

長庚紀念醫院高雄院區社會服務課部門

適用對象(社工管理師、社會工作師、社會工作人員)

## 急診個案工作標準作業規範

編號：BAMF01003

西元 1998 年 07 月 01 日 制訂公佈

西元 2022 年 09 月 26 日 第 18 次修訂

## 使用規定

- 一、擔任本職務執行作業者，應詳讀本手冊，並嚴格遵照執行。
- 二、倘若對所訂內容有疑問，應即向直屬主管請教，務必求得徹底瞭解為止。
- 三、對所訂內容如有改善意見時，應反應直屬主管並作充分溝通，俾使內容更為完整。

## 目錄

壹、急診檢傷掛號區之病人-----	03
貳、急診滯留 24 小時及 48 小時之病人-----	03-04
參、無家屬及路倒病人-----	05-07
肆、經濟困難個案-----	07
伍、保護個案-----	08-16
陸、協助棄嬰處理-----	16
柒、自殺個案-----	17
捌、瀕死病人及死亡病人家屬-----	18
玖、協助急診處理病人抱怨問題-----	19
壹拾、重大災難作業-----	19-20
壹拾壹、急診志工督導-----	20
壹拾貳、其他照會個案-----	20
壹拾參、器官捐贈個案-----	21
異常狀況處理-----	22

# 壹、工作職責

總頁數：22

頁數：22-1

## 一、工作目的

- (一) 協助病人就醫，順利獲得醫療服務。
- (二) 即時協助保護及自殺個案危機處理，提供必要資源。
- (三) 協助醫病溝通。

## 二、工作項目

- (一) 協助急診病人就醫與訪視作業。
- (二) 協助急診弱勢病人就醫。
- (三) 協助保護及自殺個案危機處理。
- (四) 協助醫病溝通。
- (五) 志工服務督導。
- (六) 重大災難作業。
- (七) 其他個案類型之處理。

急診個案工作標準作業規範（一）

編號：BAMF01003

總頁數：22

頁數：22-2

作業目的	適用範圍	使 用 器 材、工 具	
急診個案服務工作相關就醫、弱勢病人、保護個案、之處理原則、重大災難作業之處理原則	社工員/師急診個案工作服務	HIS 社服個案紀錄系統	
		公佈日期：1998年7月	修訂日期：2022年9月第十八次修訂

## 急診個案標準作業規範（二）

編號：BAMF01003

頁數：22-3

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注意事項
<p>壹、急診檢傷掛號區之病人</p>	<p>一、不定時於檢傷區協助病人及家屬就醫。</p> <p>二、協助維持檢傷區就醫秩序，安撫病人及家屬等候情緒。</p> <p>三、會同志工協助無親友陪伴之病人、路倒病人及其他需協助之病人、家屬，將病人推至候診位置。</p> <p>四、協助檢傷人員澄清說明檢傷分類之意義及就醫順序。</p> <p>五、協助可轉掛號門診者之病人提供本院門診表，協助或請其以電話語音或至門診掛號櫃檯掛號。</p>	<p>檢傷分類 5 級：</p> <p>第 1 級：復甦急救，立即處理。</p> <p>第 2 級：危急，10 分鐘內處理。</p> <p>第 3 級：緊急，30 分鐘內處理。</p> <p>第 4 級：次緊急，60 分鐘內處理。</p> <p>第 5 級：非緊急，120 分鐘內處理。</p> <p>「本院門診表」</p>
<p>貳、急診滯留 24 小時及 48 小時之病人探訪</p>	<p>一、每日需訪視急診一般待床滯留超過 48 小時之病人及重症區滯留超過 24 小時之病人，以電腦計算病人進入急診之時間為資料來源，資料抓取步驟為：</p> <p>（一）進入本院 HIS 社服基金管理系統後，選擇「急診病人關懷作業」。</p> <p>（二）進入急診病人關懷作業後，選擇畫面上方「急診病人主動關懷作業」，在訪視區間填入當日日期後按「匯入」後電腦系統即依設定抓取當日需主動關懷病人資料。</p>	<p>HIS 社服基金管理系統後-「急診病人關懷作業」</p>
		<p>公佈日期：1998 年 7 月   修訂日期：2022 年 9 月第十八次修訂</p>

急診個案標準作業規範（二）

編號：BAMF01003

頁數：22-4

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
貳、 急診 滯留 24 小 時及 48 小 時之 病人 探訪	（三）直接點選訪視區間，即為應訪當日之日期，按「查詢」後，即顯示當日訪視名單。 （四）每日僅需匯入一次，不需重覆匯入。 （五）「急診訪視統計」提供區間統計，以確實掌握訪視量及訪視率。 二、急診社工師依名單逐床探視，提供病人床位資訊、情緒關懷等相關服務，若訪視過程發現病人有社服照會相關問題，需於社服照會系統開案處理。 三、每日完成探訪後進入 HIS 社服基金管理中之『急診病人關懷作業』，將訪視名單及訪視狀況輸入電腦中存檔。 四、每日急診重症區滯留超過 24 小時之病人探訪率每月須達成 90%。	依行政文書編號 190130-09000-213「社服處例行性管理指標檢討提報」辦理。
公佈日期：1998 年 7 月		修訂日期：2022 年 9 月第十八次修訂

急診個案標準作業規範（二）

編號：BAMF01003

頁數：22-5

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
<p>參、無家屬及路倒病人處理</p>	<p>一、社工師、志工對 119 送來之病人，協助先至檢傷櫃檯就醫。</p> <p>二、119 或民眾送來之病人應記下護送警察及民眾之姓名、住址、電話以為日後聯絡之用。</p> <p>三、如病人意識清楚可詢問家屬姓名、電話、住址等基本資料協助聯絡。</p> <p>四、必要時可透過戶籍所在地之社政單位、警察局、榮民服務處、村里鄰長等協助通知家屬，或協助辦理住院事宜。</p> <p>五、病人意識不清時，可會同警衛或醫護人員在其衣物內尋找是否有相關證件或資料。若無證件聯絡路倒地警員協尋家屬。</p> <p>六、意識不清病人之隨身物品應委由急診警衛及醫護人員共同清點後先行存放於急診警衛櫃台。</p> <p>七、對於需緊急檢查或手術者，可請警衛先行填寫緊急醫療行為見證書。</p> <p>八、若病人病況危急需住 ICU 病床，可請急診醫師於住院通知單註明病危住院，蓋醫師章即可先辦理住院，住院同</p>	<p>各縣市「路倒病人收治及醫療費用處理要點」。</p>
		<p>公佈日期：1998 年 7 月   修訂日期：2022 年 9 月第十八次修訂</p>



項次	操作說明或作業流程	注意事項
<p>參、無家屬及路倒病人處理</p>	<p>意書及其他相關手續於住院後連絡到家屬再補辦。</p> <p>九、此類病人應仔細評估其社會家庭因素是否可能屬於滯留院高危險群，如為高危險群應主動告知醫療團隊作為簽床參考。</p> <p>十、病人病情穩定後，應予社政單位或警察單位聯絡，協助出院安置。</p> <p>十一、路倒病人相關法律條文</p> <p>（一）路倒病人之身分及其有關之戶籍資料由路倒所在地之警察機構負責調查之。</p> <p>（二）路倒並經查有家屬者，經由警察機關或收治醫院通知家屬逕往收治醫院處理之。</p> <p>（三）路倒病人之低收入戶資格或家庭經濟狀況由戶籍所在地之社政單位負責調查之。</p> <p>十二、醫療院所對於收治之路倒病人其費用以本人或家屬負擔為原則，如本人或家屬無力負擔或拒不負擔者，依下列規定辦理：</p> <p>（一）經查身分不明者，由路倒所在地之直轄市或縣市政府社政單位負擔。社工師將救護紀錄單及診斷書，</p>	
		<p>公佈日期：1998 年 7 月 修訂日期：2022 年 9 月第十八次修訂</p>

急診個案標準作業規範（二）

編號：BAMF01003  
頁數：22-7

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
參、無家屬及路倒病人處理	<p>交由醫事課負責請款。</p> <p>(二) 經查係列冊在案之低收入戶，由戶籍所地之直轄市或縣市政府社政單位負擔。</p> <p>(三) 經查有戶籍而本人家屬確實無力負擔者，由戶籍所在地之直轄市或縣市政府社政單位負擔。</p> <p>(四) 經查本人或家屬有能力負擔而拒負擔者，由收治醫院依民法及有關規定向本人或負有扶養義務之人請有清償積欠之費用。</p>	
肆、經濟困難個案處理	<p>一、處理方式參考「個案工作標準作業規範」。</p> <p>二、符合醫療費用補助條件之清寒病人之醫療照護費用、看護費用、急難救助金、救護車資、膳食費及個人衛生用品等，經評估後，補助之作業方式依院內「病人醫療照護費用補助作業細則」相關規定辦理。</p> <p>三、經評估後對於一般生活支出有困難之清寒病人，得協助轉介至社政、慈善福利機構，應請病人同意後填寫「轉介院外機構同意書」。</p>	<p>「個案工作標準作業規範」</p> <p>「病人醫療照護費用補助作業細則」</p>
公佈日期：1998年7月		修訂日期：2022年9月第十八次修訂

急診個案標準作業規範（二）

編號：BAMF01003

頁數：22-8

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注意事項
<p>伍、 保護 性個 案處 理</p>	<p>一、家庭暴力個案（18歲以上）處理方式：</p> <p>（一）醫護人員轉介疑似家暴個案案件時，應立即前往處理。</p> <p>（二）提供病人心理支持。</p> <p>（三）協助就醫並依案主需求請醫師開立「受理家庭暴力事件驗傷診斷書」（一式兩份，一份交予案主，一份由社工存檔）。由醫師以數位相機拍照存證，且完成上傳至 PACS 影像。</p> <p>（四）與案主或家屬會談，了解案主家庭狀況及受暴經過。</p> <p>（五）評估案主返家之安全性，若案主返家有安全顧慮，必要白天聯繫高雄市家庭暴力暨性侵害防治中心，夜晚或假日聯繫高雄市家防中心請值班社工評估案主是否需緊急安置。</p> <p>（六）提供保護令聲請等相關訊息及討論安全計畫。</p> <p>（七）接案後進行家暴案件線上通報，若為男女性親密關係受暴者，則須完成「台灣親密關係暴力危險評估表」（TIPVDA），最遲不得超過 24 小時。上班時間</p>	<p>「家庭暴力防治法」</p> <p>「家庭暴力防治法施行細則」</p> <p>「高雄長庚紀念醫院受理疑似家暴個案驗傷診療流程」</p> <p>線上通報網址：<a href="https://ecare.mohw.gov.tw/">https://ecare.mohw.gov.tw/</a>（關懷 e 起來）</p>
		<p>公佈日期：1998 年 7 月 修訂日期：2022 年 9 月第十八次修訂</p>

急診個案標準作業規範（二）

編號：BAMF01003  
頁數：22-9

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
伍、 保護 性個 案處 理	<p>由急診護理人員通知社工師接案處理；非上班時間則由急診護理人員完成線上通報。若被害人拒填，請於通報單註明「TIPVDA 量表拒填」。填寫完畢後提供相關衛教單張予案主。</p> <p>(八) 如病情需要住院，轉介給負責該病房區社工師繼續協助。</p> <p>(九) 凡設籍高雄市及屏東縣(含居住高雄市及屏東縣之外籍與大陸籍配偶)之家庭暴力個案，其急診醫療費用依規定協助向高雄市政府社會局家防中心或屏東縣社會處提出補助申請。</p> <p>(十) 病人出院後需於一個月內電話追蹤1次，了解案主返家情形並予以記錄，若電話聯絡不上，需追蹤3次並記錄後結案。</p> <p>二、性侵害個案之處理方式</p> <p>(一) 進行會談，了解案主基本資料及受侵害情形。若案主尚未報案，瞭解報案意願，案主若同意報案</p>	<p>依屏東縣政府函文(屏府社字第 11010077000 號)辦理</p> <p>「高雄長庚紀念醫院保護性個案追蹤流程」</p> <p>「性侵害犯罪防治法」</p> <p>「性侵害犯罪防治法施行細則」</p>
		公佈日期：1998 年 7 月   修訂日期：2022 年 9 月第十八次修訂

急診個案標準作業規範（二）

編號：BAMF01003

頁數：22-10

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注意事項
<p>伍、 保護 性個 案處 理</p>	<p>則予以協助報案。</p> <p>(二) 經了解案況後，通知婦幼隊來院領取並簽收證物盒，並通知高雄市家防中心專線組評估是否派員陪同診療。</p> <p>(三) 陪同診療：提供隱密場所就醫、檢查、聯絡醫護人，給予優先就診。</p> <p>(四) 男性性侵害被害人應依年齡照會驗傷科別，17 歲以上照會直肛科，17 歲以下照會外傷科。</p> <p>(五) 提供心理支持及施測健康簡式量表(BSRS-5)，量表分數達 10 分以上或評估案主有需求則建議醫師照會精神科。</p> <p>(六) 個案之醫療費用均以掛帳方式處理，後段由醫事課與個案戶籍所在之地方政府申請補助。</p> <p>(七) 若個案來院為疑似遭受藥毒物使用者，則請醫師使用「疑似性侵害藥毒物採證及鑑驗盒」協助採證，並填寫「疑似性侵害藥毒物鑑驗血、尿液檢體監管紀錄表」，完成封存後將「疑似性侵害藥毒</p>	<p>「高雄長庚紀念醫院受理疑似性侵害個案驗傷診療流程」</p> <p>依行政文書編號 200624-09200-717「2020 年家庭暴力暨性侵害防治工作小組第一次個案討論會會議紀錄」辦理。</p> <p>「疑似性侵害藥毒物採證及鑑驗盒」</p> <p>「疑似性侵害藥毒物鑑驗血、尿液檢體監管紀錄表」</p>
		<p>公佈日期：1998 年 7 月 修訂日期：2022 年 9 月第十八次修訂</p>

急診個案標準作業規範 (二)

編號：BAMF01003  
頁數：22-11

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
<p>伍、 保護 性個 案處 理</p>	<p>物採證及鑑驗盒」連同證物盒交予受理警員並完成點交，由警員送至檢驗單位並追蹤檢驗報告。</p> <p>(八) 若個案同意接受傷口拍照存證，需由個案或監護人於「性侵害案件驗證同意書」同意拍照處簽名同意 後，以數位相機拍攝傷口，並依本院規定之流程燒錄成光碟 (一式二份)。一份連同證物盒交予受理員警並完成點交，另一份親自交予病歷室負責人員並完成簽收後列管。</p> <p>(九) 警方來院領取證物盒時，需填寫「員警處理性侵害案件交接及應注意事項表」(一式二份)，一份交予警方，一份於病歷課存檔。各院區應設有證物盒交接本，社工或護理師必將時間、對象、聯絡方式、交接內容詳實紀錄。</p> <p>(十) 性侵害光碟及驗傷相關表單(性侵害案件驗證同意書、疑似性侵害案件證物採集單、受理疑似性侵害事件驗傷診斷書、員警處理性侵害案件交接員警處理性侵害案件交接注意事項表)應由專人</p>	<p>「性侵害案件驗證同意書」 「受理疑似性侵害案件驗傷採證光碟」</p> <p>「員警處理性侵害案件交接及應注意事項表」 「性侵害案件交接本」 「性侵害相關證物盒領用本」</p> <p>依 2019.04.09 呈准行政文書編號 190319-09200-259 「保護性個案診斷書存放機制檢討報告」辦理。 「性侵害個案歸檔紀錄表」</p>
公佈日期：1998 年 7 月		修訂日期：2022 年 9 月第十八次修訂

急診個案標準作業規範（二）

編號：BAMF01003

頁數：22-12

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
伍、 保護 性個 案處 理	<p>親自交予病歷室負責人員，並完成簽收後列管。</p> <p>(十一)案主出院後須於一個月內電話追蹤1次，瞭解個案返院醫療情形並予以記錄，相對人為陌生人之個案，至少需追蹤半年，若電話聯絡不上，需追蹤3次並記錄後結案。</p> <p>(十二)為保護病人隱私，個案記錄單需勾選保密非授權無法閱讀，完成之個案記錄需上鎖保存。</p> <p>(十三)案主依時間回診，必要時照會社工人員提供相關服務。</p> <p>(十四)發現16歲以上之未成年懷孕個案，應推算案主懷孕時間，若未滿16歲則依法通報性侵害事件，已滿16歲則確認案主轉介意願後填寫「高雄市未成年懷孕及未成年父母個案服務轉介單」及「個人資料轉介縣(市)政府/社會福利機關使用同意書」。</p> <p>(十五)性侵害個案至婦產科門診要求驗傷且無其他醫療需求，門診可退掛並引導個案至急診驗傷，若遇個案至婦產科門診為其他醫療需求但確認有</p>	<p>「高雄長庚紀念醫院保護性個案追蹤流程」</p> <p>依行政文書編號 190618-09200-055「2019年高雄長庚紀念醫院家庭暴力暨性侵害防治工作小組會議記錄」辦理。</p> <p>「高雄市未成年懷孕及未成年父母個案服務轉介單」 「個人資料轉介縣(市)政府/社會福利機關使用同意書」</p> <p>依行政文書編號 00872-2020123125219「2020年高雄長庚紀念醫院家庭暴力暨性侵害防治工作小組第二次會議記錄」辦理</p>
		公佈日期：1998年7月   修訂日期：2022年9月第十八次修訂

急診個案標準作業規範（二）

編號：BAMF01003

頁數：22-13

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注意事項
<p>伍、 保護 性個 案處 理</p>	<p>性侵害事實，應於門診進行性侵害驗傷及通報， 流程依「個案工作標準作業規範」辦理。</p> <p>三、兒童保護個案（未滿 18 歲）之處理方式</p> <p>（一）醫護人員轉介疑似兒童保護案件時，應立即前往處理協助就醫，若兒少有驗傷需求，則由急診兒科醫師執行驗傷、以數位相機拍照存證，且完成上傳至 PACS 影像，並開立驗傷單。</p> <p>（二）與案主或家屬會談，了解案主家庭狀況，及受暴經過。</p> <p>（三）提供心理支持。</p> <p>（四）若案主可以 MBD，評估案主返家之安全性，若返家有安全之顧慮，必要時聯繫家暴中心或社會局評估是否緊急安置。</p> <p>（五）如病情需要住院，轉介給負責該病房區社工師繼續協助，案主出院前知會高雄市家庭暴力暨性侵害防治中心，了解案主是否需帶回保護安置，或可由家屬帶回。</p>	<p>「個案工作標準作業規範」</p> <p>「兒童及少年福利與權益保障法」</p> <p>「兒童及少年福利與權益保障法施行細則」</p> <p>「高雄長庚紀念醫院兒少保護案件處理流程」</p> <p>依行政文書編號 00872-2022070401462「2022 年高雄長庚紀念醫院家庭暴力暨性侵害防治工作小組第一次會議記錄」辦理</p>
		<p>公佈日期：1998 年 7 月 修訂日期：2022 年 9 月第十八次修訂</p>



急診個案標準作業規範（二）

編號：BAMF01003

頁數：22-14

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注意事項
<p>伍、保護性個案處理</p>	<p>(六) 經評估案家具醫療衛教需求、營養衛教提供及情緒支持需求者，於個案出院後轉介予兒童保護暨發展中心提供後續相關服務，社服課社工師予以回覆單結案。若評估無轉介需求，則於病人出院一個月內追蹤1次並記錄，若電話聯絡未果，需追蹤3次並記錄追蹤時間後結案，並於記錄中詳載電聯未遇時間。</p> <p>四、保護個案之通報</p> <p>(一) 上班時間：由醫護人員立即連繫社工師至現場協助處遇，社工師應於24小時內完成線上通報，並提供通報編號請護理師於護理紀錄內記載。</p> <p>(二) 非上班時間(夜間及假日)：醫護人員應於24小時內完成線上通報，通報編號應呈現於護理紀錄內。</p> <p>五、保護性個案驗傷診斷書：</p> <p>(一) 保護性個案驗傷診斷書用印需備個案身分證正本以供查驗，未領有身分證之兒童需備戶口名簿，若就診當日未帶相關文件致診斷書無法用印，則診斷書保留於本院待個案備齊資料後來院用印；如個案</p>	<p>依據行政文書編號 220902-09200-209「疑似兒少保護案件評估轉介暨追蹤機制報告」辦理。</p> <p>線上通報網址：<a href="https://ecare.mohw.gov.tw/">https://ecare.mohw.gov.tw/</a>（關懷e起來）</p> <p>依109年度高雄市政府衛生局醫院督導考評核項目辦理。</p> <p>依行政文書編號 201210-09200-794「性侵害案件診斷書關防用印流程改善規劃報告」辦理。</p>
		<p>公佈日期：1998年7月   修訂日期：2022年9月第十八次修訂</p>

急診個案標準作業規範（二）

編號：BAMF01003

頁數：22-15

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
<p>伍、 保護 性個 案處 理</p>	<p>因故無法返回住處取得證件，可由社/警政人員調閱個案戶籍資料並影印社/警政人員工作識別證供驗證後即可用印。</p> <p>(二) 保護性個案申請複印驗傷診斷書，需請個案於醫事櫃台填寫複製診斷書申請書，由醫事課檢驗相關文件後，將申請書送至病歷課，再由病歷課聯繫社服課確認申請人身份無誤，社服課應填寫「保護性個案資料社服內部借閱單」並簽核至課長級（含以上）主管後，始得調閱家暴診斷書提供醫事櫃台複印，性侵害診斷書由病歷課調閱複印，用印後由醫事課通知申請人領取。</p> <p>六、保護性個案記錄歸檔機制</p> <p>(一) 「社會服務照會（回覆）單」核單完成後無需列印紙本歸檔，通報表(含 TIPVDA 量表)、驗傷診斷書及 BSRS-5 量表則需於核單後三個工作日內完成部門歸檔，並詳實填寫個案清單，且由專責人員檢核歸檔資料。</p>	<p>依行政文書編號 190618-09200-055 「2019 年高雄長庚紀念醫院家庭暴力暨性侵害防治工作小組會議記錄」辦理。</p> <p>依據「保護性個案記錄管理作業要點」辦理。</p> <p>依據「保護性個案記錄管理作業要點」辦理。</p>
		<p>公佈日期：1998 年 7 月   修訂日期：2022 年 9 月第十八次修訂</p>

急診個案標準作業規範 (二)

編號：BAMF01003  
頁數：22-16

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注意事項
<p>伍、 保護 性個 案處 理</p> <p>陸、 協助 棄嬰 處理</p>	<p>(二) 性侵害光碟及其他驗傷採證相關資料應於接案後二個工作日由專人送往病歷課歸檔，並由病歷課協助病歷(含電子)鎖檔。</p> <p>七、保護性個案若由加害人陪同到院且出現滋擾個案就醫之行為，則依「高雄長庚紀念醫院保護家暴個案照護處理流程」處理。</p> <p>八、社工夜間之出勤原則依各院區規定</p> <p>一、查明棄嬰來院時間、日期、被棄置地點及發現人員。通報轄區派出所及縣市政府社會局。</p> <p>二、如需醫療照顧者，先行予以處理。</p> <p>三、如健康狀況許可，則發文請當地縣市政府社會局安置如係需持續住院治療時，則轉案予兒科社工持續提供適切服務。</p>	<p>「保護家暴個案照護作業要點」</p>
		<p>公佈日期：1998年7月 修訂日期：2022年9月第十八次修訂</p>

急診個案標準作業規範（二）

編號：BAMF01003  
頁數：22-17

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注意事項
柒、 自殺 個案 處理	<p>一、自殺個案處遇依據本院自殺個案管理流程。</p> <p>二、醫護人員照會社工師協助自殺個案併無家屬或社會福利需求，立即協尋家屬及提供社會福利。</p> <p>三、會談時注意隱私權，可將案主帶至會談室或病床旁將布簾拉上，避免他人之干擾。</p> <p>四、依案主需求提供自殺防治相關資源。</p> <p>五、自殺個案入院時若為意識不清或死亡，由急診醫療人員於知悉後 24 小時內至衛生福利部自殺防治通報系統登入後完成線上通報，並交班急診社工師後續追蹤個案動向，如病情需要住院則轉介給該病房區主責社工師繼續協助。</p>	<p>「自殺防治通報關懷單」</p> <p>「高雄長庚紀念醫院自殺個案管理流程」</p> <p>線上通報網址： <a href="https://sps.mohw.gov.tw/">https://sps.mohw.gov.tw/</a>（衛生福利部自殺防治通報系統）</p> <p>「自殺防治法施行細則」</p> <p>「病人自殺防治及管理作業要點」</p>
		公佈日期：1998 年 7 月   修訂日期：2022 年 9 月第十八次修訂

急診個案標準作業規範 (二)

編號：BAMF01003  
頁數：22-18

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
捌、瀕死病人及死亡病人家屬之輔導	<p>一、同理病人家屬悲傷情緒，提供家屬情緒宣洩管道。</p> <p>二、會談時善加運用語言及非語言之技巧給予情緒上之支持。</p> <p>三、必要時安排醫師與病人家屬做詳細之病情解釋。</p> <p>四、鼓勵家屬將焦慮、恐懼、不安諸情緒表達出來，並提供一個私人隱密之場所。</p> <p>五、儘量避免使用「別擔心」、「事情沒想像那麼糟」、「節哀順變」、「人死不能復生」等字眼。</p> <p>六、協助病人家屬在病床陪伴病人走完人生最後旅程。意外或非病死者，告知家屬如何報案，辦理死亡診斷書之程序。</p> <p>七、病人家屬過於激動者，可暫時帶離現場，安排使用會談室或一獨立隱密場所供情緒宣洩並安撫情緒。</p> <p>八、依案家宗教信仰提供相關協助。</p>	
		公佈日期：1998 年 7 月 修訂日期：2022 年 9 月第十八次修訂

急診個案標準作業規範 (二)

編號：BAMF01003  
頁數：22-19

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注意事項
<p>玖、協助急診處理病人抱怨問題</p> <p>拾、重大災難作業</p>	<p>一、瞭解抱怨及反映問題重點並安撫情緒。</p> <p>二、抱怨問題需其他單位協助者，應與該單位主管聯繫並告知，由該單位於問題處理後告知病人。</p> <p>三、反應事項可協助處理者，應立即給予協助與解答；無法處理者，應向急診主管或單位主管反應。</p> <p>四、若因情緒激動發生肢體衝突時，必要時請警衛介入隔離雙方並將病人家屬帶離現場。</p> <p>五、傾聽雙方面對衝突之看法與經過，向雙方合理說明與澄清。</p> <p>一、全處人員依任務分為服務台作業、避難中心急診區服務及家屬休息區 3 組。</p> <p>二、立即至醫學大樓大廳左側架設投影設備，且成立服務台，依「重大災難傷患動態表」之資料，提供傷患家屬或其他人員查詢。</p> <p>三、協助家屬至家屬休息區，並擔負家屬休息處之服務。</p>	
		<p>公佈日期：1998 年 7 月 修訂日期：2022 年 9 月第十八次修訂</p>

急診個案標準作業規範（二）

編號：BAMF01003  
頁數：22-20

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注意事項
拾、 重大 災難 作業	四、安撫傷患及其家屬之情緒，並提供各項協助資源。 五、院外志工服務安排。	
拾 壹、 急診 志工 督導 作業	一、配合志工組安排急診志工職前、在職訓練、工作檢討等會議。 二、解決志工服務上所遇到之問題。 三、處理志工意見反映事項，如無法有效處理時應向主管反映，並向志工說明處理情形。	
拾 貳、 其他 照會 個案	處理方式參考「個案工作標準作業規範」。	「個案工作標準作業規範」
		公佈日期：1998年7月   修訂日期：2022年9月第十八次修訂

急診個案標準作業規範 (二)

編號：BAMF01003

頁數：22-21

總頁數：22

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
拾參、器官捐贈個案	處理方式參考「器官捐贈標準作業規範」。	「器官捐贈標準作業規範」
		公佈日期：1998 年 7 月 修訂日期：2022 年 9 月第十八次修訂



急診個案工作標準作業規範（三）

編號：BAMF01003

總頁數：22

頁數：22-22

異常狀況	發生原因	處理對策	
醫院發生重大事件	如傳染疾病、SARS、禽流感等。	為考量安全，經主管同意後，取消相關作業。	
發生上述無記載之狀況	緊急突發事件	(1) 呈報單位主管及現場主管知悉。 (2) 共同討論處遇模式。 (3) 協助就醫流程。 (4) 提供情緒支持與關懷。	
		公佈日期：1998年7月	修訂日期：2022年9月第十八次修訂