彰化縣長期照顧個案服務異常事件通報作業規範

109 年 10 月 28 日制定
113 年 12 月 2 日修訂
113 年 12 月 16 日修訂

壹、目的：

為維護長期照顧個案服務過程之安全性，加強服務人員對異常事件警覺性，並限期內即早通報相關權責單位，以減少服務糾紛之發生。能針對異常事件改善以降低發生頻率，防止類似事件再發生。

貳、適用範圍：

長期照顧服務個案、A 級、B 級及巷弄長照站臨托、機構住宿式喘息服務…等長照服務單位、彰化縣衛生局、彰化縣長期照顧管理中心。

參、名詞定義：

異常事件，係指長期照顧個案在接受長照服務期間，長照人員發現或提供服務中導致個案身心傷害、死亡、財產毀損、其他警訊事件皆屬之。

肆、通報作業規範：

長期照顧個案在接受長照服務期間，A 級、B 級及巷弄長照站臨托、機構住宿式喘息服務之長照人員發現或提供服務中，有以下異常事件時，應於事實發生後依本作業規範進行通報至相關權責單位。

伍、內容：

一、 應主動通報之個案異常事件

(一)服務過程中或發現：

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：如服務開始或過程中，個案因身體不適，需緊急送醫治療。
照顧意外事件	如於服務過程中，個案發生意外，不論是否就醫治療，請選照顧意外。 註：非服務過程中發生的跌倒或意外事件，至衛生福利部照顧服務管理資訊平台異動通報紀錄即可。
藥物事件	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。
傷害行為事件	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、車禍等緊急事件。 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。
不當利益往來	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	非上列異常事件，違反服務契約書或相關規範，影響長照服務對象權益。

(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。 註：E 關懷線上通報及至衛生福利部照顧服務管理資訊平台異動通報紀錄。
自殺(含意圖)、自傷事件	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及至衛生福利部照顧服務管理資訊平台異動通報紀錄。 註：依自殺防治法第 11 條規定辦理。
媒體事件	可能涉及媒體報導案件，有警方、消防人員等介入之社會事件。

二、 通報及處理原則：

(一)異常事件發生後，發現異常事件的第一線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)24 小時內填寫「彰化縣長期照顧個案異常事件通報單」通報主管機關。

(三)服務單位應主動完成並保留相關資料之紀錄。如有身體傷害等事件應有相關證明資料(如相片或驗傷單)。

(四)發生長照服務異常事件糾紛時，依「長期照顧服務爭議調處作業要點」辦理，向本府(業務單位)檢具相關書面資料提出申請爭議調處，本府(業務單位)於受理次日起二十日內通知當事人調處日期及處所。

三、 異常事件嚴重度評估：

(一)無傷害：事件發生在服務個案身上，但是沒有造成任何的傷害。

(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(遇)，如：送醫。

(四)重度傷害：除需要額外的探視、評估或觀察外，還需住院或延長住院時間作特殊的處理。

(五)極重度傷害：造成個案永久性殘障或永久性功能障礙，例如：截肢、昏迷。

(六)死亡。

四、 通報流程：

(一)初報：依通報流程規範訂定時效進行第 1 次通報。

1. 無/輕度傷害：通報單位應完整記錄事發經過，並於工作日(24 小時內)完成異常事件通報單遞交，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，依指示完成現場初步處理,視個案實際狀況撥打救護車或協助就醫，並完整記錄事發經過，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 小時內由單位主管向權責單位通報說明，並於 24 小時內完成異常事件通報單遞交。

3. 重度以上傷害：

(1) 現場處理：第一線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，完整記錄事發經過。

(2) 時效/通報層級：自事實發生 1 小時內由單位主管向權責單位通報說明，並於 24 小時內完成異常事件通報單遞交。

(二)續報：持續追蹤個案實際情況時，倘有重大變化須為續報(如：個案須住院或延長住院時間)，原則為 5 個工作日內，倘有必要則依權責單位評估得以縮短或持續追蹤。

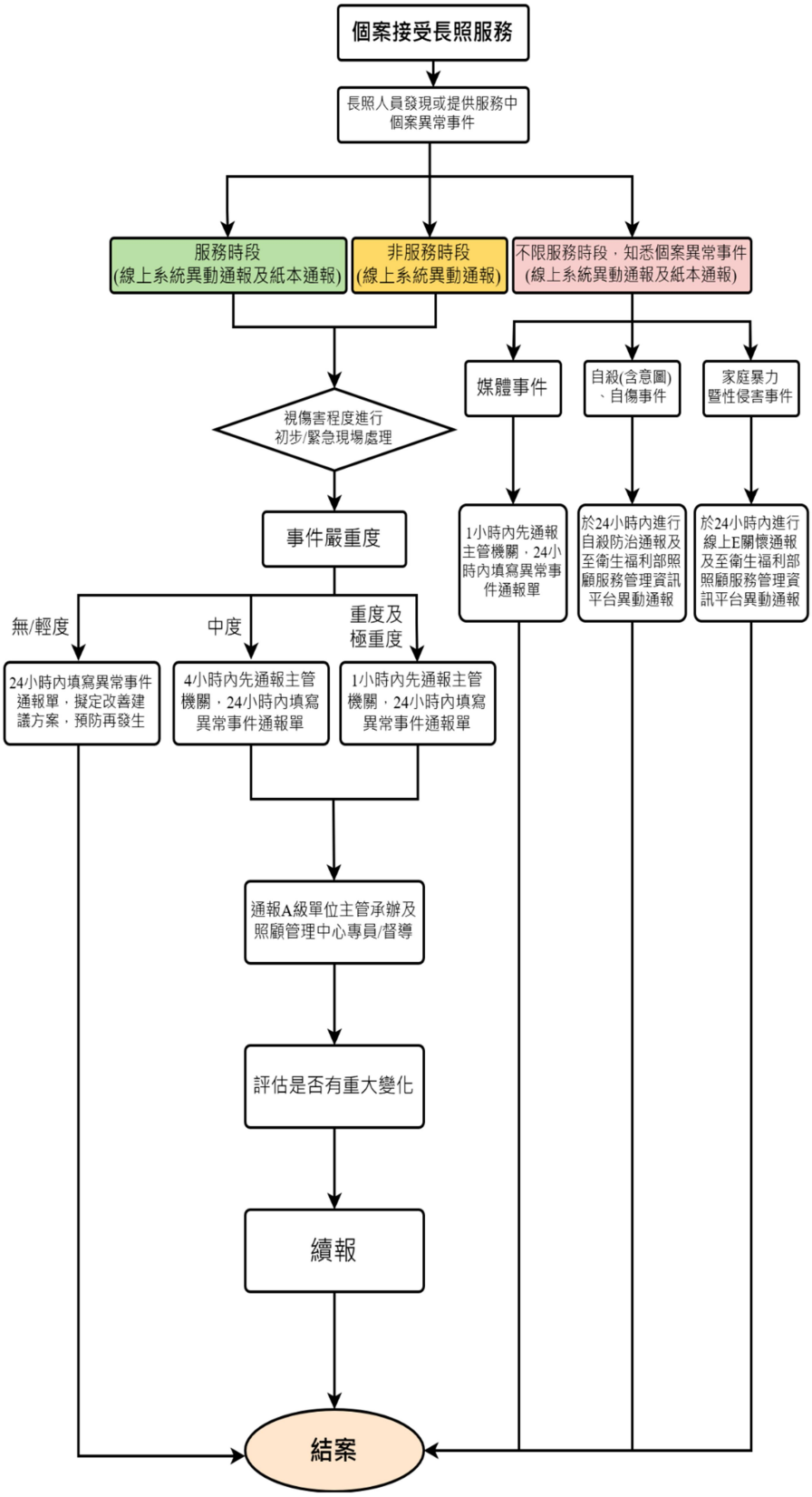
(三)結報：個案異常事件結案時須為結報(如：個案因服務單位造成之異常事件已擬定改善策略、個案因異常事件死亡等)，原則上為最後一次續報後 10 個工作日內，倘有必要依權責單位評估得以縮短。

註 1：異常事件通報單請依業務屬性通報權責單位，如 A 單位主管、照管中心照專、業務主管機關(本府衛生局)，並請至衛生福利部照顧服務管理資訊平台同步完成異動通報。

註 2：通訊軟體係指電話、電子郵件或各種即時通訊軟體，便於通報單位主管即時向權責單位說明之方式。

註 3：第一線人員應依現場狀況通報相關機關(如：撥打救護車、協助就醫、警察局、家庭暴力暨性侵害事件責任通報、自殺防治中心)。

彰化縣長期照顧個案服務異常事件通報流程

階段	權責	異常通報作業流程	說明
案件發生 現場處理	第一線服務人員		**第一線服務人員：** 本縣照顧管理專員、A級、B級及巷弄長照站臨托、機構住宿式喘息服務於個案管理期間或服務過程中。
初報(第1次通報)	通報單位		**初報：** 1. 依通報流程規範訂定時效進行第1次通報。 2. 異常事件通報單請依業務屬性通報權責單位，如A級單位主管、照管中心該行政區照管督導、業務主管機關(本府衛生局或社會處)。
續報			**續報：**持續追蹤個案實際情況時，倘有重大變化須為續報(如：**個案須住院或延長住院時間**)，原則為**5個工作日內**，倘有必要則依權責單位評估得以縮短或持續追蹤。
結報			**結報：**個案異常事件結案時需為結報(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，倘有必要依權責單位評估得以縮短。

□初報 □續報 □結報

彰化縣長期照顧個案異常事件通報單

一、個案基本資料：

姓名：_____　　身分證字號：_____

性別：□男　□女　　生日：____年____月____日

二、事件發生日期：□服 務 期 間 ____年____月____日____時____分

□非服務期間

三、事件發生地點：□案家　□案家附近　□長照特約單位，請說明：_____

□醫院　□陪同外出活動途中　□其他，請說明：_____

四、事件發生後對個案的影響程度：

□死　亡。

□極重度：造成個案永久性殘障或永久性功能障礙，例如：截肢、昏迷。

□重　度：除需要額外的探視、評估或觀察外，還需住院或延長住院時間作特殊的處理。

□中　度：需額外的探視、評估或觀察，且需要額外的醫療處置(遇)，如：送醫。

□輕　度：只需要緊急處置，無其他後遺症或影響。如表皮泛紅、擦傷、瘀青等。

□無傷害：事件發生在個案身上，但是沒有造成任何的傷害。

五、與事件發生過程中有關聯的單位/人員：

服務提供單位：_____

服務提供人員：□專業人員　□居服員　□交通接送服務提供者

□喘息服務提供人員　□日間照顧人員

□其他，請說明：_____

六、事件內容：

(一)服務期間

□送醫事件　□治安事件　□藥物事件　□公共意外

□傷害行為事件　□照顧意外事件　□家庭暴力事件責任通報

□其他，請說明：_____

(二)不限服務時段，知悉時即通報

□家庭暴力事件暨性侵害責任通報

□自殺(含意圖)、自傷事件

□媒體事件

□其他，請說明：_____

七、事發經過說明：

_____

_____

_____

_____

_____

八、此事件發生後的立即處理(可複選)：

□無介入如下→

○不需任何處理　○個案或家屬拒絕處置　○其他，請說明：_____

□送醫治療

□予以個案家屬慰問及支持

□通報警政機關

□已於 24 小時內完成家庭暴力暨性侵害事件責任通報

□已通報自殺防治中心

□其他，請說明：_____

九、通報者資料：

通 報 單 位：_____

通報者姓名：_____(簽章)　職稱：_____

主管及職稱: _____(親簽名)

十、受 理 情 形：

通 報 方 式：□電話　□傳真　□電子郵件　□通訊軟體

□其他，請說明：_____

通報受理人：_____(全名)

通 報 日 期：____年____月____日____時____分