

危機管理與處理（以長照機構為例）

分享者：賴明妙中心主任（雙連安養中心）



機構的危機管理與處理

- 一. 前言與定義
- 二. 危機管理與處理的原則
- 三. 「緊急性」與「長期性」危機之處理流程
- 四. 常見的照顧風險與危機處理
- 五. 常見的經營風險與危機處理
- 六. 常見天然災害事件之危機處理
- 七. 結論

前言

機構存在的意義

1. 創造顧客價值
2. 增進顧客健康
3. 達成機構使命
4. 機構永續經營
5. 大退休朝來臨



定義（機構的危機管理與處理）

- ✓ **地點**：提供給年長者或失能者生活及照顧服務的機構或單位。
- ✓ **人員**：專業團隊
- ✓ **時間**：平日的訓練與管理、事件當下妥善因應處理、事件後積極檢討的改善措施。
- ✓ **目的**：將危機事件可能造成的風險與影響降到最低，甚至避免其產生。

危機管理與處理的原則-1

- 須具有短中長期的計畫、要有嚴格的訓練。
- 是連續動態的管理與處理過程（一連串的因應措施）。
- 要依照危機發展的不同階段，進行預防規劃、因應處置、檢討修正。
- 透過設備的整合與組織團隊專業技術的運作
- 達到有效預防事件的發生，或將風險與危機的衝擊降至最低。

危機管理與處理的原則-2

緊急事件

1. 突發的狀況、措手不及。
2. 必須在短時間內立即處理與回應。
3. 具有高度的危險性、爆炸性。
4. 未妥善處理、後果十分嚴重。



危機管理與處理的原則-3

了解各類緊急事件之特性與影響：

1. 照顧安全風險與危機之特性。
2. 住民跌倒事件發生之傷害與影響。
3. 住民衝突事件對生活之影響性。
4. 住民自殺事件搶救之急迫性。
5. 住民走失事件協尋之壓力。
6. 緊急救醫事件之傷害與影響。
7. 顧客抱怨事件對機構營運之影響。

緊急性與長期性 危機之處理流程-1

緊急性危機處理的流程-1

1. 緊急性危機事件的發生。
2. 現場第一發現者緊急通報。
3. 部門或輪值主管或相關同仁，趕赴現場。
4. 研判事件類別、人員受傷或環境損害情況。
5. 當機立斷採取行動措施
(緊急救護、送醫、安全管制....)



緊急性與長期性 危機之處理流程-2

緊急性危機處理的流程-2

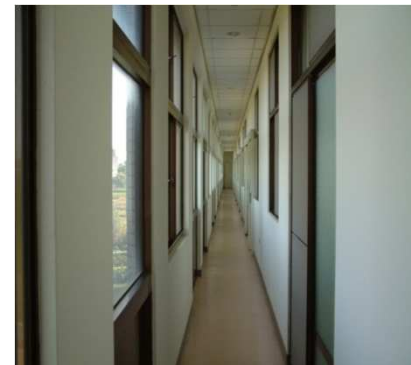
6. 通報最高主管，並評估通報主管機關之必要性
(如派出所、消防隊、衛生所...)。
7. 確立統一發言說明機制
8. 對內安撫善後的分工及處理措施。
9. 檢討分析、制訂措施、持續追蹤。



緊急性與長期性 危機之處理流程-3

長期性危機處理的流程-1

1. 檢視每月、每季的營運統計與照顧品質監測指標。
2. 研判營運不振或各項績效不佳或照顧品質下降的原因為何？
3. 適時地調整硬體、活動與照顧設施設備，或調整照顧流程及增加訓練。



緊急性與長期性 危機之處理流程-4

長期性危機處理的流程-2

4. 調整符合長者需求的軟硬體服務。
5. 當機立斷的調整營運與照顧品質管理監督策略。
6. 檢視設施設備掌握各項功能是否正常運作。
7. 檢討分析原因、制訂改善及預防措施並持續與追蹤。



常見的照顧風險與危機處理-1

常見照顧的危機意外事件

1. 人為過失之危機意外

住民走失、疾病感染、錯誤用藥、食物中毒...等。

2. 環境設施設備造成之危機意外事件

跌倒、停電、瓦斯外洩中毒、飲用水源不佳...等。

3. 其他危機意外事件

自殺自傷、錯誤的愛心、肢體暴力、焦慮或躁動、顧客抱怨、天然災害、經營不善...等。

常見的照顧風險與危機處理-2

常見照顧危機意外事件之處理過程階段

1. 預防階段
2. 處置階段
3. 事後輔導與評估階段

常見的照顧風險與危機處理-3

例一、長者跌倒事件

1. 是機構(單位)意外事件比率最高的一項
2. 導致的主要原因：
 - 1) 內因性(Intrinsic)
 - 2) 外因性(Extrinsic)
 - 3) 環境因素(Environmental)



常見的照顧風險與危機處理-4

例一、長者跌倒事件

1. 預防階段：

健康監測管理、設施設備改善與維護、輔具使用評估、復健與健康促進活動介入。

2. 處置階段：

現場救護評估處理、緊急送醫診治、家屬聯繫、通報相關主管、急性期觀察或住院治療。

常見的照顧風險與危機處理-5

例一、長者跌倒事件

3. 事後輔導與評估階段：

探視關懷掌握治療情況、家屬關懷與溝通調解
應變能力訓練、檢討分析及預防改善措施追蹤
執行成效。



常見的照顧風險與危機處理-6

例二、住民衝突事件

1. 預防階段：

強化入住評估的周全與深度住民生活適應關懷及掌握、提升住民間之情感連結加強特殊個案生活與情緒輔導。



常見的照顧風險與危機處理-7

例二、住民衝突事件

2. 處置階段：

即時疏導及排解糾紛保持知會家屬適度調整住房與活動空間安排若有導致傷害，須進行現場救護或緊急送醫聯繫家屬並通報



常見的照顧風險與危機處理-8

例二、住民衝突事件

3. 事後輔導與評估階段：

當事人與其它住民情緒疏導家屬情緒關懷與溝通
召開家屬協調會議衝突違紀事件處理（依據生活
公約及入住契約內容）檢討分析原因、擬訂預防
改善措施。

常見的經營風險與危機處理-1

常見經營風險危機：

1. 法令或政策改變危機

關鍵因素：法令或政策的不利層面

因應原則：掌握走向、多元規畫

2. 財務危機

關鍵因素：財務測算模式、佔床率、經營管理成效

處理原則：提升進住率、做好內部管控、理財規畫、
保險分擔、謹慎投資

常見的經營風險與危機處理-2

常見經營風險危機：

3. 人力資源危機

關鍵因素：專業角色定位未明、缺乏社會肯定評價、勞動條件不佳

4. 機構設立與營運危機

關鍵因素：符合顧客需求

處理原則：正確評估消費市場、均衡消費者需求

常見天然災害之危機處理-3

常見天然災害

台灣常見天然災害例如：

地震、寒流、颱風、水災、土石流等

關鍵因素：多變性、無法預期、突發又緊急、危險性

因應原則：

- ① 需有計畫的演練、有嚴格的訓練、更要有連續動態的管理
- ② 事前、事中、事後採取一連串的因應措施

常見天然災害之危機處理-3

例一、水災事件

1. 預防階段：

注意新聞報導、高危險群關懷與輔導、環境動線規劃與改善、擬定緊急應變計畫與措施。

2. 處置階段：

通報主管與董事會、住民移往高樓層、住民情緒安撫、家屬聯繫、通報所屬各級政府主管機關。

常見天然災害之危機處理-3

例一、水災事件

3. 事後輔導與評估階段：

住民情緒關懷與輔導、家屬關懷與溝通、工作人員情緒壓力疏導、檢討處置措施與改善計畫。



結論-1

機構面臨危機處理之壓力：

1. 工作人員的擔心
2. 家屬及社會大眾口碑不佳的影響
3. 進步停滯與評鑑結果不佳的挑戰
4. 永續經營受到的威脅。



結論-2

機構面臨危機預防階段與處理步驟：

1. 建構與擬訂各項意外及緊急事件之處理流程。
2. 建立各項安全設施與設備之檢修、保養機制。
3. 建立各項事件之模擬演練與宣導機制。
4. 定期舉辦員工危機事件處理之在職教育，強化員工的訓練與危機監督能力。
5. 確認各項危機事件處理之協助資源網絡。

結論-3

機構面臨危機預防階段與處理步驟：

6. 協調機構內部人力進行適當因應處理、資源連結、對外發言等之分工編制。
7. 保持客觀鎮靜，依事件狀況之輕重緩急，研判優先順序並適切處理。
8. 依通報機制與系統，即時通報各單位主管及主管機關。
9. 設定對外部回應之統一發言窗口及其內容。
10. 事後儘速檢討分析、制訂改善措施並加強宣導教育。

結論-4

機構最高主管及團隊於事件處理後之接續：

1. 探望與關懷
2. 個案輔導
3. 工作人員教育與宣導
4. 設施設備之改善
5. 事後檢討與統計分析，力求改進
6. 設立應變行動小組及制訂輔導改善計畫並追蹤。

~ 樂活雙連，敬請指教~



電話：02-26365999

地址：新北市三芝區後厝裡22-17號

網址：www.sleh.org.tw

電子信箱：sleh@ms35.hinet.net

