



附件一³

如何應對醫院暴力——來自香港³的啟示

香港醫院管理局(管理全香港所有公立醫院的政府部門)對醫院暴力事件進行了一些評估，並提出了一系列減少暴力事件發生的行政應對策略。概括地說，主要是致力於防範、著力於培訓、強化風險和危機管理、推進社會溝通。

一、醫院管理局“成立跨專業工作小組”，提出設計和推行適用於醫院暴力事件的預防計畫。在這個預防計畫裡包括對醫院的危機評估、徵詢行業內部和社會各界意見，從而制訂政策或者指南，並且考慮醫院對相關危機管理的要求。

二、通過專門人員“持續為前線醫院員工(包括醫師、護士、支援人員及專職醫療人員)提供三層訓練計畫”，包括：預防和管理暴力及襲擊、擺脫技巧、控制和束縛暴力患者。據稱，已有超過 4000 名前線醫院員工接受了培訓。

三、在風險管理方面，醫院管理局認為需要加強的措施包括：改善醫院的工作場所設計，主要是完善監控手段，如進出監控、閉路電視和警報系統；在醫院整體環境下，如何提供保安服務和警方協助；醫院管理層和危急事故支援小組如何對暴力事件提供事後支援；對暴力事件個案進行風險評估；對高風險醫院工作場所的工作人員提供個人防護裝備，如隨身求救警鐘。醫院管理局下設的“心靈綠洲”(個人成長及危機處理中心)，為前線醫院員工提供專業的臨床心理服務作為暴力事件的善後處理的一個步驟。

四、醫院暴力事件許多時候實際上是醫患溝通失敗的後果。為此，醫院管理局定期舉辦訓練課程、研究會和工作坊進行相關訓練。目的是使前線醫護人員能夠在臨床實踐中有效地與患者及其家人溝通，例如以通俗易懂的方式解釋醫療程式、讓患者及其家人知曉預期的臨床效果、可能出現的併發症，以及其中的風險。

五、醫院暴力事件還體現在醫患關係作為醫院的公共關係管理中的缺失。除加強醫患溝通外，社會公眾及傳媒方面如何認知、看待、評價醫患關係也是非常重要的。醫院管理局因此還計畫展開多項患者教育工作，作為醫院暴力初步評價和預防策略的一部分。

資料來源：香港立法院 2005 年 1 月 26 日會議紀錄，針對香港醫院暴力事件之處理，由衛生福利及食物局局長所提供之書面答覆

立法會 — 2005 年 1 月 26 日
LEGISLATIVE COUNCIL — 26 January 2005

1

會議過程正式紀錄 OFFICIAL RECORD OF PROCEEDINGS

2005 年 1 月 26 日星期三
Wednesday, 26 January 2005

³ 完整內容：http://www.thrf.org.tw/Uploads/%7BDB06E7C9-66ED-4166-BAA2-073E1B7CC4F0%7D_1000427Att4.pdf



日本規劃醫院安全管理體制的要點

1. 醫療機構應明確制訂安全管理體制的方針

- (1) 醫療機構應規劃明確的安全管理體制方針，機構內的全體人員都應該參與在其中。
- (2) 重新檢討使用於安全管理體制上的經費狀況。

2. 預防：減少暴力事件的風險

- (1) 提高醫療機構內人員的危機意識，並鼓勵機構內人員主動打招呼，以了解是病家還是閒雜人等。
- (2) 進出醫療機構的動線管理。
- (3) 盡可能的擴充使用安裝監視器、監視系統等設備。
- (4) 使用充足警衛或保全人員人力，並促進機構內的人員和警衛或保全建立暢通的合作機制
- (5) 針對引發暴力事件之當事人或家屬，需檢討面對和因應之對策
- (6) 讓嬰幼兒的雙親對於可能發生的偷抱事件有所警覺。
- (7) 其他（改善環境、重新配置相關人員等）。

3. 事件發生和事後的因應措施

- (1) 暴力事件發生時，應立即向警察局等單位聯繫通報。
- (2) 應建立以「就算可以偷抱走嬰幼兒，但無法迅速逃出院外」為目標的處理機制。
- (3) 對於媒體採訪需建立處理窗口和處理方式。
- (4) 對於被害者和受到傷害（包括實際受傷和目擊受傷）的機構內人員，應給予妥善的照護，並使醫療機構可以早日恢復正常運作。
- (5) 檢討如何防止暴力事件再次發生。

4. 製作安全管理對策的指引手冊並實施在職教育訓練

- (1) 制訂安全管理對策的指引手冊，並定期更新、修正。
- (2) 落實有關安全管理對策的在職教育。

出處：2005年，日本厚生勞動省委託聖路加護理大學的井部俊子教授，所執行「有關醫療機構安全管理機制的相關研究」之簡要結論



美國護理學會

「促進護理人員安全工作環境」檢核表〈2002年〉

節錄內容：

職場暴力防治檢核表	
檢核表 1：與主管承諾及員工參與相關之組織評估問題	
	(略)
檢核表 2	
● 分析工作場域暴力事件發生的紀錄	
	(略)
● 利用所收集的資料以促成以下的討論重點：	
	(略)
● 執行工作場域的巡視(walkthrough)	
	(略)
● 詢問工作人員	
	(略)
檢核表 3：辨識工作環境中造成暴力意外發生的風險因子	
● 與執行方法有關的問題	
	(略)
● 與工作環境有關的特定議題	
	(略)
檢核表 4：評估日常工作內容對暴力事件發生的影響	
	(略)
檢核表 5：事件發生後的回應	
	(略)
檢核表 6：員工及督導訓練評估	
	(略)
檢核表 7：紀錄與評估	
	(略)

完整內容：<http://www.osha.gov/Publications/OSHA3148/osha3148.html#text3>