

## 1. 目的

- 1.1 本程序書提供框架，說明服務單位採取一切合理步驟，以預防及應付重大緊急事件之應變程序，並作適當的交待及通報。將重大緊急事故可能引致服務使用者、同工、機構等的影響，減至最低，以保障各方。

## 2. 適用範圍

- 2.1 各服務單位之員工均適用，特別是作為單位主任、單位環保、安全及衛生主任(單位 ESH 主任)、消防安全主任或被單位委派當值的同工。
- 2.2 此程序書只適用於重大緊急事故，且無法由單位自行解決的事故。至於處理細節、善後工作，及其他無須向外求助之重大或緊急事故處理方法，須參考「執行感染控制程序書」(PGEN003)及/或「處理緊急事故須知」(R/GEN/001)。

## 3. 定義

- 3.1 重大緊急事故指情況難以控制，必須向警署或/及消防署求助；又或衛生防護中心和食物環境衛生署須暫時關閉單位、於單位進行隔離、調查或控制行動的情況。
- 3.2 重大事故類別包括但不限於：
- 3.2.1 事件涉及公眾責任：可能需負上民事責任或刑事責任。例如單位發生傷亡事件需要協助警方進行調查的事件；
- 3.2.2 大規模突發緊急意外：如失火、食物中毒及大規模傳染病爆發等；
- 3.2.3 事件可能引發傳媒報導：例如單位發生懷疑虐待事件、服務對象聲稱向傳媒舉報等；
- 3.2.4 服務使用者生命受威脅／死亡／重傷事故。
- 3.2.5 社會福利署界定的特別事故：指在服務單位內／及或在其他地方提供服務時所發生的事故，事故類別包括：
- (1) 服務使用者不尋常死亡／嚴重受傷導致死亡；
- (2) 服務使用者失蹤而需要報警求助；
- (3) 已確立／懷疑有服務使用者被職員/其他服務使用者虐待 (虐待性質包括但不限於身體虐待、性侵犯、精神虐待及疏忽照顧)；
- (4) 爭執以致有人身體受傷而需要報警求助；
- (5) 其他嚴重事故以致影響服務單位的日常運作超過 24 小時／引起傳媒關注。

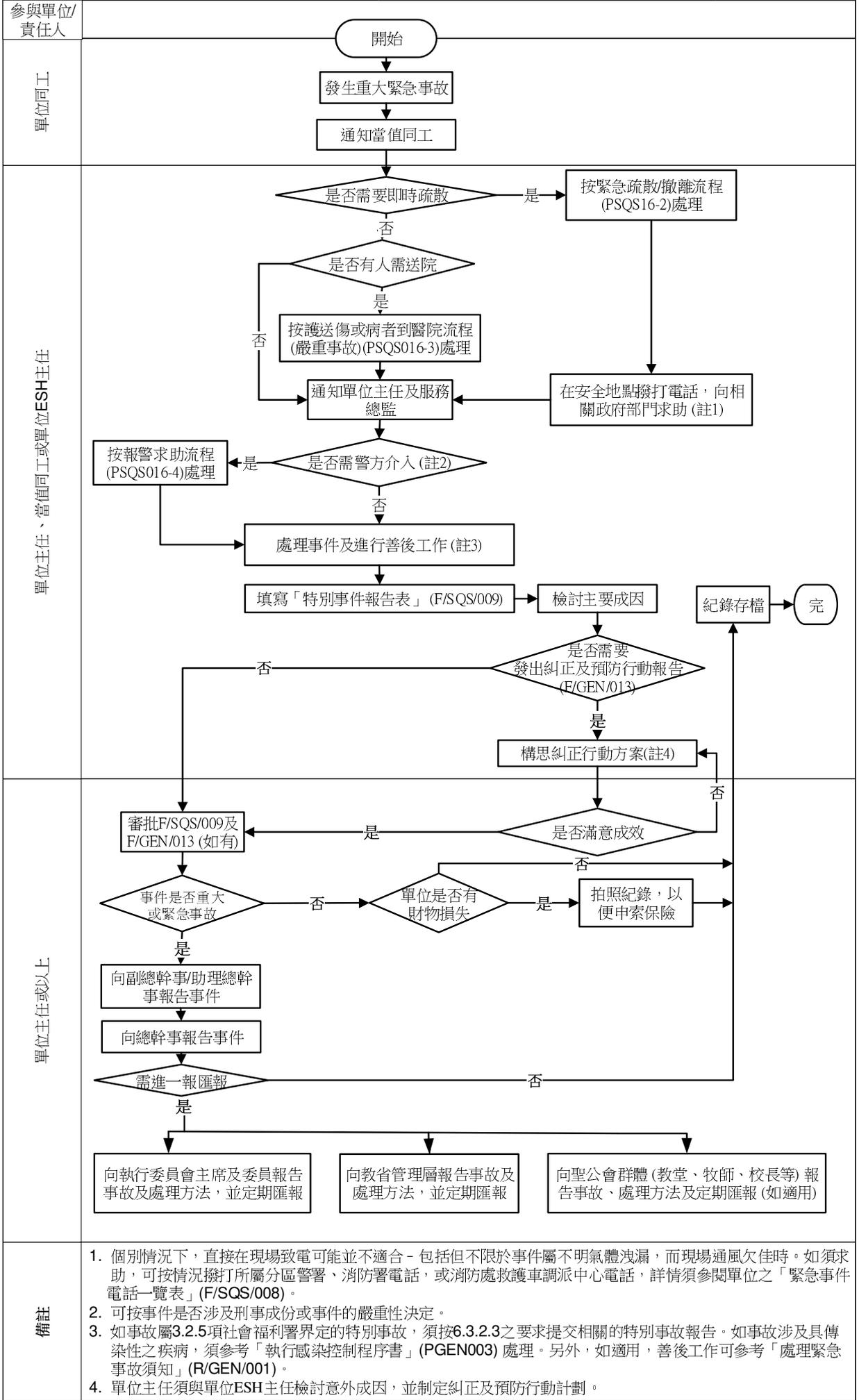
## 4. 程序

- 4.1 處理嚴重事故流程 (PSQS016-1)
- 4.2 緊急疏散/撤離流程 (PSQS016-2)
- 4.3 護送傷或病者到醫院流程 (PSQS016-3)

#### 4.4 報警求助流程 (PSQS016-4)

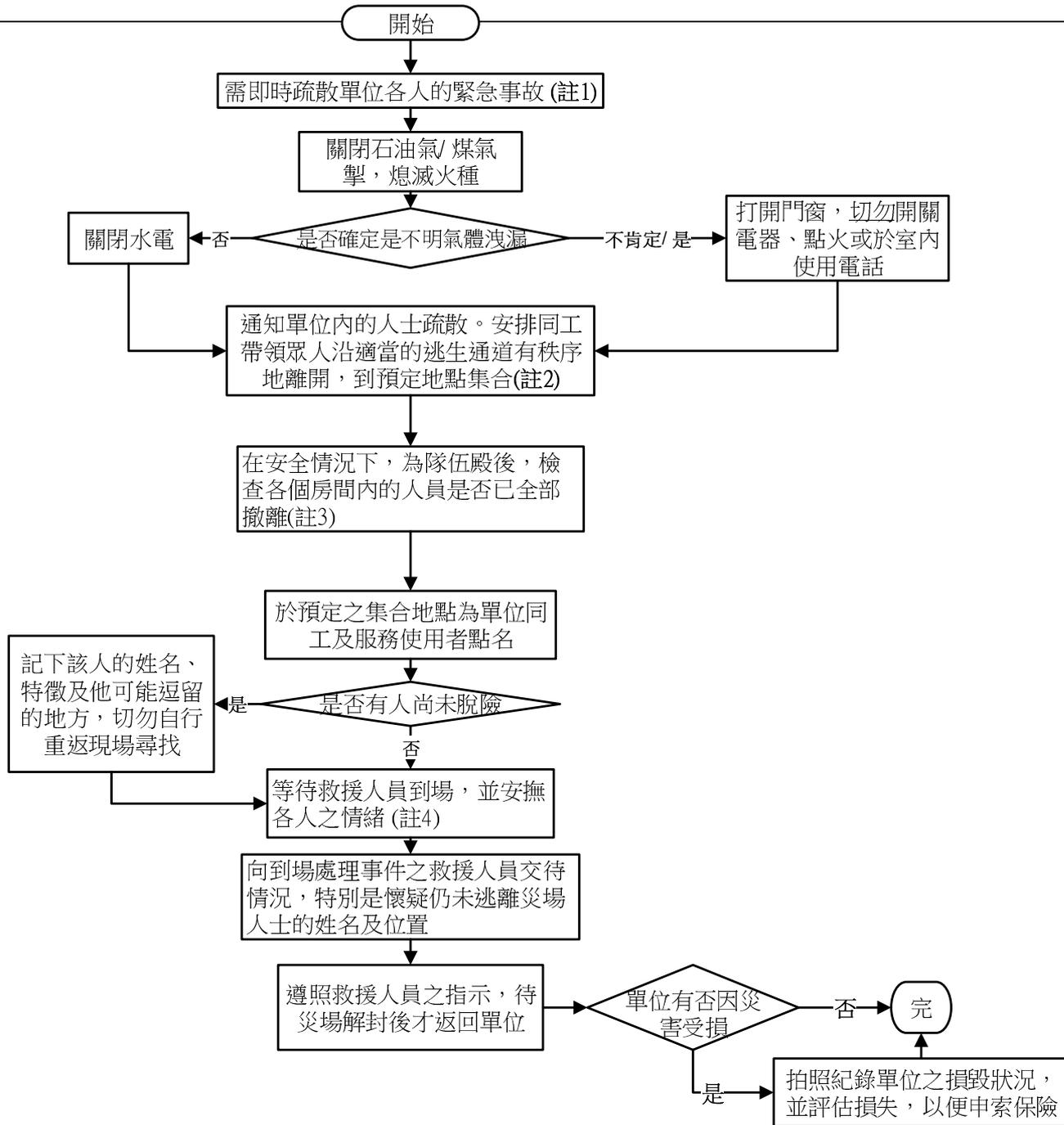
### 5. 流程重點

- 5.1 按重大緊急事故類別，作即時之應變安排，如疏散、送傷或病者到醫院治療等。
- 5.2 按事故類別，聯絡相關部門，如、警處、消防處、社會福利署、教育局、勞工處、衛生防護中心等。
- 5.3 當值同工即時向單位主任報告事故詳情，並由單位主任向服務總監匯報，再由服務總監向助理總幹事或以上報告，並決定處理及跟進方案。



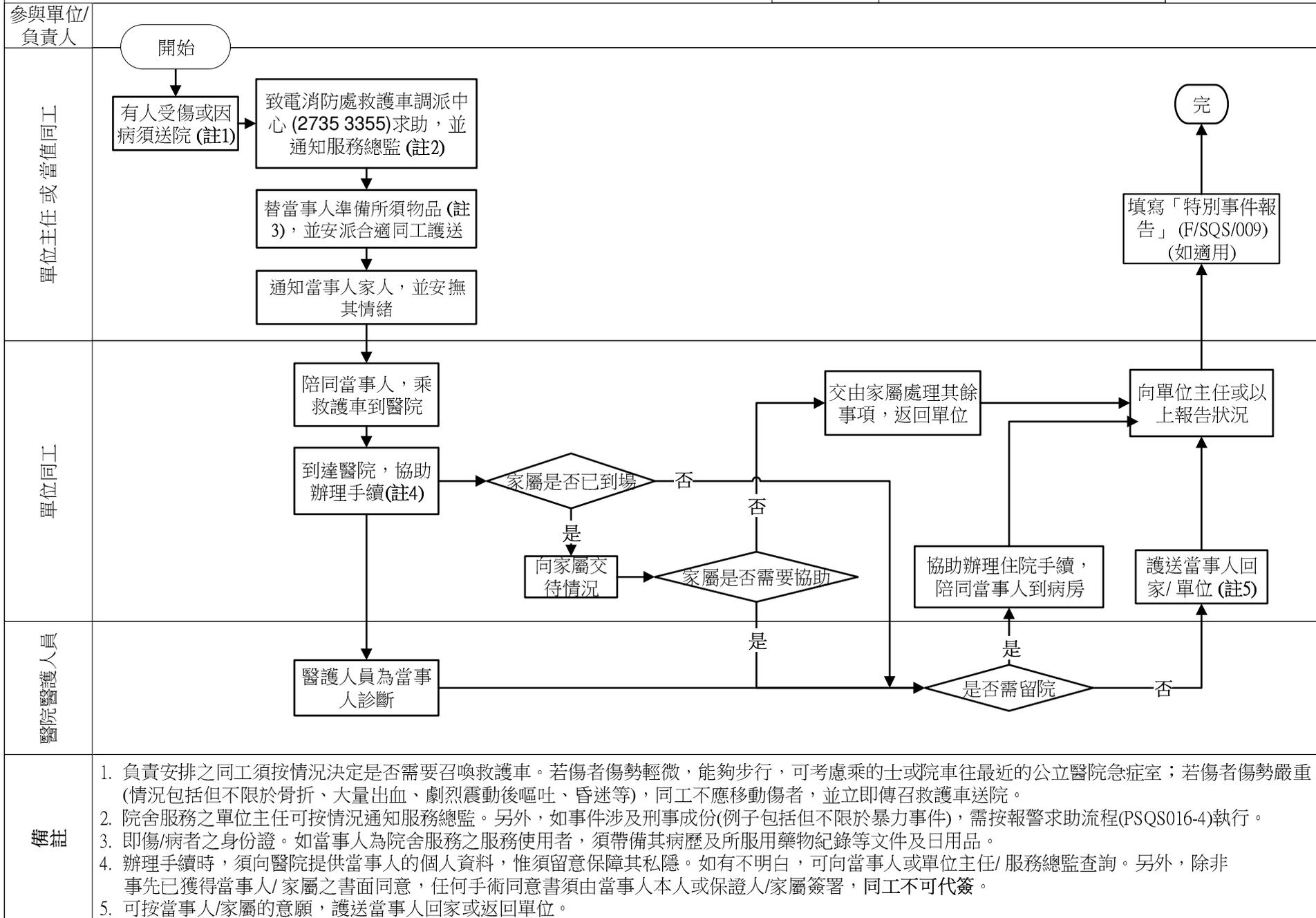
負責人

單位主任、當值同工、單位ESH主任或消防安全主任



備註

1. 適用於情況危急，必須撤離單位之事故-其中可包括但不限於不明氣體洩漏、火警、洪水、山泥傾瀉、發現懷疑爆炸品及接獲爆炸品報告。
2. 盡可能帶同更表、名冊或登記冊等離開，以便點名。有關火警逃生之注意事項，可參考「處理緊急事故須知」(R/GEN/001)。
3. 如有個別人士因身體緣故難以動身，請安排同工陪伴，並記下他們的確實位置。在情況許可下，應與他們保持聯絡，密切留意其最新狀況。
4. 如適用，請通知服務使用者之家屬，接走服務使用者。具體的執行方法可參考「處理緊急事故須知」(R/GEN/001)。



完

填寫「特別事件報告」(F/SQS/009) (如適用)

開始

有人受傷或因 病須送院 (註1)

致電消防處救護車調派中心 (2735 3355)求助，並 通知服務總監 (註2)

替當事人準備所須物品 (註 3)，並安派合適同工護送

通知當事人家屬，並安撫 其情緒

陪同當事人，乘 救護車到醫院

到達醫院，協助 辦理手續(註4)

家屬是否已到場

向家屬交 待情況

家屬是否需要協助

交由家屬處理其餘 事項，返回單位

協助辦理住院手續， 陪同當事人到病房

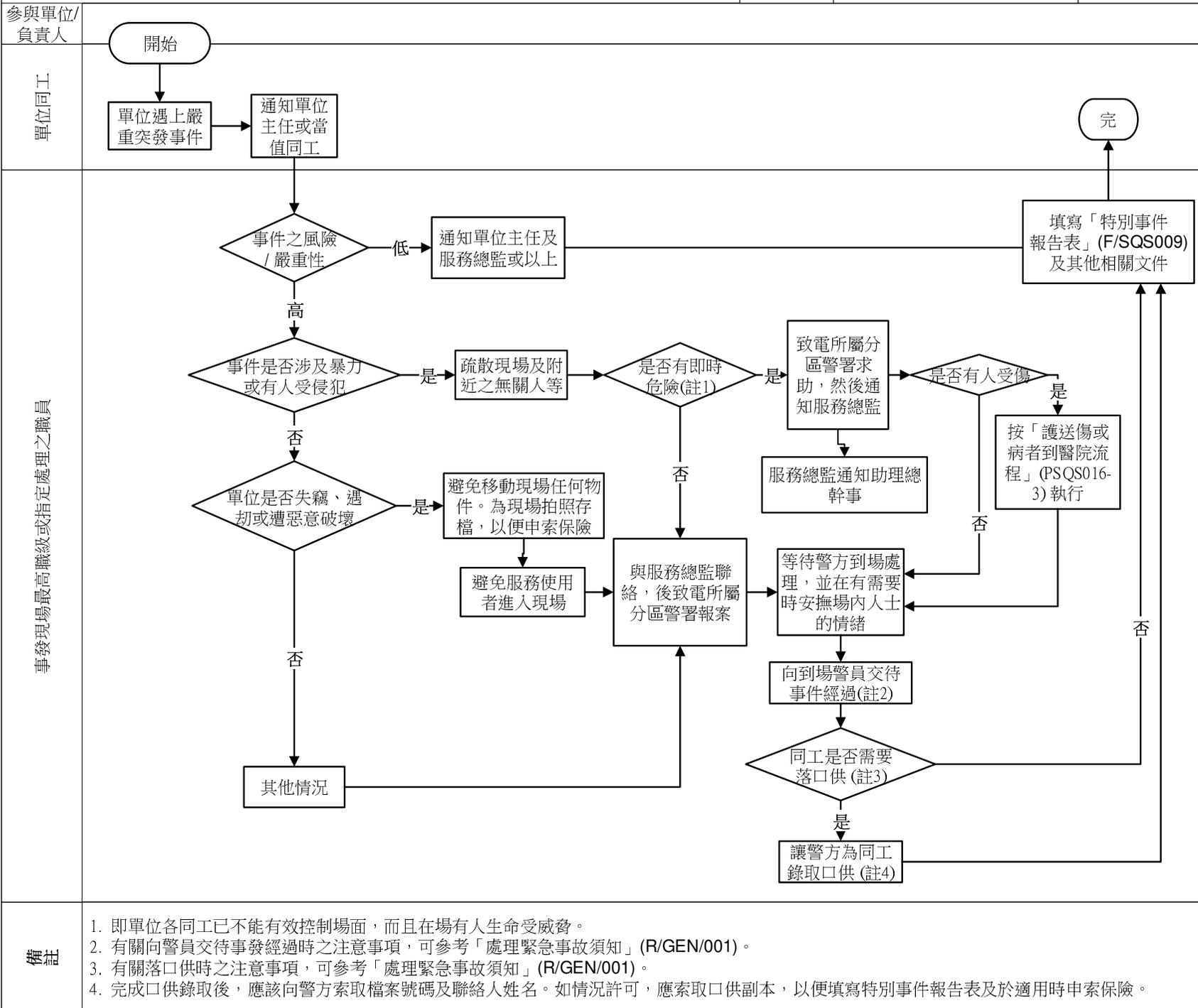
向單位主任或以 上報告狀況

護送當事人回 家/ 單位 (註5)

是否需留院

醫護人員為當事 人診斷

備註



## 6. 注意事項

### 6.1 預防意外事故措施：

- 6.1.1 單位 ESH 主任定期按「保持環境安全及衛生程序書」(PSQS006)評估單位員工的工作性質及工作環境是否安全及提出改善建議，並填寫「環境檢查紀錄表」(F/SQS/010)。
- 6.1.2 單位主任則須按照「保養及維修服務器材及安全設備程序書」(PSQS009)，確保服務器材及安全設備正常操作，減少因服務器材及安全設備損壞而引致意外事故。
- 6.1.3 單位主任須按照「體力處理操作及顯示屏幕安全風險評估指引」(G/SQS/004) 進行工作間風險評估，為受影響同工擬定改善策略。
- 6.1.4 單位主任須按「處理消防安全程序書」(PSQS007)、「執行感染控制程序書」(PGEN003) 及「處理緊急事故須知」(R/GEN/001) 安排同工定期為單位進行巡查和演習。另外，亦須按同工之工作需要，安排相關的評估、培訓及演習。

### 6.2 制定緊急應變程序及演習

- 6.2.1 單位主任須參考本程序書、「處理緊急事故須知」(R/GEN/001) 以及「執行感染控制程序書」(PGEN003)，訂立符合單位運作需要的緊急應變措施，內容應涵蓋當值同工的崗位及職責、緊急應變需要的工具及器材、處理程序及其他相關的配套。另外，單位亦應在不同的人力資源情況下（情況可包括但不限於晚間時段及假期），訂立相應之緊急應變程序。
- 6.2.2 各單位應透過各式演習測試其緊急應變措施之可行性，並在有需要時作出修改。這些演習可以包括但不限於緊急疏散演習、火警演習及感染爆發模擬演習。

### 6.3 事故通報

#### 6.3.1 判斷分析

- 6.3.1.1 任何重大或緊急事故的發生，都需要同工以專業、經驗和觸覺對事情作出風險評估，包括事故的嚴重度、影響性和涵蓋度；
- 6.3.1.2 當對重大或緊急事故的判斷有任何疑慮時，應即時與總幹事級同工商議，以便作出最後判斷。

### 6.3.2 內外通報

- 6.3.2.1 當重大緊急事故發生確認後，服務總監級別同工須盡快向上級及有關同工報告，並即時啟動匯報機制，以便管理層以第一時間掌握資訊，使能即時商討跟進及處理措施；
- 6.3.2.2 重大緊急事故匯報流程啟動後，有關同工需按步就班知會相關人士、向相關政府部門或持份者(如社會福利署、教育局、勞工處、衛生防護中心、公益金等)報告及聽取意見。同時定期向副總幹事及總幹事匯報最新進展。
- 6.3.2.3 受資助服務單位按服務類別在事故發生後三個工作天內向社會福利署安老院牌照事務處／殘疾人士院舍牌照事務處／津貼科提交相關特別事故報告(見下表)，並致副本予相關服務科，而報告必須經助理總幹事或以上審閱。

服務	社署表格
安老院舍	安老院特別事故報告
殘疾人士院舍	殘疾人士院舍特別事故報告
其他服務	特別事故報告

## 6.4 危機管理

### 6.4.1 管理機制

- 6.4.1.1 當重大緊急事故發生和確認後，按需要啟動單位和機構層面的危機管理機制，兩者互相配合，惟任何決定皆以機構層面的危機管理系統為準；

#### 6.4.1.2 中央危機管理小組：

由福利協會最高管理階層和相關同工出任，以便即時和有效地制定措施和調配資源，中央危機處理小組成員如下：

主席：總幹事或其代表

成員：副總幹事、相關助理總幹事、相關服務總監、中央行政部主管、法律事務部總監、公關及傳訊部經理、相關專業同工(按需要，如福利協會感染聯絡控制主任、醫生)和相關部門主管

秘書處：中央行政部

#### 6.4.1.3 單位危機管理小組：

- 6.4.1.3.1 由服務總監擔任主席，成員為相關單位同工，小組負責制訂單位應變措施，按情況作服務安排特別規劃，並為受影響的服務使用者及家屬提供支援；

6.4.1.3.2 即時及定期向中央危機管理小組匯報最新情況和變化，並有效執行中央危機管理小組的議決；

6.4.1.3.3 如單位需要人力及物資的支援，應即時反映，以便作出安排。

#### 6.4.1.4 危機支援小組

6.4.1.4.1 相關服務總監按事故之嚴重性、逼切性、影響性及單位資源的足夠度，鑒別啟動危機支援小組的需要性

6.4.1.4.2 如有需要啟動，須聯絡小組召集人，按「危機支援小組程序書」(PGEN002)之相關運作流程處理。

### 6.5 事故聯絡

6.5.1 各單位應備存一份最新的「緊急事件電話一覽表」(F/SQS/008)及「緊急事件員工聯絡表」(F/SQS/015)，方便事發時可即時取用。而當舉行在中心以外的活動時，負責同工亦應查備活動地點之地區警署電話、提供急救服務電話等，以備緊急之需。

6.5.2 「緊急事件電話一覽表」(F/SQS/008)應按實際情況填寫及需由單位主任每年評審以確保資料準確。

### 6.6 如遇傳媒採訪

事故發生後，若遇有傳媒採訪，應按「應付傳媒採訪須知」(R/GEN/028)處理。

### 6.7 事後跟進

6.7.1 已填妥之「特別事件報告表」(F/SQS/009)，需於事發後三個工作天內經單位主任，上呈直屬督導主任/服務總監或以上職級同工審閱。

6.7.2 服務總監或以上須評估事件是否需要呈報保險或工傷，單位主任可按「單位呈報保險指引」(G/SQS/003)或「處理工傷呈報程序書」(HRD/06)處理。

6.7.3 單位主任須重檢該單位的緊急應變程序是否切實可行。

## 7. 參考資料

7.1 社會福利署服務質素標準執行手冊，標準九。

7.2 社會福利署網頁有關報告特別事故

[https://www.swd.gov.hk/tc/index/site\\_ngo/page\\_serviceper/sub\\_SpecialIncidents/](https://www.swd.gov.hk/tc/index/site_ngo/page_serviceper/sub_SpecialIncidents/)