臨時檢閱	
103.07.01	2.0	年度檢閱，無修正。版本不變動。	
104.07.01	2.0	年度檢閱，無修正。版本不變動。	
105.08.09	2.0	年度檢閱，無修正。版本不變動。	
106.10.23	2.0	年度檢閱，無修正。版本不變動。	
107.05.02	2.0	年度檢閱，無修正。版本不變動。	
108.07.01	2.0	年度檢閱，無修正。版本不變動。	
109.10.16	2.0	年度檢閱，無修正。版本不變動。	
111.12.14	2.0	年度檢閱，無修正。版本不變動。	
112.09.11	2.0	年度檢閱，無修正。版本不變動。	