澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

社會服務設施
涉及人身安全及生命威脅事故
通報指引

社會服務設施使用
（修訂版）

社會工作局

2023 年 1 月 1 日

社會服務設施
涉及人身安全及生命威脅事故通報指引
目錄

一、 背景 1

二、目的 1

三、適用對象 1

四、推行階段 1

五、涉及人身安全及生命威脅事故之定義 2

六、涉及人身安全及生命威脅事故之通報 2

- 通報的時限 2
- 通報的方式 2
- 其他通報 3

七、資料的保密及處理 4

八、協作安排 4

九、其他相關部門之聯絡方法(僅供參考) 4

附件 1 涉及人身安全及生命威脅事故通報表(社會服務設施使用) 6

附件 2 涉及人身安全及生命威脅事故通報表(社會服務設施使用-填寫範例) 9

附件 3 涉及人身安全及生命威脅事故通報流程圖(社會服務設施使用) 13

澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

社會服務設施

涉及人身安全及生命威脅事故通報指引

一、背景：

鑑於受社會工作局監察或定期資助的社會服務設施(下稱設施)近年偶有發生嚴重事故、備受服務使用者家屬、持份者以至傳媒關注的事故，例如：有服務使用者在住宿設施墜樓身亡、企圖跳樓、跌倒傷亡等。面對各種形式的突發事故，需要設施立即評估其危險狀況，作出有效應變。為此，社會工作局制定了本項「社會服務設施涉及人身安全及生命威脅事故通報指引」，與受監管或定期資助的設施建立更完善的通報機制，以便當設施一旦發生有關事故時，能更有效地進行溝通應對，減低事故對服務使用者及相關人士帶來的影響，同時預防問題的再次發生。

二、目的：

明確建立涉及人身安全及生命威脅事故的有效通報機制，確保在發生事故時，設施服務使用者的安全，減少對其之傷害並盡速復原。

三、適用對象：

受社會工作局監管或定期資助的設施/服務計劃。

四、推行階段：

在照護程度較高及 24 小時運作的兒童及青少年、長者及康復住宿設施，以及受社會工作局定期資助的托兒所首先推行，經檢討後，再逐步擴展至其他受社會工作局監管或定期資助的設施/服務計劃：

	執行內容
第一階段： 2018 年 9 月 1 日開始	於兒童及青少年服務處、長者服務處及康復服務處負責跟進的住宿設施，以及受社會工作局定期資助的托兒所推行。
第二階段： 2023 年 1 月 1 日開始	於受社會工作局監管或定期資助的所有設施/服務計劃推行。

五、涉及人身安全及生命威脅事故之定義：

由於各種因素(包括：天然災害、意外事故及人為事件等)導致服務使用者出現受傷、危及人身安全以致死亡的事故，具體如下：

1) 受傷且需要設施送往醫療機構治療之事件；
2) 受傷事件，即使設施評估無需送往醫療機構治療，但倘有關事故引致受傷者本人或其他人士提出投訴，亦需要通報社會工作局；
3) 懷疑或有充分跡象顯示受身體暴力(例如：掌摑、扯頭髮、鞭打、拳打、腳踢等)、精神侵害(例如：危害或損害服務使用者情緒或心理健康的重複行為、態度或極端事件)、性侵犯及不適當照顧(例如：嚴重或重複地忽視服務使用者的基本需要)事件；
4) 非自然死亡事件(例如:自殺或墜樓身亡等)；
5) 在接受服務期間發生之失蹤事件；
6) 設施出現結構安全、火警及同類事件(例如：外牆倒塌、水浸等)；
7) 所有涉及報案，需要警方調查之事件；
8) 其他：涉及人身安全及生命威脅事故的其他事件(例如：哽塞、企圖自殺、誤飲清潔用品等事件)。

六、涉及人身安全及生命威脅事故之通報 ：

■ **通報的時限：**

發生涉及人身安全及生命威脅事故時，設施應按社會工作局各部門具體通報方式表(詳見表 1)之要求立即致電或 WhatsApp 進行通報。

■ **通報的方式：**

設施應按社會工作局各部門具體通報方式表(詳見表 1)之要求立即致電或 WhatsApp 進行通報，於 24 小時內【涉及上述第五段第 2)點所指的投訴以設施收到相關人士提出投訴起計 24 小時，其餘通報事件則以事件發生起計 24 小時】填寫“涉及人身安全及生命威脅事故通報表”(附件 1)，並傳真或發送至指定之電郵。社會工作局人員需口頭回覆設施確實收到通報表(政府辦公時間外，則需於緊隨的辦公時間內回覆)。

表 1–社會工作局各部門具體通報方式表:

<table>
<tr><th>通報部門</th><th>政府辦公時間內
（立即通報）</th><th>政府辦公時間外
（立即通報）</th><th>24 小時內
（傳真或電郵通報表格）</th></tr>
<tr><td>兒童及青少年服務處</td><td rowspan="3">致電跟進設施之同事</td><td>輪值電話:
6663 5678</td><td>Fax:2832 9995
Email:dcj@ias.gov.mo</td></tr>
<tr><td>長者服務處</td><td>輪值電話:
6680 8680</td><td>Fax:8399 7871，2892 0590
Email:di@ias.gov.mo</td></tr>
<tr><td>康復服務處</td><td>輪值電話:
6662 3638</td><td>Fax:2832 9996
Email:eai@ias.gov.mo</td></tr>
<tr><td>社會設施准照及監察處</td><td>致電跟進設施之同事</td><td>輪值電話:
6686 1588</td><td>Email:dlfes@ias.gov.mo</td></tr>
<tr><td>防治問題賭博處</td><td rowspan="3">致電跟進設施之同事</td><td rowspan="3">電話 WhatsApp 處長</td><td>電郵至跟進設施之同事及同步發送副本給處長
Email:bonnie@ias.gov.mo</td></tr>
<tr><td>預防藥物濫用處</td><td>電郵至跟進設施之同事及同步發送副本給處長
Email:shirley@ias.gov.mo</td></tr>
<tr><td>戒毒康復處</td><td>電郵至跟進設施之同事及同步發送副本給處長
Email:albert@ias.gov.mo</td></tr>
<tr><td>社會重返廳</td><td colspan="2">致電跟進設施之同事</td><td>Email:manhkm@ias.gov.mo</td></tr>
<tr><td>社區協作處</td><td>致電或 WhatsApp 跟進設施同事</td><td>電話 WhatsApp 處長或職務主管</td><td>Email:dac@ias.gov.mo</td></tr>
</table>

■ **其他通報：**

設施除了須遵循「社會服務設施涉及人身安全及生命威脅事故通報指引」所規範之機制通報社會工作局外，亦須留意作下列通報：

1)當涉及家暴事故：

當懷疑或獲悉發生家庭暴力的情況，設施按《預防及打擊家庭暴力法》規定向社會工作局通報時，必須透過“家暴通報專線”作出通報（備註：倘就事件屬性存有疑問，通報前可參考社會工作局防治家庭暴力服務危機評估清單[1]。）

[1] 處理家庭暴力個案的程序、定義及危機評估清單，可查閱以下網址：
http://www.ias.gov.mo/ch/formsguidelines/prevention-and-control-of-domestic-violence-services

2)當涉及醫療事故：

倘設施內懷疑或有充分跡象顯示發生醫療事故，設施必須按《醫療事故法律制度》的規定在 24 小時內向衛生局作出通報。

3)當涉及其他刑事犯罪：

設施可因應事故的性質及實際情況，向權限機關(例如:司法警察局、治安警察局及檢察院等)進行舉報。

七、 資料的保密及處理：

■ **設施須嚴格遵守《個人資料保護法》的規定以處理個人資料，尤其是：**

1) 設施及其工作人員對執行職務過程中所獲悉的個人資料負有保密的義務；

2) 有關"涉及人身安全及生命威脅事故通報表"(附件 1)內所提供的個人資料，僅用於人身安全及生命威脅事故通報之目的，設施在處理資料的過程中亦應採取措施以保護個人資料的安全；

3) 在法律規定的情況，有關的個人資料可依法轉交予警察當局、司法機關及其他有權限的實體。

■ **司法保密原則**

根據《刑事訴訟法典》的規定，在刑事訴訟中的偵查和預審階段所有人均必須遵守"司法保密"的原則，即禁止洩露任何與訴訟相關的程序及資料；為此，在處理有關事件時須嚴守司法保密的原則，尤其是涉及"社會重返範疇"的通報。

八、協作安排：

社會工作局人員在收到設施的通報後，須與設施進行聯繫，進一步掌握事故情況，並會視乎實際需要開展所需的協作行動。

九、其他相關部門之聯絡方法(僅供參考):

機構/部門	聯絡方法/電話
家庭暴力求助專線	Fax: 2823 2521，Tel: 2823 2520 通報表可透過澳門社會工作局網頁 http://www.ias.gov.mo/ch/forms-guidelines/prevention-and-control-of-domestic-violence-services 下載

機構/部門	聯絡方法/電話
緊急事務電話 (火警、向治安警察求助或召喚救護車)	Tel:999/110/112
司法警察局報案熱線	Tel:993
衛生局 ■ 仁伯爵綜合醫院 ■ 發生或懷疑發生醫療事故通報	 Tel:8390 5000，2831 3731 可選擇以下任一方式作出通報: 1) 網上:登入澳門衛生局網頁 http://www.ssm.gov.mo 2) 電郵:utlap@ssm.gov.mo 3) 通報表:用正楷填妥,傳真至 2871 2035 通報表可在衛生局醫務活動牌照科索取，或可透過澳門衛生局網頁 http://www.ssm.gov.mo 下載。
司法警察局(24 小時值日室)	Tel:2855 7777
治安警察局(總機) ■ 第一警務警司處(一區) ■ 第二警務警司處(二區) ■ 黑沙環警察分站(二區分站) ■ 第三警務警司處(三區) ■ 外港新填海區警察分站(三區分站) ■ 氹仔警務警司處 ■ 機場邊境站警司處 ■ 路環警司處	Tel:2857 3333 Tel:2893 8258 Tel:2857 2027 Tel:2876 7574 Tel:8790 5636 Tel:2872 5100 Tel:2882 1047 Tel:8398 1317 Tel:2850 3253
消防局(求助、召喚救護車)	Tel:2857 2222/119/120
澳電(電力故障)	Tel:2833 9922
澳門自來水(供水故障)	Tel:2822 0088

秘密

(附件 1)

澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

涉及人身安全及生命威脅事故通報表
(社會服務設施使用)

致:社會工作局

填表人資料：	設施名稱：_____ 填表人姓名及職位：_____ 聯絡電話：_____
通報社會工作局的方式及時間：	電話： 年 月 日 時 分
	傳真/電郵： 年 月 日 時 分
事發日期及時間：	年 月 日 時 分
事發地點：	
事件的屬性(可多選):	☐受傷且需要設施送往醫療機構治療之事件； ☐受傷但設施評估無需送往醫療機構治療之投訴事件； ☐懷疑或有充分跡象顯示受身體暴力、精神侵害、性侵犯及不適當照顧事件； ☐非自然死亡事件； ☐失蹤事件； ☐設施結構安全、火警及同類事件； ☐涉及報案，需要警方調查之事件； ☐其他(請註明:_____)
服務使用者資料： (若事故涉及多名服務使用者，設施可因應實際情況自行增加服務使用者姓名、性別及年齡項目，並逐一列明)	姓名 1：_____ 性別：____ 年齡：_____ 姓名 2：_____ 性別：____ 年齡：_____ 姓名 3：_____ 性別：____ 年齡：_____ 姓名 4：_____ 性別：____ 年齡：_____ 姓名 5：_____ 性別：____ 年齡：_____ ☐ 所有服務使用者(備註：設施出現結構安全、火警及同類事件，則無需逐一列出服務使用者之姓名。)

處理事件之設施人員： (若事故涉及多名處理人員，設施可因應實際情況自行增加處理事件之設施人員的姓名及身份項目，並逐一列明)	姓名 A：_____ 身份：_____ 姓名 B：_____ 身份：_____ 姓名 C：_____ 身份：_____ 姓名 D：_____ 身份：_____ 姓名 E：_____ 身份：_____
其他涉及之非服務使用者人員(倘沒有，則無需填寫)：	姓名甲：_____ 身份：_____ 姓名乙：_____ 身份：_____ 姓名丙：_____ 身份：_____
事故起因及經過：	
服務使用者的狀況： (根據服務使用者的實際狀況填寫，倘出現多項狀況，需一併顯示。以上述資料中之姓名代號填寫)	1. 受傷： 瘀腫 _____ 流血 _____ 骨折 _____ 燙傷/燒傷 _____ 暈眩 _____ 昏迷 _____ 呼吸道阻塞 _____ 其他_____(請註明，_____) 2. 精神/情緒問題： 情緒不穩/失控 _____ 神智昏亂 _____ 其他 _____(請註明，_____) 3. 非自然死亡：_____ 4. 失蹤：_____ 5. 濫用情況: 濫用藥物 _____ 酗酒 _____ 6. 其他狀況：_____ (請註明，_____)

已處理事項： (根據實際已處理的事項填寫，倘進行多項處理，需一併顯示。以上述資料中之姓名代號填寫)	_____即時處理傷口（處理時間，如適用：_____) _____通知家屬(通知時間，如適用：_____) _____送院(處理時間，如適用：_____，陪同人員姓名及職位：_____) _____報警(處理時間，如適用：_____，陪同人員姓名及職位：_____) _____隔離(處理時間，如適用：_____) _____已通報社會工作局家暴通報專線(處理時間，如適用：_____) _____已通報衛生局醫療事故專線(處理時間，如適用：_____) _____其他，請註明：_____(處理時間，如適用：_____)
傳媒知悉事件：	☐是 ☐否 ☐不詳
事故的處理及進展： (詳列處理過程的各項工作及進展情況)	
將會開展的後續處理工作：	
已經及/或將會採取的預防措施：	
設施負責人/代任人簽署： 機構蓋印: 提交日期：	

秘密

澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

(附件 2)-填寫範例

涉及人身安全及生命威脅事故通報表

(社會服務設施使用-填寫範例)

致:社會工作局__康復服務處梁小姐

填表人資料：	設施名稱：智友舍 填表人姓名及職位：黃展文(社工)　　聯絡電話：2865 3434
通報社會工作局的方式及時間：	電話： 2017 年 5 月 6 日 16 時 30 分
	傳真/電郵： 2017 年 5 月 7 日 15 時 10 分
事發日期及時間：	2017 年 5 月 6 日 16 時 15 分
事發地點：	宿舍客廳
事件的屬性(可多選):	☑受傷且需要設施送往醫療機構治療之事件； ☐受傷但設施評估無需送往醫療機構治療之投訴事件； ☐懷疑或有充分跡象顯示受身體暴力、精神侵害、性侵犯及不適當照顧事件； ☐非自然死亡事件； ☐失蹤事件； ☐設施結構安全、火警及同類事件； ☐涉及報案，需要警方調查之事件； ☐其他(請註明:_____)
服務使用者資料： (若事故涉及多名服務使用者，設施可因應實際情況自行增加服務使用者姓名、性別及年齡項目，並逐一列明)	姓名 1：何偉　性別：男　年齡：42 姓名 2：趙明　性別：男　年齡：40 姓名 3：_____　性別：____　年齡：_____ 姓名 4：_____　性別：____　年齡：_____ 姓名 5：_____　性別：____　年齡：_____ ☐ 所有服務使用者(備註：設施出現結構安全、火警及同類事件，則無需逐一列出服務使用者之姓名。)

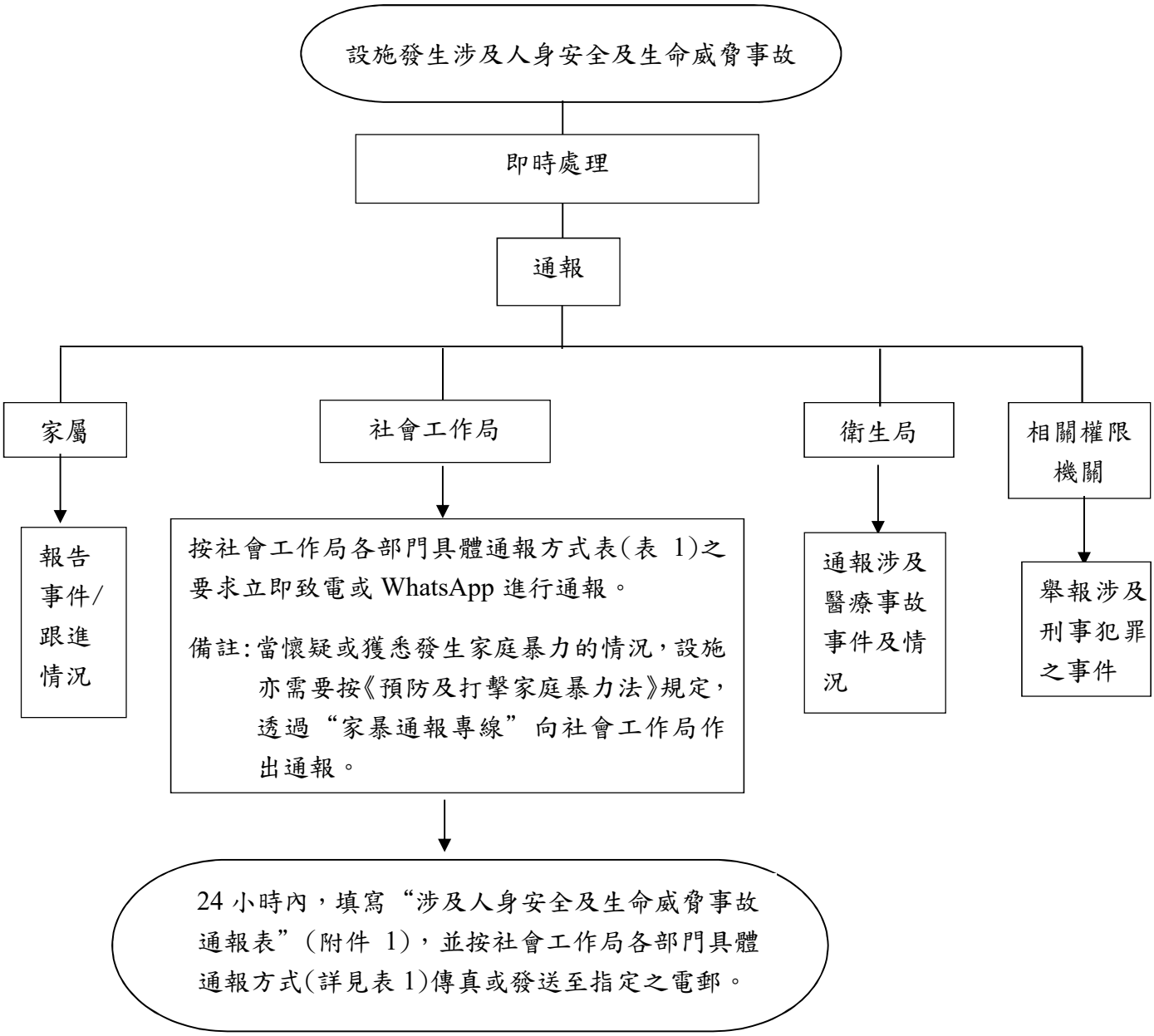
處理事件之設施人員： (若事故涉及多名處理人員，設施可因應實際情況自行增加處理事件之設施人員的姓名及身份項目，並逐一列明)	姓名 A：林小敏　　身份：個人護理員 姓名 B：陳珊珊　　身份：護士 姓名 C：黃展文　　身份：社工 姓名 D：＿＿＿　　身份：＿＿＿ 姓名 E：＿＿＿　　身份：＿＿＿
其他涉及之非服務使用者人員(倘沒有，則無需填寫)：	姓名甲：梁嘉琪　　身份：個人護理員 姓名乙：＿＿＿　　身份：＿＿＿ 姓名丙：＿＿＿　　身份：＿＿＿
事故起因及經過：	2017 年 5 月 6 日 16 時 15 分，林小敏個人護理員聽見宿舍客廳傳出呼救聲，於是前往了解，發現服務使用者何偉、趙明以及梁嘉琪個人護理員俯卧在地上，何偉額頭及右手出現擦傷，趙明膝蓋擦傷，梁嘉琪没有表面傷痕。 林小敏個人護理員摻扶何偉及趙明前往護理室，由陳珊珊護士即時為他們清潔及處理傷口，何偉右邊額頭出現瘀腫，右手手腕擦傷及流血，已初步止血，同時出現血壓偏低、頭暈及嘔心，但意識清醒。趙明只是膝蓋出現瘀傷，患處經清潔及處理後，没有流血及不適的情況。 經黃展文社工向當值員工、何偉、趙明、林小敏個人護理員及梁嘉琪個人護理員了解後，知悉是次事件主要是在梁嘉琪個人護理員協助服務使用者何偉及趙明前往洗手間時，途經宿舍客廳，没有留意擺放在旁邊的工程物資(宿舍廚房多處地方出現滲水，故於 2017 年 5 月 5 日開始進行相關維修工程)，趙明及梁嘉琪不慎被絆倒，同時引致何偉失去平衡，一同跌倒在地上。
服務使用者的狀況： (根據服務使用者的實際狀況填寫，倘出現多項狀況，需一併顯示。以上述資料中之姓名代號填寫)	1. 受傷： 瘀腫 1、2　流血 1　骨折 ＿＿　燙傷/燒傷 ＿＿　暈眩 1 昏迷 ＿＿　呼吸道阻塞 ＿＿　其他 ＿＿(請註明，＿＿＿) 2. 精神/情緒問題： 情緒不穩/失控 ＿＿　神智昏亂 ＿＿　其他 ＿＿ (請註明，＿＿) 3. 非自然死亡：＿＿＿ 4. 失蹤：＿＿＿ 5. 濫用情況: 濫用藥物 ＿＿　酗酒 ＿＿ 6. 其他狀況：1 (請註明，嘔心及血壓偏低)

已處理事項： (根據實際已處理的事項填寫，倘進行多項處理，需一併顯示。以上述資料中之姓名代號填寫)	1、2 即時處理傷勢（處理時間，如適用：2017/5/6，16:20） 1、2 通知家屬(通知時間，如適用：2017/5/6，16:30) 1 送院(處理時間，如適用：2017/5/6，16:30，陪同人員姓名及職位：陳珊珊護士及黃展文社工) _____報警(處理時間，如適用：_____，陪同人員姓名及職位：_____) _____隔離(處理時間，如適用：_____) _____已通報社會工作局家暴通報專線(處理時間，如適用：_____) _____已通報衛生局醫療事故專線(處理時間，如適用：_____) _____其他，請註明：_____(處理時間，如適用：_____)
傳媒知悉事件：	☐是 ☑否 ☐不詳
事故的處理及進展： (詳列處理過程的各項工作及進展情況)	1. 2017 年 5 月 6 日 16 時 20 分，陳珊珊護士檢查何偉及趙明的傷患，即時進行傷口的處理，了解他們身體是否出現其他不適及評估其意識狀態。 2. 16 時 20 分，個人護理員林小敏通知黃展文社工有服務使用者發生受傷事件。 3. 16 時 23 分，黃展文社工向林小敏、何偉、趙明以及當值的員工查詢及了解事件的經過及原因。 4. 16 時 28 分，初步的傷口處理後，由於何偉表示頭暈及嘔心，且出現血壓偏低的情況，陳珊珊護士與黃展文社工溝通後，建議將何偉送院檢查，同時記錄何偉及趙明傷勢處理及身體的狀況。 5. 16 時 30 分，黃展文社工通知院舍負責人、何偉及趙明家屬、社會工作局人員講述事件情況及商討何偉需要送院之安排。 6. 16 時 30 分，院舍負責人安排陳珊珊護士與黃展文社工陪同何偉前往醫院，個人護理員林小敏於更簿中記錄何偉送院之安排。 7. 17 時正，黃展文社工與陳珊珊護士陪同何偉及其家屬，處理醫院所需的程序及手續，再向家屬講述事件的經過，家屬表示理解，同時提議院舍日後留意物資擺放。 8. 22 時 10 分，經醫院診斷及檢查後，何偉身體並沒有大礙，並於 5 月 6 日 22 時 50 分返回院舍。

	9. 21 時正，黃展文社工記錄事作的經過、處理及後續跟進工作。
將會開展的後續處理工作：	1. 黃展文社工告知當值人員需要繼續跟進及留意何偉的身體狀況。 2. 院舍負責人安排陳珊珊護士跟進藥物服食、定期清潔及處理其傷口。
已經及/或將會採取的預防措施：	1. 加强所有員工對於環境安全的意識，避免因外在因素而導致服務使用者出現跌倒的情況，包括:院舍環境與設施是否安全、物資之擺放等。 2. 保持通道的暢通。 3. 在所有容易撞到的地方將加上軟墊包圍。
設施負責人/代任人簽署：陳文杉　　機構蓋印:　　提交日期：2017/5/7	

（附件 3）

澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

涉及人身安全及生命威脅事故通報流程圖

（社會服務設施使用）