

新北市八里區衛生所

長期照顧個案服務過程異常事件通報作業規範

壹、目的：

為維護長期照顧個案服務過程之安全性，期望即早發現問題，防止類似事件再發生，並降低異常事件發生頻率，加強服務人員對異常事件預防觀念，以盡早通報相關權責單位，減少服務糾紛之發生。

貳、適用範圍：

長期照顧服務個案、A 單位、B 單位、C 單位、新北市政府社會局(以下簡稱社會局)、新北市政府衛生局(以下簡稱衛生局)、新北市長期照顧管理中心(以下簡稱照管中心)。

參、名詞定義：

- 一、 異常事件：係指個案在居家或長照服務人員提供服務時，受因照顧作業時導致或發現個案（可能）發生身心傷害、死亡、財產毀損、其他警訊事件皆屬之。
- 二、 第一線服務人員：指本市照顧管理專員、A 單位個案管理員、B 單位服務提供人員或 C 單位服務提供人員。
- 三、 權責單位：異常事件通報單請依業務屬性通報權責單位，如業務主管機關(衛生局或社會局)、照管中心及 A 單位主管。
- 四、 通訊軟體：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。

肆、通報作業規範：

經本市照顧管理專員、A 單位於個案管理期間及 B 單位、C 單位於個案管理期間或服務過程中，發現個案發生異常事件時，應視傷害程度進行初步及緊急現場處理，並依異常事件作業通報規範通報至相關權責單位。

伍、內容：

一、應通報之個案異常事件類別及發生/發現時機點

(一) 服務過程中

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：如服務過程中，個案因身體不適，需緊急送醫治療。
照顧意外事件	因意外跌落至地面、進食時發生哽噎或食物進入呼吸道等照顧意外。 註： 1. 如於服務過程中，個案發生意外，不論是否就醫治療，

類別	定義及項目
	請選照顧意外。 2. 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	與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。
違反專業倫理守則者	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	非上列個案安全事件

(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1：依家庭暴力防治法第50條、家庭暴力防治法施行細則第21條、性侵害犯罪防治法第8條及性侵害犯罪防治法第4條規定辦理。 註2：請同步通報至「社會安全網關懷e起來」 https://ecare.mohw.gov.tw/」
自殺(含意圖)、自傷事件責任通報	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。 註1：依自殺防治法第11條及自殺防治法施行細則第13條規定辦理。 註2：請同步通報至「自殺防治系統」 https://sps.mohw.gov.tw/Account/IndexInform」

二、異常事件嚴重度評估：

- (一) 無受傷：事件發生在個案身上，但是沒有造成任何的身體傷害。
- (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，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：個案永久性殘障或永久性功能障礙，例如：截肢、昏迷。
- (六) 死亡：個案死亡。

三、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**服務**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) 異常事件如涉及媒體訊息發布，依「臺北市政府衛生局危機應變小組設置作業要點」辦理。

四、通報流程及時效：

- (一) 初報：依通報流程規範訂定時效進行第 1 次通報，**若個案因服務單位造成之異常事件已擬定改善策略，可視情形同步結報。**
 - 1. 無**受傷害**/輕度傷害：通報單位應完整記錄事發經過，並於24小時內完成異常事件通報單遞交**至業務主管機關**，並應**至衛生福利部照顧服務管理資訊平台(以下簡稱照管系統)同步完成異動通報知會照專及A單位**，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**服務**人員應立即報告單位主管，說明事情發生**或發現**經過，依指示完成初步處理，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小時內由通報單位主管以通訊軟體先行向**業務主管機關說明及至照管系統同步完成異動通報知會照專及A單位**，並於24小時內完成異常事件通報單遞交**業務主管機關**。
 - 3. 重度以上傷害：
 - (1) 現場處理：第一線**服務**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小時內由通報單位主管以通訊軟體先行向**業務主管機關**說明**及至照管系統同步完成異動通報知會照專及A單位**，並於24小時內完成異常事件通報單遞交**業務主管機關**。
- (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**將續報之異常事件通報單遞交業務主管機關，並至照管系統同步完成異動通報知會照專及A單位**。倘有必要則依**業務主管機關**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**將結報之異常事件通報單遞交業務主管機關，並至照管系統同步完成異動通報知會照專及A單位**。倘有必要依**業務主管機關**評估得以縮短。
- (四) **若因特殊狀況(如疫情期間大量通報)，可依業務主管機關規定調整異常事件通報方式。**

階段	權責	異常事件通報作業流程	說明
案件發生 現場處理	第一線服務人員		第一線服務人員： 1. 本市照顧管理專員、A 單位於個案管理期間。 2. B 單位、C 單位於個案管理期間或服務過程中。 註：請自行填上單位主管聯繫電話。
初報	通報單位		1. 傷害程度可依個案受影響程度分為無受傷害、輕度、中度、重度、極重度及死亡。 2. 初報：依通報流程規範訂定時效進行第 1 次通報，若個案因服務單位造成之異常事件已擬定改善策略，可視情形同步結報。 3. 異常事件通報單請依業務屬性通報業務主管機關（如衛生局或社會局）。 4. 照管系統異動通報同步知會照專、A 單位。 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。
續報	通報單位		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 個工作日內將續報之異常事件通報單遞交業務主管機關，並至照管系統同步完成異動通報。倘有必要則依業務主管機關評估得以縮短或持續追蹤。
結報	通報單位		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 個工作日內將結報之異常事件通報單遞交業務主管機關，並至照管系統同步完成異動通報，倘有必要依業務主管機關評估得以縮短。

新北市長期照顧管理中心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：民國_____年_____月_____日

福利身分：☐低收入戶 ☐中低收入戶 ☐一般戶

二、個案居住行政區：

☐

三、事件發生或發現日期：_____年_____月_____日 _____時_____分；☐不知道

☐發生 ☐發現

四、通報日期：_____年_____月_____日 _____時_____分

五、事件內容：

(一) ☐服務過程

☐送醫事件

☐照顧意外事件

☐藥物事件

☐治安事件

☐傷害事件

☐公共意外

☐違反專業倫理守則者

☐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

六、事件發生後對個案的影響程度：

☐有傷害→

☐死 亡：個案死亡。

☐極重度：個案永久性殘障或永久性功能障礙（如**截肢**、**昏迷**等）。

☐重 度：個案除需額外的探視、評估或觀察外，還需住院或延長住院做特殊處理。

☐中 度：個案需額外的探視、評估、觀察，且需要額外的醫療處置，如：送醫。

☐輕 度：只需要緊急處置，無其他後遺症或影響。

☐無受傷害：事件發生在個案身上，但是未造成任何的身體傷害。

七、事件發生地點：☐案家 ☐案家附近 ☐醫院
☐其他，請說明：_____

八、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 ☐交通接送提供人員
☐喘息服務提供人員 ☐輔具評估人員
☐其他，請說明：_____

九、事發經過說明(應完整說明事情發生經過，若為服務單位造成異常事件應
擬改善策略，預防類似案件再發生)：

十、此事件發生後的立即處理方式(可複選)

- ☐無介入→
☐不需任何處理 ☐個案拒絕處置 ☐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
☐已於24小時內通報自殺防治中心
☐其他，請說明：_____

十一、 通報者資料

通報者姓名：_____

電話：_____

單位：_____

職稱：_____