

香港中文大學那打素護理學院  
「流金頌」訓練計劃  
CTP005 - 社區及院舍的長者照顧  
非正規及家庭照顧者訓練工作坊

# 主題：院舍職安健

## 2010年 12月23日

### 第二課

防火安全;暴力事件;工作壓力



香港賽馬會慈善信託基金  
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

# 防火安全



# 職業安全及健康條例 第509A章及附屬規例

## 防火措施

- 在工作地點內，要展示逃生路線，而所有出口須有照明的「出口」標誌；
- 走火通道須暢通無阻；
- 確保所有出路門均能從工作地點內輕易開啟或沒有鎖上；
- 工作地點必須具備適當及足夠的消防設施及其保養服務。

# 火警警報系統

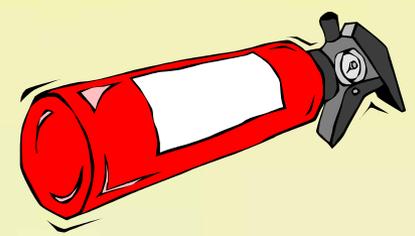


主要有以下各項：

- 1. 火警鐘掣
- 2. 煙霧感應器
- 3. 溫度感應器

滅火設施：

- 1. 手提滅火器包括滅火筒、滅火氈及沙桶等
- 2. 消防栓／喉轆系統
- 3. 自動灑水系統



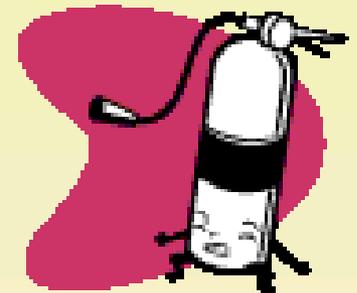
# 火的類別

- 火分為 **ABC** 三類:

1. **A**類火：由木材、紙張、棉、布、塑膠等所引起的火警為。

2. **B**類火：由易燃液體、易燃氣體、固體油脂等易燃物品所引起的火警。

3. **C**類火：由通電中的電器裝設及機械所引起的火警。



# 滅火筒的分類

1. 水劑滅火筒
2. 泡劑滅火筒
3. 乾粉型滅火筒
4. 二氧化碳滅火筒

# 不同滅火筒的用途

		水劑	泡劑	二氧化碳	乾粉
A類火	由木材、紙張、棉、布、塑膠等所引起的火警為。				
B類火	由易燃液體、易燃氣體、固體油脂等易燃物品所引起的火警。				
C類火	由通電中的電器裝設及機械所引起的火警。				
	滅火位置	火源底部	由上而下	火源底部	火源底部

# 防火氈

1. 玻璃纖維織布製造。
2. 可阻擋熱力高至**550°C**。
3. 可撲滅爐頭、滾油的火燄，阻止火勢蔓延。
4. 隔火、隔熱、不導電。



# 原因

1. 環境
2. 人為
  - 不慎
  - 誤用電器
  - 吸煙問題



# 院舍火警時

撤走所有院友?



# 火警

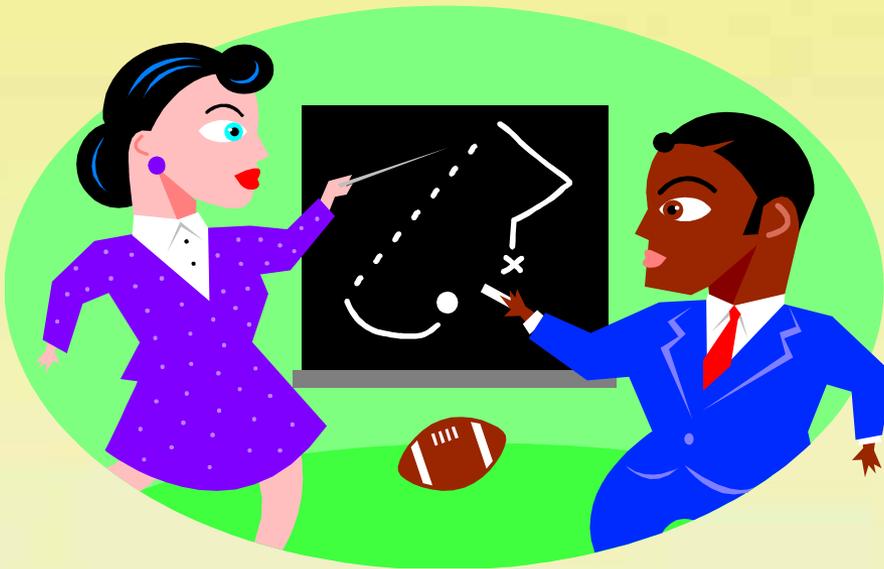
## 一般情況下

在安全情況下立即使用  
樓梯離開火場，並要  
關上所有門



# 院舍火警

- 應預先計劃走火路線
- 每半年進行火警演習一次



# 當你發現火警時.....

- 高聲警告附近人士有火警發生。
- 按破手動報火警鐘掣玻璃片以啟動火警鐘系統。
- 將接近火源之院友搬往安全地方。
- 打電話**999**報火警及提供以下院舍名稱及地址。



- 在安全情況下，將醫療氣樽及其他可燃物品移離火源。移出火警單位/樓層。
- 在火勢不大及在安全情況下，使用滅火筒、滅火毡或消防喉轆滅火。
- 如火勢太大或不能控制時，將院友疏散離開火警單位/樓層。



# 撤離院舍

- 將院友撤往指定集合地點。
- 當所有人員撤離後，關上火警單位大門。
- 如未能立即撤往指定集合地點，可將院友撤往以下地方等待救援及在情況許可時再撤往指定集合地點：
  - (i) 同一樓層內其他單位、電梯廊或露天平臺
  - (ii) 火警單位/樓層以下之其他樓層。



# 集合地點

- 當抵達指定集合地點時，向院舍主管報告。
- 聯絡到場之消防人員，以提供資料及協助。
- 安撫院友。



# 火警—注意

- 切勿乘搭電梯
- 帶備
  - 對講機或手提電話
  - 人數表
  - 外出及探訪記錄
- 點算人數



# 火警演習

- 保持鎮定
- 職員及院友一同參與
- 事前準備
- 預先計劃 或 突擊
- 孰習走火警路線及集合地點
- 與消防隊保持良好溝通
- 定期防火講座
- 火警演習記錄 包括文件及拍照



# 意外處理--燒傷 / 燙傷

## 保 持 鎮 定

- ✓ 用冷水浸或清洗受傷部位最少十分鐘
- ✓ 以助降溫及減輕痛楚

**切勿用冰直接敷傷口**

# 意外處理--燒傷 / 燙傷

- ✓ 由於受傷部位或會腫脹，應即除去束縛性物件，如手錶、手鐲、指環、緊窄的衣物如腰帶、靴或鞋等



# 意外處理--燒傷 / 燙傷

- ✓ 如衣服與傷口黏在一起，便不要勉強除去黏在一起的衣服，以免撕破皮膚，增加受感染的危險



# 意外處理--燒傷 / 燙傷

傷口上切勿塗上藥油、牙膏、豉油、燙火膏、肥皂、食油等物質，以免令傷口惡化



# 意外處理--燒傷 / 燙傷

如要保護傷口，可用消毒或清潔而不帶絨毛的敷料遮蓋，緊急時可用保鮮紙代替



# 意外處理--燒傷 / 燙傷

- 勿用黏性敷料如棉花或膠布等直接包裹傷口，以免敷料與傷口黏在一起
- 送醫治理



# 院舍策略

- 識別高危院友，加強照顧
- 提供安全環境
- 安全工具
- 提高安全意識
  - 提示牌、廣播、教育
- 定期維修檢查
- 工作指引

# 暴力事件

工作時，受到他人的辱罵、恐嚇、威脅  
、肉體受到攻擊

常見：

1. 粗言穢語或被呼喝
2. 推撞
3. 語言或文字恐嚇
4. 其他令人驚恐的說話或行為恐嚇
5. 電話滋擾

# 相關的香港法例

## 香港法例第 212 章 侵害人身罪條例

- 第 17 條：意圖造成身體嚴重傷害而射擊、企圖射擊、傷人或打人（可處終身監禁）
- 第 19 條：傷人或對他人身體加以嚴重傷害（可處判監禁 3 年）
- 第 39 條：襲擊致造成身體傷害（可處判監禁 3 年）
- 第 40 條：普通襲擊（可處判監禁 1 年）

[http://www.legislation.gov.hk/blis\\_pdf.nsf/6799165D2FE3FA94825755E0033E532/F8DD9956A1AC9EE5482575EE004D53F7?OpenDocument&bt=0](http://www.legislation.gov.hk/blis_pdf.nsf/6799165D2FE3FA94825755E0033E532/F8DD9956A1AC9EE5482575EE004D53F7?OpenDocument&bt=0)

想一想  
想一想

您遇過嗎？



原因？

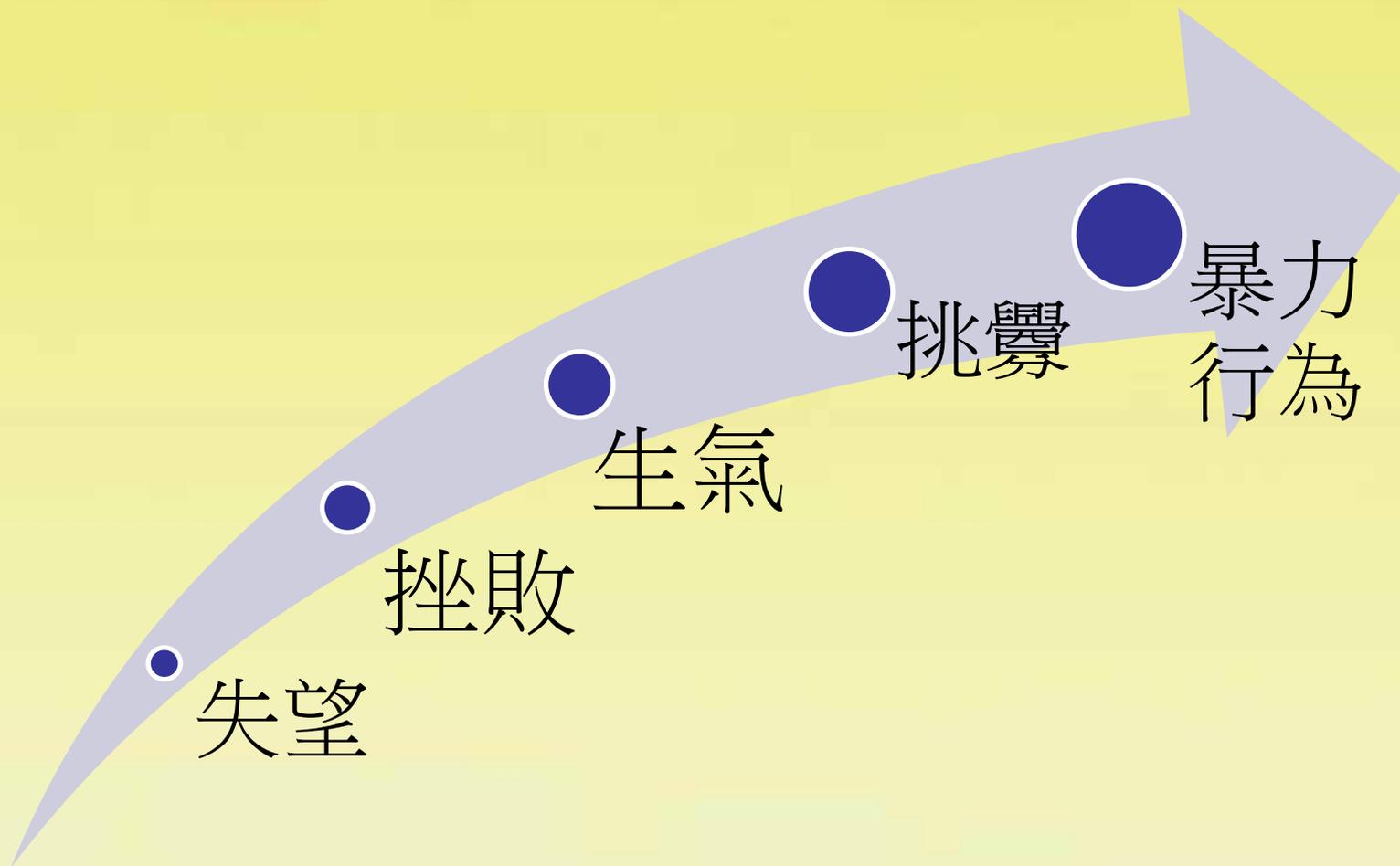
# 暴力事件的原因

- 院友因身體殘障或人際關係問題影響情緒
- 如未能以正確方法舒緩，影響情緒不穩定
- 情緒問題: 內心焦慮、感到挫敗、懷有怨恨、缺乏耐性、受到藥物或精神困擾等因素所影響
- 環境擠迫和嘈吵
- 錯誤方法發洩情緒，引致暴力事件的發生

# 長者身體的變化

- 身體退化，聽力 / 視力問題
- 慢性病，例如中風、糖尿病、
- 認知能力下降，例如腦退化
- 問題行為
- 缺乏社交生活
- 影响心理

# 激發暴力進程



# 暴力事件- 風險評估



# 1.自我評估

- 不要草率行事；
- 退一步，想清楚，使自己能作出正確的評估；
- 自己在行為上、精神上及情緒上的表現，好讓自己思想清晰理智。

## 2. 評估威脅 [pops]

- 人物（**P**）- 體型，情緒精神表現，外表及衣着
- 物件（**O**）- 持有武器／利器，對方與自己的距離
- 地點（**P**）- 光暗度，出口，樓梯，嘈吵，是否有旁觀者；
- 情況（**S**）- 時間，進行中的任務，有否其他人士在場，撤離現場之準備／能力。

# 3. 尋求協助

- 留意自身安全；
- 預先約好同事；
- 尋求周圍人士的協助；
- 要求上級或同事協助；
- 要求警方或其他同事增援。

# 4. 選擇行動

- 假如有能力及信心，可自行處理情況，並留意自身安全。
- 如需協助，要嘗試自行處理情況，直至有協助人員或其他人士到場；
- 如感自身安全受到威脅，便要作好撤離現場之準備。
- 嘗試找些藉口離開現場，如由其他的同事致電說有事需要幫手處理而借故離開。

# 5. 作出反應

- 作出最合適的行動；
- 繼續評估現場情況及威脅，從而決定或改變行動。

# 擬訂預防之政策

- 發佈政策聲明，令所有員工清楚明白機構對打擊工作間暴力的立場及措施。
- 把政策聲明張貼在辦公地方的當眼處，使員工、訪客及顧客均可以閱讀得到。
- 將如何處理在工作間出現的暴力行為列於員工手冊內。

- 如果控制得宜的話，整件事件就可以緩和
- 有效地溝通，更能明白對方的期望、需要、限制和難處等，在心平氣和與互諒互讓的情況下，事情就可以圓滿地解決。



# 暴力事件- 處理方法

- 對暴力事件作出預防控制及輔導安排
- 設施如 緊急按鈕, 閉路電視
- 培訓如自衛技巧
- 加強工作人員對院友的認識及溝通

# 處理方法

- 控制及阻止**暴力行為**
- 需立即通知院方，向當值職員及院長報告
- 即時處理傷患
- 如有需要，即致電報警，例如涉及嚴重傷亡
- 調查是否發生過同類事件
- 提醒各職員有關事件
- 通知家人
- 調查及跟進
- 輔導

# 特別事故報告

按照現行通報機制，安老院舍遇有特別事故，如長者住客失蹤或不尋常死亡等原因，須於**7**個工作天內向社署提交「特別事故報告」。

您有  
壓力嗎？



# 壓力測試

# 請回想一下自己在過去一個月內有 否出現下述情況：

1. 覺得手上工作太多，無法應付。
2. 覺得時間不夠，所以要分秒必爭。例如過馬路時衝紅燈，走路和說話的節奏很快速。
3. 覺得沒有時間消遣，終日記掛著工作。
4. 遇到挫敗時很易會發脾氣。
5. 擔心別人對自己工作表現的評價。
6. 覺得上司和家人都不欣賞自己。
7. 擔心自己的經濟狀況。
8. 有頭痛/胃痛/背痛的毛病，難於治愈。

9. 需要借煙酒、葯物、零食等抑制不安的情緒。
10. 需要借助安眠藥去協助入睡。
11. 與家人/朋友/同事的相處令你發脾氣。
12. 與人傾談時，打斷對方的話題。
13. 上床後覺得思潮起伏，很多事情牽掛，難以入睡。
14. 太多工作，不能每件事做到盡善盡美。
15. 當空閒時輕鬆一下也會覺得內咎。
16. 做事急躁、任性而事後感到內咎。
17. 覺得自己唔應該享樂。

# 計分方法

從未發生 0分

間中發生 1分

經常發生 2分

# 計分方法

**0-10分**：精神壓力程度低但可能顯示生活缺乏刺激，比較簡單沉悶，個人做事的動力不高。

**11-15分**：精神壓力程度中等，雖然某些時候感到壓力較大，仍可應付。

**16分或以上**：精神壓力偏高，應反省一下壓力來源和尋求解決辦法。

香港心理衛生會

[http://www.mhahk.org.hk/chi/sub\\_2\\_1\\_service.htm](http://www.mhahk.org.hk/chi/sub_2_1_service.htm)

精神健康的資料, 致電 2772 0047

# 生活事件評定量表

- 精神科醫生 Holmes & Rahe 設計了「生活事件評定量表」
- 計算過去12個月內所發生的生活事件的生活改變值

# 考考你 - 生活事件排序

- 家庭成員的增加
  - 受傷或患病
  - 配偶死亡
  - 經濟狀況改變
  - 好友死亡
  - 親人健康的變化
  - 娛樂活動的變化
  - 社會活動的改變
  - 親人死亡
1. 配偶死亡 (100)
  2. 親人死亡 (63)
  3. 受傷或患病 (53)
  4. 親人健康的變化 (44)
  5. 家庭成員的增加 (39)
  6. 經濟狀況改變 (38)
  7. 好友死亡 (37)
  8. 娛樂活動的變化 (19)
  9. 社會活動的改變 (18)

# 生活事件 Life events

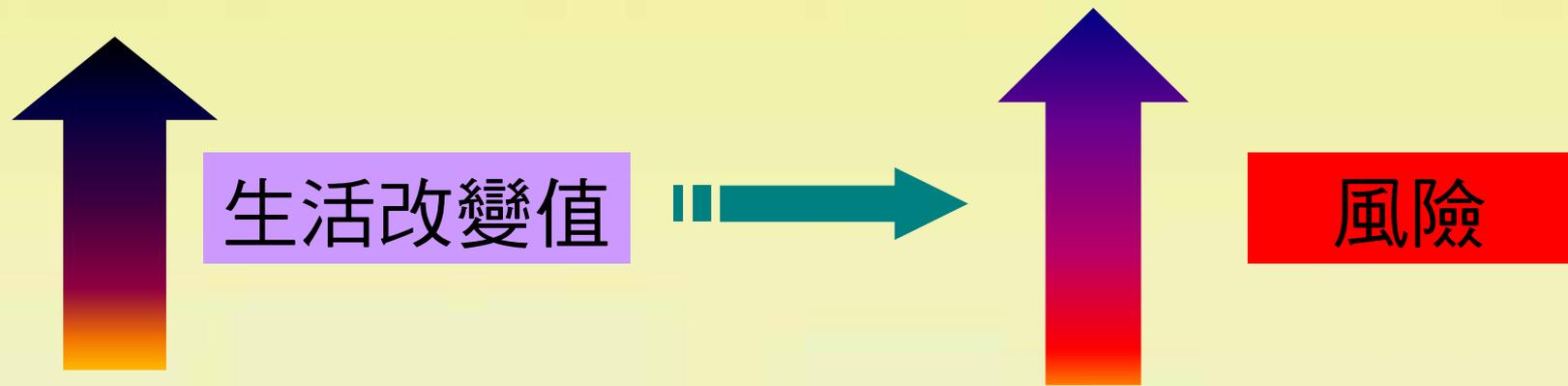
不論是

正面或負面的生活事件都是一種

**壓力**

# 生活事件評定量表

- 生活改變越大，生活改變值越高。
- 生活改變值亦反映了患上疾病或精神病的容易程度。
- 生活改變值越高，患病的機會也越高。



# 生活事件評定量表

生活改變值	患病的機會
<149	低
=150-299	中
=>300	高

# 壓力是有害嗎？

- 適量的壓力能增加個人興趣和動力，提高辦事效率，稱之為「優壓」(Eustress)
- 相反，當壓力過量時，可引致身體機能失調，心理不安，稱之為「壞壓」(Distress)



# 睇片



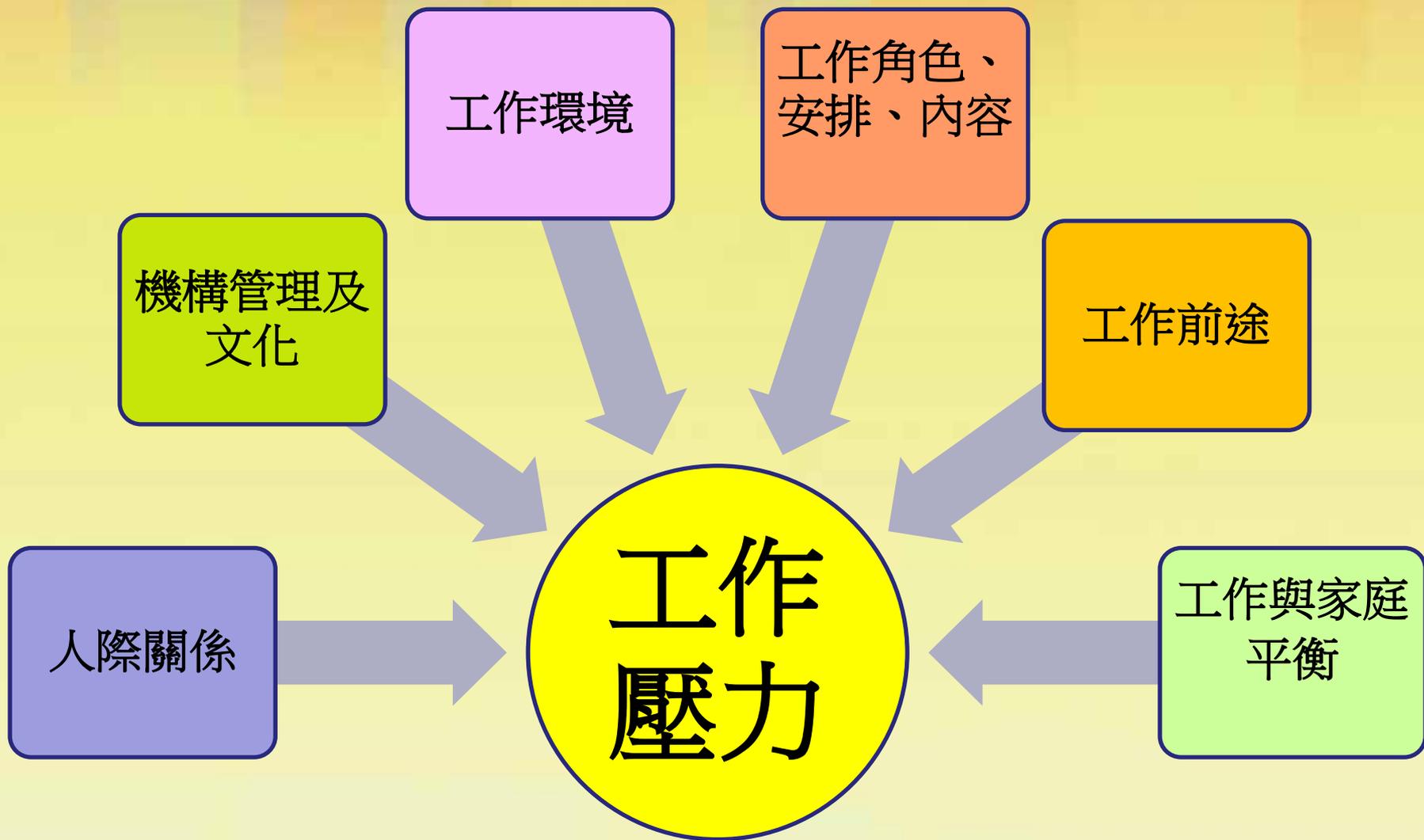
# 長期受壓對身心的影響

## 對心理的影響



## 對生理的影響





# 壓力訊號

## 壓力的身體訊號

背痛	便秘	肚瀉
口乾	過度呼吸	過度飢餓
疲倦	頭痛	失眠
沒胃口	心砰砰跳	皮膚疹
手顫抖	反胃	呼吸短促
暈眩	肌肉痙攣	心口灼熱

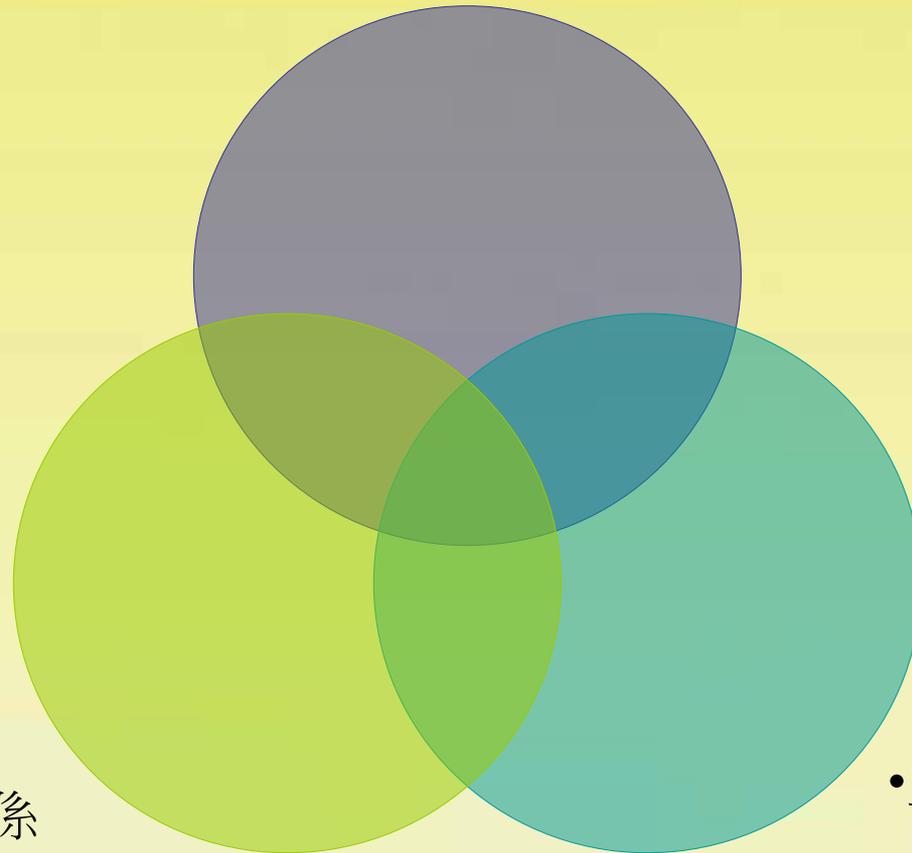
# 壓力訊號

## 壓力的心理訊號

憤怒	焦慮	冷漠
憂鬱	疲勞	挫折
無助	無法集中精神	易怒
慌束	沒耐性	

# 院舍中重要的人際關係

顧客關係



同僚關係

•主從關係

# 對抗工作壓力

- 建立和諧關係院友、職員及家屬
- 善用個人資源
- 建立正面及積極的人生觀
- 正確地疏導情緒，平伏內心不安或不快
- 增強知識、信心
- 良好生活習慣
- 尋求適當協助

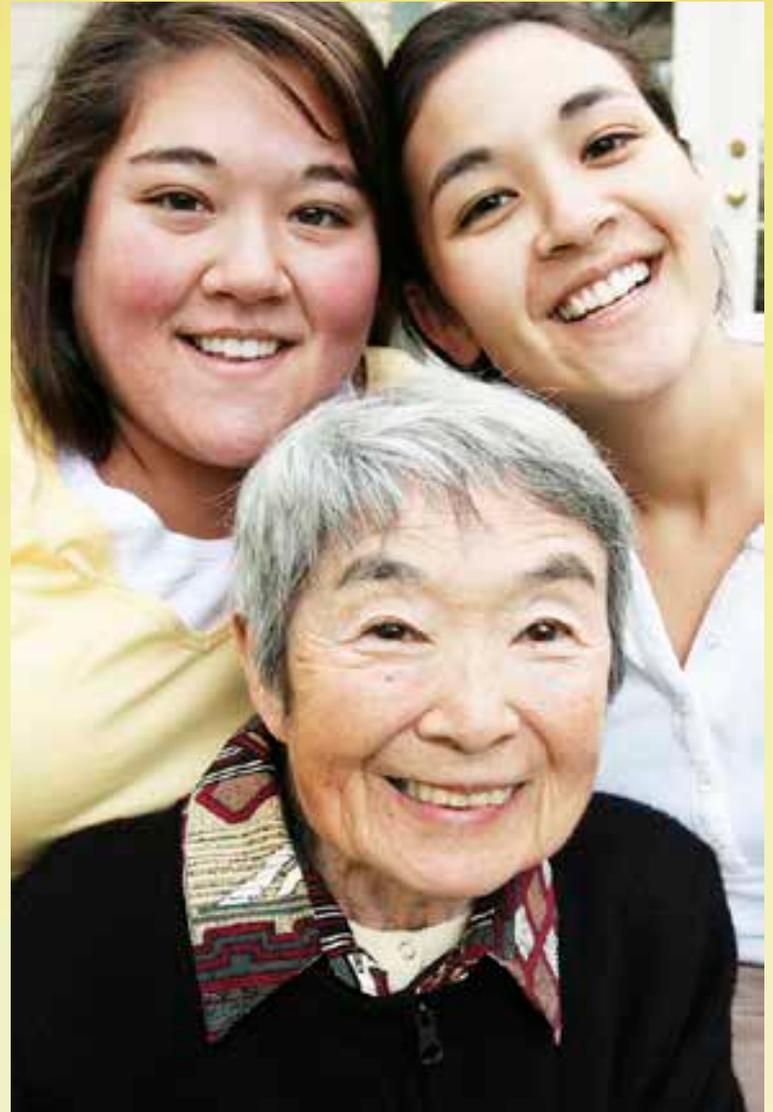




# 樂觀

# 學習樂觀

- 學習在失敗挫折時如何對自己講話的技術
- 學習如何受到打擊時，對自己有更鼓勵性的看法



# 正向專注

- 提醒自己去專注及發現身邊美好的事物，以欣賞及感恩的態度去感受生命中的祝福

# 正面問題解決法

- 包括六個步驟
  1. 問題在哪裡
  2. 將問題轉換成正面的目標
  3. 正面目標是否合理
  4. 列出可能的方案
  5. 分析每個方案的可行性及有效程度
  6. 進行方案，然後檢討



# 第二節 完