

臺北榮民總醫院危安狀況處置要領

96 年 3 月 27 日北總政字第 0960005733 號

狀況一：扒竊狀況之處置

處置要領：

一、財物失竊之處置要領：

- (一) 各單位發現辦公室門窗遭破壞或公有財物遭竊時，應保持現場之完整，並立即通報駐警隊派員處理。駐警隊獲報後，應立即通報政風室並派員會同失竊單位在不破壞現場原則下，檢視財物損失狀況，如發現重要財物失竊，應即通報北投分局偵察隊派鑑識人員採證。政風室並會同駐警隊與失竊單位編成專案調查小組，對涉嫌可疑人員進行清查過濾。
- (二) 現場完成會勘採證後，失竊單位應即統計損失狀況，儘速完成失竊經過報告，簽會補給室(財產管理部門)、政風室後，陳院長核閱。非上班時間發現之竊案，駐警隊於獲報後，應即通報總值星室，由正(副)總值星通知失竊單位主管及政風室立即返院協助處理。

二、員工或住院病患個人財物遭竊處置要領：

- (一) 單位員工與病患發現個人財物失竊，應即通報本院駐警隊派員處理。駐警隊應依「本院防竊專案實施規定」，填具「調查或處理案件報告表」，並徵詢失竊當事人意願，協助向警方報案，另將處理情形簽核。
- (二) 如經研判為內部員工所為，應即通報政風室會同相關單位編成專案小組，過濾清查可疑人員。

三、發現扒竊現行犯或可疑人員活動狀況：

- (一) 各護理站或員工發現扒竊現行犯時，應設法

予以留置或誘導至監視攝影機處側錄容貌，
並立即通報駐警隊派員圍捕。

- (二) 如非現行犯，僅行跡可疑，應不動聲色，通報駐警隊派肅竊組隱密予以監控，期能以現行犯予以逮捕；或於必要時，予以盤查身分，使扒竊集團心生警惕，減低來院活動之機率。

狀況二：暴力或蓄意滋擾事件之處置

處置要領：

- 一、各單位發現有暴力或蓄意滋擾事件，如鬥毆、毀損公物、酗酒滋事、恐嚇、滋擾等情，除設法予以制止外，應立即通報駐警隊派員協處。
- 二、駐警隊接獲報案後，依下列原則處理：
 - (一) 依狀況需要調派必要之警力，迅速趕赴現場處理，並同時通報政風室，非上班時間應向總值星室報告。
 - (二) 屬暴力現行犯，如對員工或病患人身施暴，或砸毀公有物品，應以強制方式立即予以制止或逮捕，並通報北投警察分局、永明派出所派員帶回處理，並保持現場證據之完整，會同警方拍照取證後，始能恢復現場狀況；對遭施暴之受害人，登錄必要之身分資料，提供警方偵辦處理。
 - (三) 對無辜受傷害之員工或病患，應即先送急診部予以治療，並完成驗傷證明，並協助受害者向施暴人員求償。協請管理單位統計本院公物損失狀況，請駐警隊協調警方向當事人求償。
 - (四) 僅屬一般性滋擾事件，尚無暴力行為者，應設法勸其至駐警隊辦公室或其他適當場所處理，以維持現場醫療正常運作。
 - (五) 對滋擾人員應先安撫其情緒，瞭解其姓名、身分及動機，必要時得協調相關業務主管人員前往說明疏處，以化解怨懟，對情緒不穩，疏處無效，有再度滋擾者，應報請警方備案並派員會同處理。
 - (六) 處理經過先以電話通報政風室，非上班時間向

總值星室報告，並完成紀錄簽核。

三、各護理站發現有住院病患遭受滋擾或施暴情形時，應依下列原則處理：

- (一) 如屬一般性滋擾事件，應即制止勸離，如不聽制止，或有暴力傾向，應即通報駐警隊依前項原則處理，非上班時間應通報總值星室。
- (二) 密切注意病人情緒反應，側面瞭解原因，提供駐警隊做為後續處理之參考，並注意其安全維護。
- (三) 通知該病患主治及住院醫師參考。
- (四) 通知其家屬或親友注意病患之安全。
- (五) 上傳醫品會網站各類通報系統「醫療異常事件通報系統」完成通報。

狀況三：醫療糾紛求償未果，欲聚眾來院滋事之處置處置要領：

一、人員編組：由行政副院長擔任召集人，統合各組組長分工執行如下：

- (一) 疏處服務組：由社工室及涉及糾紛之醫療部科編成，由社工室主任擔任召集人，各該醫療部科主任擔任副召集人，負責與病患家屬說明疏處全般工作，並依社會工作室危機處理應變作業要點辦理之。
- (二) 新聞協調組：由公共事務室主任擔任召集人，指導公共關係組負責媒體記者接待、新聞稿撰寫及發布事宜。
- (三) 人力動員組：由總務室主任擔任召集人，負責督導調動院區保全與安全防護團之人力，支援警力安全與後勤工作。
- (四) 安全連絡組：由政風室主任擔任召集人，負責督導指揮駐警隊，協助維持現場秩序與人員、設施安全。另協調地方警察機關支援有關犯罪蒐證及必要警力支援調派，並綜理全般安全連絡協調事項。

二、處置作為：

- (一) 駐警隊加強巡邏勤務，發現院區有不明人士聚集或可疑徵候，立即通報安全連絡組（政風）處理。
- (二) 群眾滋擾之目的主要引起媒體之報導，新聞協調組宜在不透露目的前提下，與媒體記者保持適度之連繫，發覺滋擾之預警資料，立即通報安全連絡組（政風）處理。

- (三) 安全連絡組綜整接獲之通報，經查證屬實後，立即通知各組完成編組，並成立指揮所。
- (四) 駐警隊迅速調派警力支援現場秩序維護，並視需要通報警力支援調派與處理及協助各項蒐證工作（政風室主政）；防護團同時動員員工至指定地點，待命支援各項安全維護工作（總務室主政）。
- (五) 疏處服務組應即與病患家屬擇適當場所，進行溝通疏處事宜，惟應避免於現場當眾溝通，並應要求限制對方參與溝通之人數（原則以代表7至11員為限）。
- (六) 發生醫療糾紛之部科請提供相關資料予以關注，並預先撰擬新聞稿，如引起媒體注意，經新聞協調組奉核後，由本院發言人發佈，俾統一對外說明口徑，避免媒體受誤導而偏離事實之真象。

三、一般事項：

- (一) 對無辜受傷害之員工或病患，應即協調急診部予以治療並完成驗傷證明，並協助受害者向施暴人員求償。
- (二) 如有公物受損，應暫時保持現場完整，協調警方完成蒐證，以做為事後追究之依據。
- (三) 事件結束後，除基於蒐證之需要，必須保持現場完整外，總務室應即督促委外清潔公司迅速完成復原工作，以維醫院正常運作。
- (四) 各業務單位應循行政體系，迅速將最新狀況反映輔導會相關業管處知照。

狀況四：司法警察人員至本院拘捕病患之處置。

處置要領：

一、一般病患遭拘捕之處置：

- (一) 司法警察人員（含警察、憲兵、調查人員）持地檢署傳票等至本院欲拘捕住院病患時，應由政風室主政，並會同駐警隊處理。
- (二) 若司法警察人員持地檢署傳票等逕赴各病房時，請立即通報駐警隊派員協處，並通報政風室，非上班時間通報總值日室。
- (三) 請司法警察人員出示身分證明及傳票、拘票、押票或通緝書等證明文件核對，經核對身分、文件無誤，並經主治醫師診斷，無生命立即危險，經病患簽具同意書自行辦理出院手續，及取得移交收條（記明移交時間）後，始得交予辦案人員拘捕歸案。
- (四) 未成年者（已結婚者除外）病患遭司法警察人員欲拘捕時，除依（三）項程序辦理，並儘速通報其父母或監護人。
- (五) 病人經醫師診斷出院有生命立即危險狀況時，應告知司法警察人員知照，協調派員警就地監管或約束，俟病患病情好轉再依規定處置。

二、特殊身分病患遭拘捕之處置：

- (一) 外國人（外僑）或榮民在本院住院治療時，涉刑責遭司法警察人員欲拘捕時，應即時通知醫企部、政風室及社工室協處。
- (二) 外籍、大陸地區人民在本院擔任病患看護或非法打工因案遭拘捕，應通知護理部及相關

業管單位派員到場協處；同時通報政風室及駐警隊協助查明當事人身分，依法定程序移交辦案人員歸案。

狀況五：發現疑似爆裂物之處置

處置要領：

一、基本辨識：

- (一) 爆裂物的外型不一定是鐵殼有風葉尾的炸彈，而多是經過偽裝成不易發覺危險徵候的日常用品，如信件、包裹、手提箱或罐頭等。
- (二) 發現投寄、送達或隨意擱置之信件、包裹具有陌生地址、筆跡、怪味、或是厚薄不均衡的、有線頭突出、有針孔、破損、油漬、以包裝帶密縛的，都應特別注意。
- (三) 爆裂物引爆方法很多，目前多以水銀、定時、電池、引擎、遙控等方式引爆電雷管，造成爆炸。

二、發現可疑爆裂物的處理：

- (一)「不要碰它」、「更不要動它」：受過良好專業訓練的電子技術人員，都可製造出一般處理人員無法摧毀的爆裂裝置，若處理不當，在頃刻間極易造成重大災害。
 - 1、現場人員不可觸動任何可疑之爆裂物。
 - 2、不可用手拉動或打開包裹。
 - 3、不可剪割繩索或開啟箱盒鎖蓋。
 - 4、不可用手翻動。
 - 5、不可用金屬或利器切刺包裹。
 - 6、不可剪斷可疑爆裂物上之任何電線。
 - 7、不可將可疑爆裂物置於水中。
 - 8、現場不可吸煙、點火或將可疑爆裂物置於高溫處所。
 - 9、不可將可疑爆裂物置於蒸汽管、輸送機或轉動

輪胎物旁。

10、疏散前應打開所有門窗，以減少爆炸之威力。

11、耐心等待警察人員和防爆處理小組的支援。

12、對於在場圍觀民眾請駐警隊派員拍照，以利查出可能之嫌疑犯。

(二) 迅速通報政風室(駐警隊)，請儘速聯繫刑事警察局偵查第五隊各地區組派員處理；總務室立即動員消防搶救小組待命，完成緊急應變準備。

(三) 由駐警隊架設警戒線實施安全警戒措施，警告現場附近人員，禁止任何人接近，並立即通告總值日，請示高勤官做必要之疏散指示。

(四) 通知各單位查看有無其他可疑物品之搜索或蒐證工作。

狀況六：發現疑似遭受恐怖攻擊之處置

處置要領：

一、基本定義：

- (一) 恐怖攻擊事件之著眼，係在製造重大財物耗損與人員傷亡，並置重點於政府機關、經建設施、水庫、發電廠、運動娛樂集會及群聚社區等重大民生供需或民眾聚集之處所。
- (二) 醫療院所因肩負緊急危難搶救之責，屬於國家整體性安全防護重點單位，如逢恐怖攻擊事件雖將由地方治安機關介入警戒與維護，對於院內安全防護之作為，本院員工仍需建立基本認知。
- (三) 本院預防恐怖攻擊應置重點於病房、動力大樓、膳食間、實驗室、燃油、機電（含鍋爐）、放射物質儲存庫房、液氧槽，以及各大樓地下停車場，有效防範爆炸、火災、中毒、毒性化學，以及核子事故發生。

二、發現疑似恐怖攻擊的處理：

- (一) 「迅速通報」：本院如發生前揭重大財物耗損與人員傷亡事件，應在第一時間內完成「狀況通報」，由政風室通報，透過工作協調反映至國家安全最高主政機關認定。
- (二) 「應急制變」：依據本院「緊急狀況處理組」之分工，各相關單位立即按權責完成動員搶救，促使危害程度及損失降至最低。
- (三) 「警戒管制」：由政風部門依據本院「安全支援協定」，聯繫台北市警察局北投分局派遣支援警力，架設封鎖警戒線，維持院區救難運作；本

院駐衛（保全）警力加強巡察，監控可疑人士，防止接續攻擊行動再生。

- （四）「集中指揮」：依據災害防救法，以及台北市衛生局相關規範，本院「意外災害應變中心」即刻成立，由院長擔任指揮官、副院長（三）擔任副指揮官，統轄連絡官（公共事務室主任兼任）、新聞官（公關組長兼任）、安全官（政風室主任兼任），以及後勤處（總務室）、計劃處（醫企部）、財務處（會計室）、執行處（急診部）、人事處（人事室）、社會服務處（社工室）等單位，負責瞭解掌握各種災害動態，並依權責指揮、調度、管制、處理各項應變事宜。