

狀況四:長照機構群聚個案送醫、安置、隔離演練

【開場白】

各位長官大家好，我是彰化老人養護中心護理科科長李承道，歡迎各位長官來到本中心 2 樓養護照顧區，現階段演練的情境如下：

本中心 2C 護理區目前照顧 45 位養護型住民，包括男性 24 人，女性 21 人，平均年齡 80.2 歲，日前有 1 位 65 歲張姓女性住民因有發燒及呼吸道症狀就醫，於今日確診為新冠肺炎。

依據彰化縣衛生局的安置計畫，同區已有上呼吸道症狀的 2 位住民，將送至部立彰化醫院就醫；另外 9 位無症狀住民，將轉送至與本中心相鄰的中彰榮家暫時安置；其餘 33 位住民採原區就地隔離安置。

我們今天將會進行 4 個階段的演練：

第一階段：本中心 2 位住民送醫流程實地演練

第二階段：本中心異地安置住民流程實地演練

第三階段：(因第二階段運送流程較為冗長，利用住民在斜坡道推送的空檔，穿插)

住民房間介紹

第四階段：就地安置住民之照顧演練

(一)送醫流程

1.說明官：

- (1)接下來開始進行第 1 個階段送醫流程實地演練，請長官觀看右邊的螢幕，現在有 2 輛救護車正在從大門口進入本中心，這是 119 勤務中心所派遣的車輛，在本中心工作人員的引導下，將從本中心右側道路抵達 C 棟外側的出入口，勤務人員將經由 C 棟外側的無障礙斜坡道進入 2C 護理區，這個動線是 2C 護理區就醫分流的動線，不會與其他的服務動線重疊。
- (2)各位長官請看走道的盡頭，119 消防局弟兄們(119 人員回應)，現在 2 組的 119 勤務人員已經推送擔架床進入走道，由本中心已經穿妥防護裝備的方護理長及林照服員(已站在走廊盡頭)引導勤務人員分別前往 213 房第 1 床及 218 房第 3 床，陳姓及林姓阿公因有持續性咳嗽、呼吸急促情形，由當班顏姓護理師聯絡衛生局，經衛生局指示並安排 119 救護車，將 2 位住民轉送部立彰化醫院就醫。顏姓護理師並已先行電話聯繫彰化醫院急診室，告知 2 位住民症狀及相關接觸史，另傳真住民就醫摘要。
- (3)各位長官，目前 119 勤務人員已經將住民推出住房，弟兄們!(勤務人員：我們要將住民送到彰化醫院)，勤務人員將推送陳姓及林姓阿公依感染就醫動線，從 2C 護理區後側出口，經由無障礙斜坡道抵達 1 樓的救護車接送區，上救護車

前往彰化醫院就醫。住民於彰化醫院治療期間，本中心護理人員將會持續與醫院及家屬間隨時保持聯絡，掌握住民病情。

(4)在 2 位住民就醫後，本中心安排 2 位清消人員進行清消工作(已站在 217 房前)，

2 位清潔同仁：

(4-1)清消人員：有(2 位一起回答)，我已經戴上口罩、防護面罩 (1 位回答)、穿好防護衣、戴上手套(另 1 位回答)，將進行清消(2 位一起回答)。

(4-2)各位長官，我們看到其中 1 位清消人員將進行住民住房內清消工作，使用抹布、拖把，以 500PPM 的漂白水將房間內空調濾網、風扇、床欄、床旁桌、扶手、地板、洗手台及馬桶等進行清消；住民的棉被、枕頭套、床單、床隔簾也要一併拆下，送洗衣房清洗，並以高溫消毒。另一位清消人員使用噴霧器，針對 2C 護理區內部走道、戶外無障礙斜坡道兩側壁面、地面、牆角及扶手等，進行全面性的清消，好，現在已經清消完畢。

(二) 異地（中彰榮家）安置住民流程

1.說明官：

(1)各位長官，接下來將進行第 2 個階段住民異地隔離安置的實地演練。本中心安排 2 位照服員，將協助 1 位阿公及 1 位阿嬤轉安置到中彰榮家進行隔離。照服大姐(已站在 216 房前)。

(1-1)照服大姐：我是照服員美麗，我已經穿戴好外科口罩、隔離衣和手套(自己說明+動作)，我是照服員玉珠，我也已經穿好防護裝備，我們要協助將住民送到中彰榮家安置(自己說明)(說明後轉身走向 212 住房及 217 住房)。

(1-2)現在照服員美麗及玉珠正分別前往 212 房第 3 床及 217 房第 2 床，進入前於住房門口先進行乾洗手，進入房間後再次向 2 位住民說明即將進行異地隔離安置，安撫住民情緒，降低住民的焦慮與不安，協助住民轉移位到輪椅上。而本次的轉安置，事前已由本中心的社工員分別向家屬及住民溝通說明，取得諒解與同意後才執行。

現在照服員已經將 2 位住民從住房推出，一樣會經由 2C 護理區走道後方的就醫動線，經無障礙坡道前往 1 樓搭乘防疫專車。推送住民時，照服員需要隨時觀察住民的情緒，注意是否因為緊張、焦慮，而發生手腳沒有正確放在輪椅扶手及踏板上的情形，以避免發生危險，尤其是在推送住民進入斜坡道時，為避免住民往前傾倒，輪椅是以後退的方式推送。

(三)住民房間介紹

(1)各位長官，在工作人員推送住民上車前的空檔，要穿插第 3 階段房間介紹，現在鏡頭帶到的是本中心住民的房間。本中心住民房間原本為 6 人房，在防疫整備期

間，本中心已將部分生活自理能力較佳的長者，在徵詢其同意後，將其暫時安置於 1 樓失智專區之單人空房內，將大部分(約 70%)的住房由每間 6 人調降為 5 人以下，以減少每間住房住民密度，降低感染風險。

(2)本中心住民房間，扣除房間入口兩側的盥洗室後，長寬各約有 6 公尺，有整片的落地鋁門窗，門窗隨時保持開啟，採光及通風情形良好，能看到窗外的綠樹，房間外也有陽台及走廊，每個房間均有獨立分離式冷暖空調。為了安置現有住民，本中心已將房間調整為安置 4 人的隔離空間，並增加實體屏障，考量隔間的強度及防疫效果，本次是以 T 字型隔間，隔間材質係採用鋁製外框，中間採用 10 釐米厚的強化玻璃，玻璃相當厚實，安全性高，隔間尺寸為高 200 公分，長 230 公分，床尾部分 1 個床位為 110 公分，2 個床位有 220 公分，隔間後可以有效阻隔飛沫，達到最佳防疫效果。

(3)每個房間入口 2 側，均設有獨立的洗手台及馬桶，因為係為住民共同使用，為了減少感染風險，安排專人進行清消工作，每日以 500PPM 漂白水進行 3 次清消。

(四)上防疫專車

(1)各位長官，空間已經介紹完畢，防疫專車已經抵達，讓我們將鏡頭拉回防疫專車現場，繼續進行第 2 個階段的演練。目前螢幕上的畫面是 2 位需要進行異地安置的住民，在照服員的協助下已經快要推送至 C 棟斜坡道出口，即將搭上防疫專

車。本次異地安置住民，係依據衛生局安置計畫，將有症狀的住民及工作人員送醫後，剩餘無症狀的 42 位住民，其中的 9 位失能程度較輕、疾病別輕症、健康狀況較穩定、可自行下床移位或由他人稍微協助可坐輪椅的住民，經由家屬及住民本人同意後，所採行之安置方式。經本中心以電話向彰化縣衛生局提出協助需求後，由彰化縣衛生局派出專車前來接送。

(2)本次異地安置的載送任務，係由縣府的防疫專車擔任，防疫專車設有輪椅升降設備，每輛防疫專車各負責載送 1 位住民，由本中心至中彰榮家只需 2-3 分鐘，安置於中彰榮家住民之照顧人力，業請彰化縣衛生局協助調度，衛生局已安排照顧天使等人員進行照顧。

(3)而本中心也已事前將住民安置所需全新的個人換洗衣物、日常生活用品、收音機等個人育樂器具，以及長期慢性病用藥，指派專人送達中彰榮家，並與榮家護理人員進行交班。轉安置後本中心社工員將每日以電話聯繫住民，了解其隔離期間生活情形，並提供所需協助。現在防疫專車已經(將)前往中彰榮家。

(五)隔離住民之照顧服務

(1)各位長官，現在將進行第 4 個階段，就地安置住民照顧服務實地演練，住民於本中心就地安置照顧，必需滿足身、心及社會之需求。因管制區原有工作人員為接觸者，已進行居家隔離，我們已由非管制區調派人員，也請彰化縣政府派員支援，

各位長官，目前站在住民住房前(216 房前)有 3 位工作人員(3 位工作人員：工作人員報到)。

第 1 位是彰化縣政府支援的社工師

(1-1)社工師：大家好，我是社工師岱遠，我今天除了防護裝備外，還另外準備了可以視訊的平板，將協助住民與家屬進行視訊。

再來是由本中心 3D 區支援的護理師

(1-2)護理師：大家好，我是護理師鸞瑩，已經穿戴好防護裝備，準備好藍芽傳輸生理量測的設備：包括額溫槍、血壓計、血糖機、血氧機等，要為住民健康把關。

由本中心康樂家園支援的照服員

(1-3)照服員：大家好，我是照服員佳芬，我已著裝完畢，依照本中心營養師的設計，攜帶了營養品要為住民補充營養喔！希望增加住民的免疫能力，包括益生菌、液態營養品。(說完後 3 位人員即轉身進入 317 房)。

(2)在工作人員陸續進到住民房間後，各位長官，首先我們看到的是 217 房第 2 床，工作人員在服務前均會依據洗手五時機進行洗手，接下來護理師為住民進行生命徵象的量測及整體的評估，詢問住民是否有任何不適，評估有無呼吸道症狀，如有任何狀況，將立即協助安排就醫，在防疫期間，合作醫院之醫師、居家護理師

可於穿著防護裝備後，提供住民醫療服務。讓住民不用舟車勞頓，到感染風險更高的醫院就醫。

(3)各位長官，接下來看到的是 217 房第 3 床，照服員正在引導住民進行餐前洗手，隨後將提供營養師開立的營養品，本中心設有 2 位專任的營養師，在防疫期間，營養師為提高住民抵抗力，在膳食上額外給予補充：有改善腸道功能的益生菌包，每週提供 2 次的養生茶，增加養生食材為基底的湯品，每週 2 瓶液態均衡配方，每週 2 瓶補氣保健品，如：養氣人蔘、蜆精、雞精等。除了每天營養師開立的 3 餐、點心及水果外，再服用營養師提供的營養品，相信能讓每位住民都能健健康康，順利渡過本次的疫情。

(4)各位長官，最後我們看到 217 房第 1 床，社工師正在利用通話平板，讓家屬及住民使用通訊軟體進行視訊通話。防疫期間，本中心已採行最嚴格的訪客管理，除有特殊原因，一律禁止訪客進入，為了舒解住民及家屬的思念之情，本中心提供了視訊服務，希望透過視訊服務，可以取代家屬的探視，減少感染的風險。除此之外，社工師可利用社工專業提供住民適切的服務，滿足住民心理及社會的需求。

結語：現在所有住民及工作人員均已安置隔離完畢，人力調度已完成。本中心將持續加強住民及工作人員的健康監測，並加強環境之清消及相關之感控措施。本階段演練到此結束，謝謝長官蒞臨指導。

狀況五：後送安置作業

項目	狀況假定	演練程序	演練旁白/動作/台詞	單位/裝備需求/附件
狀況五：後送至中彰榮家安置照顧 1.安置流程動線(4位住民從防疫專車下車後至進入單人房內的流程):護理人員須穿著隔離衣，住民從專車下來後先消毒輪椅的輪子，並推入房間內，由護理人員每日監測住民健康狀況2次，且須24小時值班(排班表)。				
一	專車從部彰老載2位接觸者長輩到榮家收容安置(入門前)	1.2名志工至房舍外接長輩到房舍前(信義三房)。 2.一名志工(輔具人員)持消毒器具在輪椅腳消毒後進入房舍。	說明官旁白 1. 社會處接獲衛生局指示後於榮家開設集中隔離區收容安置所，所內隔離房計30間，每間隔離房為獨立空間，獨立衛浴，有床旁桌、個人椅、個人衣櫥及防疫包。 2. 接觸者入住前已完成房舍內外每日2次消毒。 3. 輪椅使用前後也會立即消毒。(志工同時於門外消毒輪椅) 4. 社工(靜珮)：(接電話)好，等下有四名民眾會來進住。	1.社會處社工及紅十字會志工協助寢室區內寢具盥洗用具擺設完成。 2.紅十字會物資專車在房舍外運送物資。 3.推輪椅志工2名、輔具人員1名、消毒器1台。 4.隔離衣、外科口罩、手套各15套。
二	專車從部彰老載4位接觸者長輩到榮家收容安置(入門後至服務台)	1.依登記、收容流程進行收容安置作業。 2.護理人員進行醫護、防疫等照顧服務。 3.物資銀行依民生物資進貨、分類、調配、轉送管理之機制進行運作。 4.民間志工	演練台詞 (四名志工至外推民眾入內) 社工(靜珮)：阿伯，你是叫OOO嗎?(逐一確認名字) 社工(靜珮)：這裡是我們的服務台，旁邊也有護理站，這邊每天會提供三餐，旁邊我們也有實物銀行，有一些餅乾、零嘴，如果你們入住期間有需要都可以按鈴跟我們聯繫。 (同時秉陞、志工雅芳整理物資) (推輪椅的志工協助比物資位置)	1.安全組、服務組、衛生組設於服務台：志工站4名、社工站2名、護理師1名及清潔員1名、維安人員1名各自就位。 2.物資銀行設於服務台後方，提供收容者物資需求。 3.集中檢疫場所工作人員配置標準。 4.入住及退房注意事項。 5.行動載具1

		提供支援服務。		台。 6.額溫槍 1 台。 7.24 小時值班(排班表)。 8.具感染風險民眾追蹤管理機制。
三	專車從部彰老載 4 位接觸者長輩到榮家收容安置(進入房舍-環境介紹)	志工推輪椅長輩進入房舍，並向長輩進行環境介紹。	<p>說明官旁白</p> <p>中彰榮家集中隔離所下設三組人員：安全組、服務組、衛生組。其中服務組任務有</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.協助被檢疫者入住及退房事宜 2.提供檢疫者食宿及必要生活用品 3.確認必要之防護用品庫存量並即時補充由社工及志工進駐，安排24小時輪班，服務不打烊（照顧、關懷、陪伴、送餐） <p>我們來看房舍的設備跟服務項目。</p> <p>演練台詞</p> <p>志工(推-映辰)：阿伯，這是你住14天的房間，右手邊是廁所，是無障礙空間，盥洗用具都準備好了，每天護理人員都會量測體溫，另外像你有慢性病的，也會來幫你量血壓，另外這裡有一個呼叫器及緊急鈴3個，有緊急需要都可以找我們。</p> <p>說明官旁白</p> <p>安置所也結合中彰榮家廚房及結合慈濟基金會的資源，提供每日三餐配送，由輪值的志工分送至房舍。 (慈濟志工送便當到社工站，志工分送到門口)</p> <p>社工(秉陞)：(拿著視訊設備)阿伯，你兒子打電話來關心你的狀況，你們倆可以聊一下(把手機給阿伯)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運動輕音樂 2. 慈濟人員 2 名、便當 4 個。
四	退房-返回住家		<p>說明官旁白</p> <p>退房後社工協助申請防疫補償，每日 1000 元，並請在家健康自主</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫補償申請流程。 2. 出院須知、

		<p>管理，3 月 23 日起已開始受理民眾申請。</p> <p>演練台詞</p> <p>社工(秉陞)：阿伯，今天你就可以回家了(兒子跟阿伯一起走到服務台)，這是回家後的注意事項跟提醒(給出院須知及補償表件)，現在政府有防疫補償，每日1000元，你可以到公所去申請喔！或是請你兒子直接網路上申請，如果因為家人要照顧你有影響生活，現在也有紓困急難救助可以申請，或是撥1957都可以洽詢。</p> <p>社工(秉陞)：要注意回家後盡量不要到人多的地方，如果有也要戴口罩，身體有不適或是發燒、咳嗽就要趕快就醫喔！</p> <p>A 病人：好好好……(點頭)。</p> <p>說明官旁白</p> <p>預計退房前收容所也會將預計返家及返回機構的名單回報給衛生局及機構。</p>	<p>防疫補償表件。</p>
<p>參演人員計推志工 4 名，服務台志工 2 名、社工站 2 名、中彰榮家 3 名（護理師 1 名、清潔員 1 名、維安人員 1 名）、慈濟 6 名，計 17 名</p> <p>另社會處人員：處長、副處長、林科長、鴻泉、瑩如、喬彥、芷薇、詩涵、威威、瑩秀，計 10 名。</p> <p>以上計 27 名</p>			