

## 托育人員緊急事件處理流程

### 步驟一：評估、求救、急救

【安全評估】評估環境、自己及幼兒人身安全

1. 先評估幼兒情況-拍打小兒有無反應及有無正常呼吸
2. 撥打 119，請詳細說明地點、電話、傷病患情況、待救援人數等
3. 施行正確急救步驟(CPR、哽塞、或燙傷…等)。
4. 評估無受傷幼兒是否有人可以協助照顧，或有人協助當聯絡窗口

### 步驟二：通知家長

1. 通知受傷幼兒家長：請務必在送到醫院前通知到家長，具體明確告知幼兒現況，請依據事實說明。
2. 通知未受傷幼兒家長：說明原因，請家長至托育地帶回幼兒

### 步驟三：聯絡居托中心

通知本中心時具體明確告知幼兒現況、目前人所在地方，及是否需要中心支援人力至托育地協助照顧其他幼兒。

### 步驟四：接受偵訊

1. 請盡量讓自己冷靜，釐清思緒，再次確認事發時間、地點、人物及原因，如：幼兒吃、睡、排泄、有何異狀及當天作息；事故的傷口、體溫、臉色、呼吸、自己做什麼措施、何時送醫，若時間允許，盡量用書寫方式幫自己紀錄。
2. 接受偵察時，請勿說詞反覆不定，陳述事實，尤其將過程說明詳細。(寶寶日誌可協助托育人員回憶、整理之前的托育情況，也是重要証物之一)

### 步驟五：與家長維繫關係

1. 探視幼兒、協助看護幼兒或辦理事務、從行動上展現自己對幼兒的積極關心。
2. 家長及其家屬情緒難免較負面，面對家長時姿態放低，可以的話主動至家長住處表達關懷及歉意，千萬不要讓家長有感覺到推卸責任。

### 步驟六：居托中心後續提供資源

1. 協助保險相關申請及諮詢業務
2. 情緒支持及心理諮商
3. 轉介法律資源及後續輔導

### 小叮嚀

1. 遇到媒體採訪，請婉拒採訪，媒體可能會誘導你的情緒言語，或截取與事實不符之報導，造成誤解或更傷害您。
2. 平時模擬危機流程，可以在意外發生時迅速處理，避免因緊張、遲疑而誤事。

## 常見照顧幼兒疏忽類型及法律責任

編號	常見不應當行為（兒少法第 49 條）	疏忽之責任
1	未注意奶嘴孔大小，導致出奶量過多而造成嗆咳。	<p>一、刑事責任：</p> <p>1. 過失傷害罪：（刑法第 284 條） 一年以下有期徒刑、拘役或 10 萬元以下罰金。</p> <p>2. 過失重傷害罪：（刑法第 284 條） 三年以下有期徒刑、拘役或 30 萬元以下罰金。</p> <p>3. 過失致死罪：（刑法第 276 條） 五年以下有期徒刑、拘役或 50 萬元以下罰金。（非告訴乃論）</p> <p>二、行政處罰：（兒少法第 97 條）</p> <p>1. 處新臺幣 6 萬元以上 60 萬元以下罰鍰。</p> <p>2. 公布其姓名或名稱。</p> <p>3. 廢止登記，終身不得從事兒少服務相關工作。</p> <p>三、民事賠償：</p> <p>1. 增加生活照顧費用（醫療、交通、照護）</p> <p>2. 成年後減少勞動能力之減損（薪資）</p> <p>3. 精神慰撫金（死亡：父母每人 100-200 萬元；傷害：本人）</p> <p>4. 殯葬費用（死亡事件）</p>
2	餵奶後未正確拍嗝；喝奶後半小時內，進行大肢體動作或激烈遊戲。	
3	未隨時待在身邊，或未確保嬰幼兒在視線範圍內活動，致嬰幼兒受傷。	
4	將危險或熱燙物品及食物放在幼兒所處之四周	
5	未注意幼兒情況，使幼兒意外跌落	
6	使用奶瓶支撐物餵奶(如使用枕頭棉被墊高奶瓶)。	
7	嬰幼兒睡眠期間，未定時近距離查看睡眠情形，確保無溢奶或翻身趴睡的情形。	
8	未有正確的急救常識與技能，致對幼兒不當醫療照護行為。	
9	洗澡時未注意水溫致幼兒燙傷；或疏忽致幼兒溺水	
10	未察覺嬰幼兒情緒反應或哭鬧情形與平時不同，致延遲醫療、照護。	
11	抱嬰幼兒動作非輕緩、未注意支撐頭頸方式、不當以搖晃方式安撫嬰幼兒。	
12	將嬰幼兒獨處，或與其他不同年齡層的兒童獨處，致不慎撞擊、不當行為造成受傷。	
13	抱著嬰幼兒快速旋轉。	
14	讓嬰幼兒跨坐在肩膀上。	
15	未讓嬰幼兒坐在汽車兒童專用安全座椅	
16	騎機車背載幼兒、未遵守交通規則致嬰幼兒受傷。	
17	1 歲以下嬰幼兒趴睡、側睡（會翻身）、用枕頭 ※1 歲以下的嬰兒每次睡眠都應該仰睡（兒童科醫學會），不使用枕頭。	
18	嬰兒與他人共枕、太軟的床面、沙發，不適當的被褥、堆置的絨毛玩具（可能導致寶寶意外窒息）	