# 危機處理

護理部
吳玲瑜

108.11.08

# 課程大綱

- 認識危機
- 危機發生三階段與處理
- 危機管理要領
- 危機處置十戒

# 危機之定義

- 危機是一種因壓力事件而感受到威脅所引起之混亂現象
- 當個體慣用之因應方式無法有效處理威脅時，便引起焦慮與恐慌

# 危機的影響

- 危機事件其後果可能會對~
  - ✓機構或組織、員工或顧客
  - ✓產品與品牌
  - ✓服務
  - ✓財務狀況、名聲等造成顯著傷害

# 危機誘發事件

- 天然災害：

  颱風、地震、水災

- 重大災害：

  戰爭、火災、爆炸、游離輻射、化學意外事故、停電

- 特殊誘發事件：

# 醫療情境中易面對之病人危機情境

- 重症病房：病況轉劇
- 急診室：緊急醫療處置、醫療糾紛
- 手術室：非預期性死亡
- 產房：生產突發事件
- 精神科病房：暴力、自殺
- 腫瘤科病房：自殺
- 感染病房、愛滋病病房、燒傷病房

# 醫療行政中易面對之危機情境

- 天災問題: 地震、火災、水災、風災
- 人為問題: 搶劫、槍擊、爆炸、游離輻射、化學意外事故、戰爭
- 醫療糾紛: 醫療失誤或照護糾紛、暴力事件
- 人事糾紛: 罷工或集體抗議
- 社區糾紛: 環保問題、毒物感染
- 財務糾紛: 營運不善

# 危機前

- 事前準備與平時管理
  - ✓硬體設施
  - ✓常規工作
  - ✓應變計畫
  - ✓定期演練

# 危機中

- 危機處置
  - ✓ 解決當前最急迫、最重要的問題
  - ✓ 降低災害、損害
- 確定主要問題
- 澄清對事件的看法
- 思考可利用的情境資源
  - ✓ 內外在資源
- 考量可採取的因應策略

# 危機中

- 敏銳判斷力
- 迅速決策力
- 情緒的掌控
- 圓融的溝通
- 避免專注於尋求
  - ✓責任歸屬
  - ✓如何懲罰

→ 從學習過程中的經驗累積

# 危機後

- 避免進一步傷害
- 維持最佳功能

# 危機後檢視

- 專業知識、技能
- 常規、辦法
- 服務態度
- 優點、長處
- 缺點、限制

# 危機發生三階段要點

- 危機前（平時）

  **危機意識、準備應變**

- 危機中

  **早期發現、妥善處理、降低傷害**

  **利用機會、開創機運**

- 危機後

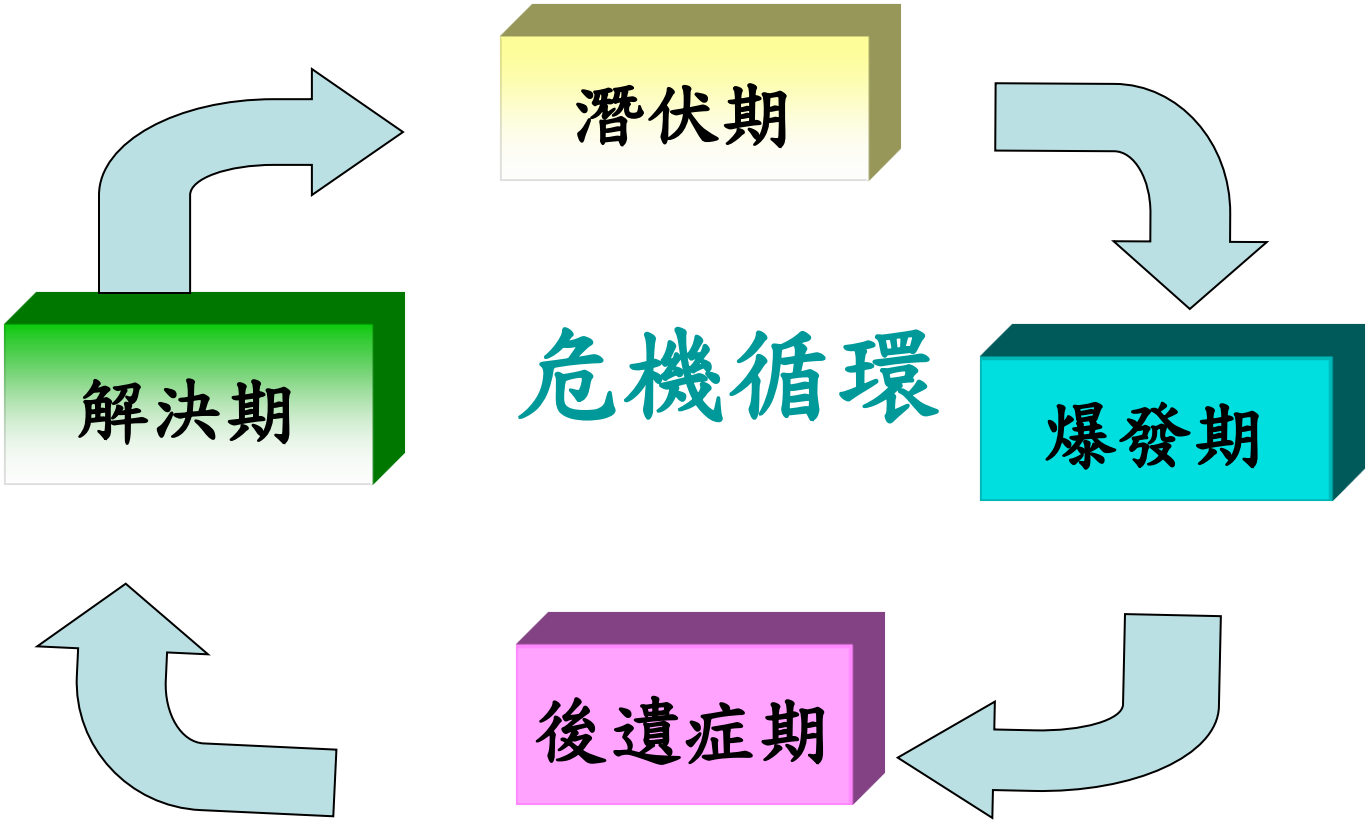
  **善後重建、檢討改進**

  **前事不忘、後事之師**

# 危機管理

- 指組織體為降低危機情境所帶來之威脅，必須進行長期規劃與不斷學習，反饋之動態及調整過程

# 危機循環（四階段）



# 危機管理的原則 2-1

- 面對危機、處理危機
- 「找答案」、「不找責任」
- 無論個人或機構都應建立起「最糟劇本」的危機處理計劃

# 危機管理的原則

2-2

- 衡量得失
- 最好的控制就是不要失去控制
- 從人情事故上來處理
- 重要的不是發生什麼事，而是如何回應所發生的事

# 危機管理的要領 (1-6)

1.爭取時間、快速反應

2.敏銳觀察

3.找對通報工具

4.應付記者得宜

5.衡量得失

6.整合運用資源

陳辭修教授

# 危機管理的要領 (7-12)

7.大事化小，小事化無

8.選取正確的手段

9.作明智的選擇

10.不隨意承諾賠償金額

11.解決實際造成危機的原因

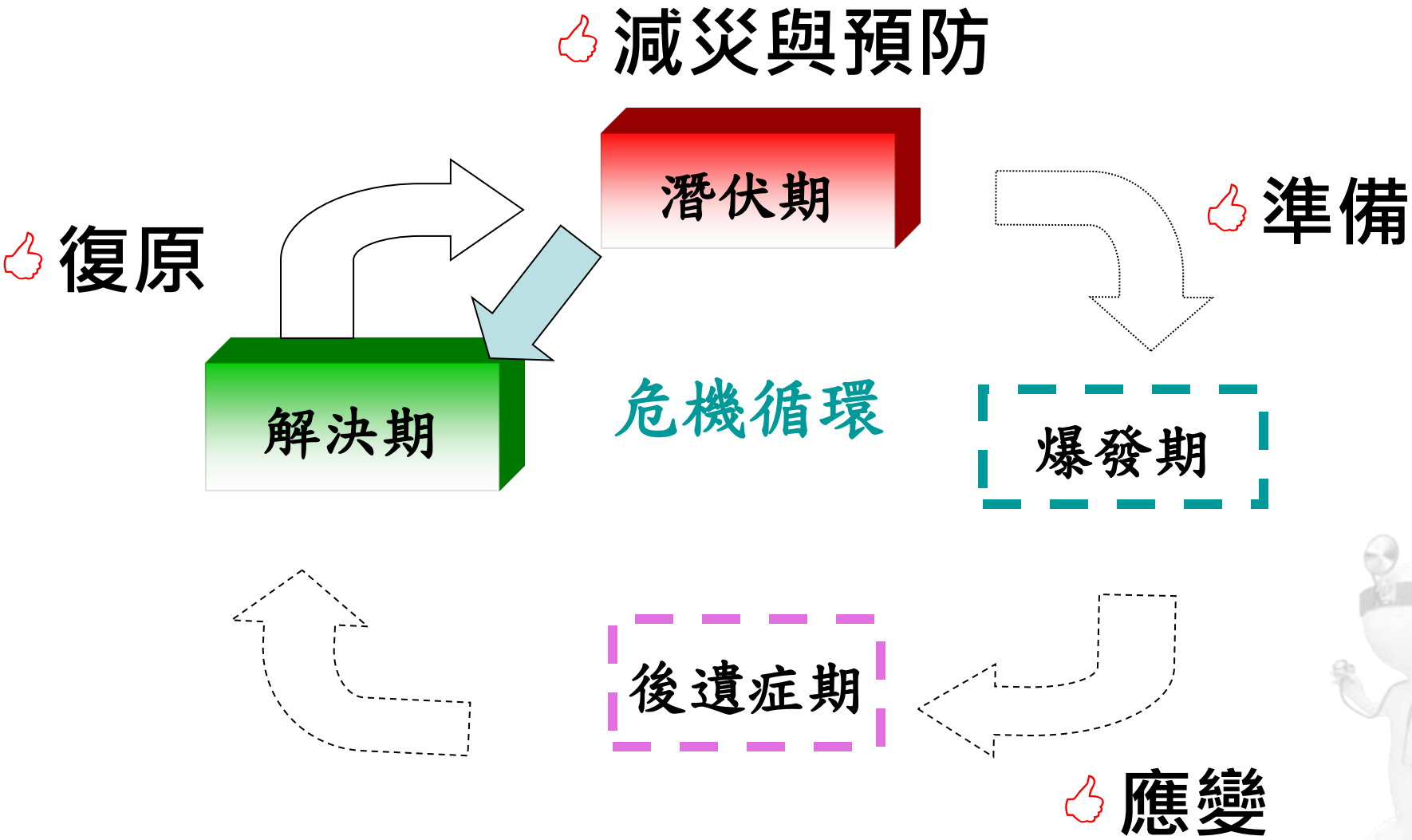
12.破除一些錯誤的觀念

陳辭修教授

# 媒體關係重要原則

- 媒體並非敵人，也不是朋友
- 媒體有權要求快速回應問題
- 不要臨時抱佛腳
- 被報導之單位亦有權對問題做出反應及澄清

# 遏止危機循環



# 危機處置之十戒

2-1

- 知而不行
- 優柔寡斷
- 欲蓋彌彰
- 以不變應萬變
- 盲目遵守成規

# 危機處置之十戒

2-2

- 為自保而不負責任
- 緊張過度
- 以自我為中心之思考模式
- 低估危機事件
- 臨事退縮逃離現場

# 開擴心胸面對危機

- 危機是每個機構都不願面對的事，但是應變妥善處理，而得到正面效果。
- 與其他機構分享經驗交流，一方面可以防止類似事件再發生，也可以在處理方式上更加成熟。
- 醫院教育、有準備、有保險， 就算意外發生，也早有因應之道能將傷害降到最低。

# 如何培養人員危機處理能力

- 敏銳觀察力，能預防或及早察覺危機事件發生
- 態度理性、冷靜、成熟
- 善用社會、專業與周圍支援
- 強化問題處理能力
- 制定危機處理手冊
- 同儕相互討論與分享

- 全國建立與落實對天災的防範與緊急應變計畫
- 相關部門隨時將資訊統整，擴大教育訓練
- 這是一個危機四伏的時代
- 任何人均應有應變的心理
- 避免逃避危機事件
- 要有最壞的打算與最好的希望

# 結 語

“重要的不是發生了什麼事，
而是你作出了什麼樣的回應”

主動積極、迎戰危機

# 謝謝聆聽