

## 監察院糾正案件結案情形一覽表 113 年 8 月

| 案號                        | 被糾正機關改善情形  | 結案情形   |
|---------------------------|--|--|
| 111<br>社<br>正<br>00<br>14 | <p>◆ 產生行政變革績效</p> <p>一、衛生福利部部分：</p> <p>(一) 該部於恩恩案發生後、本院調查中，已及時修正「感染管制措施」放寬就醫限制，增訂臨床治療指引，並修正「居家隔離通知書」範本，於緊急避難之例示文字明確增列「或需緊急外出就醫」，以利醫療機構及民眾依循。</p> <p>(二) 衛生福利部疾病管制署為協助偶有緊急就醫需求，危急案件發揮「提供正確緊急就醫資訊」、「協助及時通報並聯繫處理」之效能，律定客服中心此類後送案件通話結束後至案件通報資料登錄於系統之作業時間以 10 分鐘為原則，並加強督導 1922 專線客服中心教育訓練，確保傳遞進線民眾明確之資訊。</p> <p>二、新北市政府部分：</p> <p>(一) 未來針對當事人或利害關係人為主張或維護其法律上利益而向該府消防局申請提供錄音檔等檔案資料，將依行政程序法、檔案法及政府資訊公開法規定，極力協助家屬。</p> <p>(二) 恩恩案發生後，由系統工程師針對重複報案提示功能進行優化，並增加「語音」及「警示視窗」，使相同報案電話進線，不因接線處理人員非同一位，而重覆詢問個資。</p> <p>(三) 新北市各區衛生所電話自動語音，除原有的公共衛生服務內容，亦視各類傳染病疫情發展，滾動式調整語音內容，衛生所目前語音內容中，需緊急聯繫事項之例示，已不侷限於行政相驗。</p> <p>(四) 消防局為因應日後第 5 類法定傳染病，汲取新冠經驗，整理訂定「新北市政府消防局執行第五類法定傳染病防疫勤務應變注意事項」，並於 113 年 1 月 26 日發布，俾利同仁遵循。</p> <p>(五) 危急個案派遣救護車及安排聯繫收治醫院之處理流程，經跨局處協調共同檢討精進修正。未來如疫情再起，當疫情開始擴大之際，衛生局及消防局將儘速召開協調會議，確認消防局及衛生局間橫向協調聯繫管道（如防疫專用群組、防疫專線、大傷專線等）；消防局、衛生局、醫院三方共通機制控管危急送醫個案，使各環節處理人員快速查</p> | <p>社會福利及衛生環境、內政及族群委員會 113.08.21 第 6 屆第 30 次聯席會議決議：糾正案結案存查。</p> |

| 案號 | 被糾正機關改善情形   | 結案情形 |
|----|---|------|
|    | <p>詢染疫患者資訊及送醫動態，避免重覆詢問個資；119 遇有危急個案，應即派遣救護車輛，醫院直接收治由消防局後送之危急個案。</p> <p>(六) 消防局彙整 COVID-19 疫情期間執行防疫勤業務經驗，訂定「新北市政府消防局 119 執勤人員執行防疫勤務訓練計畫」，強化執行人員未來遇疫情之處置方式。</p> |      |

資料來源：各常設委員會、委員會管理系統、各委員會決議通知單  
編製單位：綜合業務處