



# 緊急情況回應

組織與企業適用的指南



## 在緊急情況期間，政府資源可能面臨壓力，因而導致服務品質落差。員工、客戶和社區成員可能轉向當地組織尋求支援。

身為社區合作夥伴，您對於社區風險、需求和能力有深刻瞭解，而且您已經每天都能滿足社區的需求。您可以使用這項知識以及您與社區成員和合作夥伴的關係，協助您的社區保持安全和健康。

此套件將提供快速指導方針，以協助您的社區準備和回應緊急情況。第一節提供如何讓您的場所和社區針對緊急情況預做準備的提示。第二節概述協助您、您的員工和社區持續掌握資訊的一般指導方針。第三節提供協助您和社區成員保持安全和健康的活動特定指導方針。

使用此資訊以建立或更新緊急情況計畫，並在發生緊急情況時作為快速參考手冊。在緊急情況訓練期間，請和員工及客戶分享此指南。

適用於個人及家庭的傳單可提供如何注意安全的快速、活動特定指導方針。如果情況許可，請影印傳單並發放給員工、客戶和社區中的人。若需以其他語言使用這些傳單，請瀏覽 [nyc.gov/health](http://nyc.gov/health) 並搜尋「Responding to Emergencies」(回應緊急情況)。

如有任何疑問或是想進一步討論此項目，請聯絡 Health Department (衛生局) Office of Emergency Preparedness and Response (的緊急情況準備及回應辦公室)，電郵地址為下：

[emergencyprep@health.nyc.gov](mailto:emergencyprep@health.nyc.gov)

## 準備

- ▶ 發展商業持續性計畫，其中會概述在緊急情況期間要持續營運關鍵作業所需的項目。請務必納入關鍵服務、可接受的最低等級服務、資源/用品需求、對其他實體/客戶的承諾、與合作夥伴的合約/協議，以及員工配置計畫 (包含員工/客戶聯絡資訊及關鍵員工/角色)。請瀏覽 <http://www.fema.gov> 並搜尋「continuity plan template」(持續性計畫範本) 以瞭解詳情。
- ▶ 組織訓練活動及練習，並提醒您的員工和客戶如何為緊急情況作準備，例如建立家庭緊急情況計畫和準備內含重要文件、身份證件、藥品、瓶裝水、不易腐食品、急救包和電池供電的手電筒及收音機的「逃生包」。請至 <http://www.nyc.gov> 並搜尋「Go Bag」(逃生包) 的更多資訊。

- ▶ 識別弱勢客戶及社區成員，並發展可在緊急情況期間與他們聯繫的方法。
- ▶ 決定您可以在緊急情況 (如電力、電話、網際網路、收容所、暖氣或空調) 期間與社區分享的資源，並與社區成員 及合作夥伴分享此資訊。
- ▶ 建立和強化與其他社區組織及企業 (包含社會團體、社區服務團體、信仰團體和教育場所) 的合作夥伴關係。這可協助您在緊急情況之前、期間和之後改善協調情況。
- ▶ 與合作夥伴組織合作，以瞭解如何在緊急情況期間彼此互補資源，以便讓您的社區維持安全和健康。
- ▶ 在組織內建立緊急情況管理團隊。
- ▶ 與社區合作夥伴分享您的緊急情況計畫。
- ▶ 針對您的組織，量身打造緊急情況管理活動。
- ▶ 註冊 Advanced Warning System (進階警告系統, AWS)，這是專為紐約市的服務提供者組織而設計的緊急情況通知系統。AWS 會向組織宣導實用且通常為關鍵的緊急情況傳訊，而這些組織會為殘疾人士和其他人提供無障礙和功能性需求。請瀏覽 <https://advancewarningsystemnyc.org> 註冊。
- ▶ 註冊 Notify NYC (通知紐約市) 以接收有關緊急事件的資訊。鼓勵員工、客戶和合作夥伴進行註冊。請瀏覽 <http://www.nyc.gov> 並搜尋「Notify NYC」(通知紐約市) 註冊。
- ▶ 請瀏覽 <http://www.nyc.gov> 和 <http://www.nyc.gov/oem> 以獲取其他準備資源和資訊。

## 持續掌握資訊

---

### 在發生緊急情況時：

- ▶ 從可靠的來源取得衛生與健康資訊 (例如 [nyc.gov](http://nyc.gov)、[cdc.gov](http://cdc.gov) 和 311)。
- ▶ 若情況許可，請利用電台、電視、電腦或行動裝置查詢官方發佈的安全資訊。與您的員工和客戶分享資訊。
- ▶ 影印對應的「Individual & Families」(個人與家庭)傳單並分發給員工和社區成員。
- ▶ 如果您是服務提供者，請及早和頻繁地聯絡您的弱勢客戶，以確保他們能保持安全並遵循監管機構的指示。
- ▶ 請注意，在緊急情況時與親友的通訊非常重要。為需要使用充電電話和電話、手機、網際網路、Wi-Fi、收音機或電視的人提供電力，以協助他們緩解焦慮感。

# 保持安全和健康

---



## 流感大流行

流感大流行是指流行性感冒在大範圍爆發。輕微的流感症狀包括發燒與咳嗽；嚴重的症狀包括呼吸困難或呼吸短促、胸部或腹部疼痛或有悶壓感、膚色青紫、暈眩或意識不清、噁心或嘔吐，或發燒溫度越來越高。

- ▶ 鼓勵接種疫苗 (若有疫苗的話)。
- ▶ 鼓勵時常洗手。
- ▶ 在場所周圍放置洗手液和面紙。
- ▶ 在共用場合中張貼各類有關健康的提示和訊息。
- ▶ 為限制流感的散播，請鼓勵生病的員工在家休養，直到其流感症狀消失 24 小時之後為止。請考慮提供有薪休假或遠距工作選項。



## 極端氣候

### 酷熱

當炎熱指數（結合溫度與濕度的度量值，亦稱體感溫度）持續一天超過 100°F，或持續二天或更久超過 95°F，則會觸發炎熱緊急情況。然而，在較低的溫度下也可能發生炎熱相關的疾病與死亡。

- ▶ 在上班期間提供空調。將自動調溫器設定為 78°F 以保持涼爽並節省能源。
- ▶ 如情況許可，請將您的場所作為冷爽區域提供給公眾使用。

#### *對於戶外工作人員：*

- ▶ 提供酷熱氣候期間的安全工作實務的訓練，並識別與中暑疾病的症狀。
- ▶ 如情況許可，限制戶外工作。
- ▶ 鼓勵工作人員使用 SPF 15 或更高系數的防曬乳。

- ▶ 提供飲用水。提醒工作人員時常飲水 (每隔 15 分鐘，或是每個小時 4 杯水)。
- ▶ 提醒工作人員時常在陰影或空調區域中休息。
- ▶ 請瀏覽 Occupational Safety & Health Administration (職業安全與健康管理) 網站 (網址為：<https://www.osha.gov/SLTC/heatillness>) 以獲取如何保護在酷熱氣候中在戶外工作人員的詳細資訊。

## 寒冷天氣

冬季風暴可能出現危險的低溫、大雪、強風、結冰、雨雪與凍雨。低溫會造成健康問題，例如失溫與凍傷。

- ▶ 在安全情況下為您的設施或工作場所取暖。將小型暖氣機直接插入牆壁插座，且任何時候都要有人看管，尤其是有兒童在場的時候。
- ▶ 鼓勵安全的戶外旅行，避免在大雪或高吹雪情況下旅遊。

### *對於戶外工作人員：*

- ▶ 提供寒冷氣候期間的安全工作實務的訓練，並識別與冷相關疾病的症狀。
- ▶ 如情況許可，限制戶外工作。
- ▶ 鼓勵工作人員在寒冷氣候中的穿著能適當應對氣候，包含帽子、手套和多層次的乾燥衣物。
- ▶ 請瀏覽職業安全與健康管理網站 (網址為：[https://www.osha.gov/dts/weather/winter\\_weather](https://www.osha.gov/dts/weather/winter_weather)) 以取得如何保護在酷熱氣候中在戶外工作人員的詳細資訊。

## 海岸風暴

海岸風暴包括東北氣旋、熱帶風暴與颶風，可能造成嚴重的洪水、強風、豪雨與暴潮。強風與滿潮會造成其他風險，例如樹木傾倒、電力線掉落、碎片飛揚，以及暖氣故障、停水與停電。

- ▶ 與員工審閱建築物的疏散計畫。如果您身為此建築物的租戶，請與建築物管理員協調並規劃的疏散計畫。
- ▶ 仔細瞭解您的區域。如果您位於疏散區域，請準備好遵循紐約市官員的所有疏散或在地收容所指示。請瀏覽 [nyc.gov](http://nyc.gov) 並搜尋「Evacuation Zones」(疏散區域) 以瞭解您所在的區域。

- ▶ 鼓勵員工隨時備妥其「逃生包」。請至 <http://www.nyc.gov> 並搜尋「Go Bag」(逃生包) 的更多資訊。
- ▶ 如情況許可，請為員工提供工作選項。
- ▶ 請瀏覽職業安全與健康管理網站 (網址為：<https://www.osha.gov/dts/weather/hurricane/response.html>) 以取得如何保護在酷熱氣候中在戶外工作員工的詳細資訊。

## 地震與餘震

地震是由於地表下的岩石碎裂移位，造成地面突然迅速搖動。地震會在無預警之下突然侵襲，且可能發生於白天或夜間的任何時間，以及一年中的任何季節。地震之後可能有「餘震」，也就是可能在幾分鐘、幾天、幾週甚至幾個月之後發生的較小地震或顫動。

- ▶ 尋找場所內部和周圍的損壞情況，如果安全無虞的話。請檢查任何危險情況，例如電線掉落、結構損壞、玻璃破碎與瓦斯洩漏。如果情況不安全，請將所有人員疏散出去。
- ▶ 建議員工和客戶預期會有餘震發生並預做準備。在感覺地震或餘震時，蹲下身，躲入堅固的桌子下方以遮掩您的頭與頸部，靜候不動。
- ▶ 如果您需要疏散，請勿使用電梯。請改走樓梯，以免遇到餘震、停電或其它受損情況。
- ▶ 協助需要特殊協助的員工或客戶，例如兒童、老年人或行動力受限的人。
- ▶ 請注意地震相關的危險情況，例如：
  - ▶ 水道系統破裂，可能導致地下室區域淹水
  - ▶ 因為污水系統破裂而接觸到細菌
  - ▶ 空氣懸浮煙霧和灰塵 (石棉、矽等等)
  - ▶ 瓦斯洩漏
  - ▶ 因為血液而接觸到細菌或病毒



## 停電

暴風雨、洪水與強風，或是無法預見的事件 (例如建築物倒塌或爆炸) 都可能造成停電。在炎熱的天氣下，用電顛峰也可能發生停電。許多服務可能在停電期間中斷，例如交通與醫護服務。

- ▶ 隨時備妥手電筒、電池供電收音機和電池等緊急情況用品。
- ▶ 確定員工及客戶在停電期間避免在黑暗的樓梯間行走。視乎需要，請使用手電筒。



## 爆炸

爆炸可能使人因為爆裂壓力、火勢、受污染的空氣或掉落的碎片 (例如尖銳的物體與玻璃) 而受傷，也可能造成健康問題，例如呼吸急促或肺部、鼻子、嘴巴、喉嚨、眼睛或皮膚受到刺激。

- ▶ 如情況許可，請將您的場所做為收容所讓公眾使用。如果牆壁或窗戶受損，請移到室內房間或找尋另一棟樓。
- ▶ 關閉窗戶、外面的門與其它開口並關閉從戶外引入空氣的窗戶通風扇和暖氣/冷氣系統。



## 輻射與核能緊急事故

核子武器、含有輻射物質的爆裂物 (所謂「髒彈」)、核能電廠意外、涉及輻射物質的交通意外或職業意外，都可能造成輻射緊急事故。如果劑量過高，輻射可能造成皮膚灼傷、輻射病與癌症風險提高。

- ▶ 確定員工和客戶待在室內。如果牆壁或窗戶受損，移到室內房間或找尋另一棟樓。
- ▶ 關閉窗戶、外面的門與其它開口。
- ▶ 若發生核子武器爆炸，請往建築物的中心點移動，盡可能遠離屋頂與窗戶。最好可以前往地下室。
- ▶ 為員工、客戶和大眾提供收容所。為輻射緊急情況期間待在戶外的某人提供收容所，能就他或她一命，而且不會危及您的安全。
  - ▶ 請人們脫掉鞋子和外層衣物，然後將之放在可密封的袋子或容器中。市府將提供處置指示。



- ▶ 如情況許可，請讓人們用肥皂和清水從頭到腳清洗身體。如果無法淋浴，請讓他們在水槽洗手、臉與身體外露的部位，或是用濕布擦拭全身。
- ▶ 如情況許可，提供乾淨衣物。這有助於限制輻射暴露。
- ▶ 如情況許可，提供食物、水和其他基本服務。包裝食物或在置放在遠離事故現場之冷凍庫、冰箱或食品儲藏室裡的食物是安全的。若有疑慮，打開前先清洗包裝袋。



## 吸入型炭疽

吸入型炭疽是由於吸入了炭疽菌而感染的疾病。初期症狀包括發燒、發冷、盜汗、疲倦、頭痛、咳嗽、噁心、嘔吐或肌肉酸痛。隨著疾病惡化症狀會加劇，通常會包含呼吸急促、呼吸困難、胸部不適、意識不清或暈眩。吸入型炭疽不會在人與人之間傳染。

炭疽菌 (或稱**炭疽桿菌**) 存在於大自然當中，但也可在實驗室培養並蓄意釋放至空氣中。自**1990** 年代開始，紐約市衛生局已經與其它市、州與聯邦機構合作，為此發生率極低的疾病進行規劃與準備。

- ▶ 如果發生和炭疽有關的緊急事件，市府官員會與聯邦和州的合作單位共同找出可能暴露於炭疽菌的人。
- ▶ 如有需要，衛生局將開放紐約市的 Points of Dispensing (施藥點，簡稱 POD) 以提供免費的抗生素。衛生局將提供領取抗生素以預防疾病的時間、地點與方式。
- ▶ POD 不為已經生病的人提供醫事服務或治療。如果您認為自己可能已經暴露於炭疽菌且出現上述任何症狀，請立即就醫。

### *如果市府開放施藥點 (POD)：*

- ▶ 協助員工及客戶從 [nyc.gov/health](http://nyc.gov/health) 存取 Antibiotic Screening Form (抗生素篩檢表)。
  - ▶ 請協助無法存取電腦的員工和客戶填寫和列印表單。請鼓勵他們自行將填妥的表單和最多額外五個人的表單送至施藥點。
  - ▶ 每個取得抗生素的人都必須填妥一張表單，包含每名兒童。



- ▶ 協助員工和客戶找到最近的施藥點。
  - ▶ 查看 <http://www.nyc.gov/health>、當地電視、收音機和社群媒體或致電 311 以找到最近的施藥點。如果您的員工或客戶居住地點在紐約市之外，他們可諮詢當地公共衛生機構，以便在其社區中找到施藥點。
  - ▶ 如情況許可，協助其他人領取抗生素。人們可以為自己與另外五個人領取抗生素，包括家人、同事或您家庭以外的其他人。
  - ▶ POD 都是無障礙設施，可供輪椅出入。POD 的工作人員將盡力滿足特殊需求。
  - ▶ **POD** 不會要求您出示身分證明。
- ▶ 請鼓勵員工及員工依照指示服用抗生素。



## 有害化學品

有害化學品是危險物質，可能是固體、液體或氣體。酸性物質與殺蟲劑是有害化學品的範例。有害化學品一旦釋出，可能引起咳嗽、呼吸困難、噁心或嘔吐，或是對鼻子、嘴巴、喉嚨、眼睛或皮膚造成刺激。

- ▶ 如果有害化學品在室內釋出，如情況許可，請將您的場所作為收容所。
- ▶ 請人們脫掉鞋子和外層衣物，然後將其放在可密封的袋子或容器中。市府將提供處置和安全去污指示。
- ▶ 關閉窗戶、外面的門與其它開口並關閉從戶外引入空氣的窗戶通風扇和暖氣/冷氣系統。僅再循環建築物中既有的空氣。
- ▶ 如果化學品在室內釋出，請離開建築物並讓您和其他人呼吸新鮮空氣。
- ▶ 若您暴露於有害化學品且出現上述症狀，請致電 212-POISONS (212-764-7667)，或致電 National Capital Poison Center (國家毒物中心)：800-222-1222。有害化學品的傷害視釋出的化學品類型、釋出的數量、暴露的時間長度以及人們接觸化學品的途徑。

如需獲取更多資訊，請瀏覽 [NYC.GOV/HEALTH](https://www.nyc.gov/health)  
或聯絡 [EMERGENCYPREP@HEALTH.NYC.GOV](mailto:EMERGENCYPREP@HEALTH.NYC.GOV)

