



中山醫學大學附設醫院

主題名稱	員工遭受暴力事件應變程序 Responding procedures for employees suffered from violence				
編號	213010-000-P-014	制定者	陳詠心	公布日期	104年09月23日
制定單位	總務室	核准者	黃建寧	修正日期	109年08月04日
版本/總頁數	第1.3版/6頁	審查者	彭婉柔	檢閱日期	109年08月04日

一、目的

為使醫院員工遭遇暴力事件等不法侵害時能臨危不亂應變及對已遭受暴力事件員工之身心健康關懷故制定本辦法。

二、範圍

本辦法適用於本、分院及附屬機構員工。

三、說明

- (一) 本辦法依據醫院維安管理辦法、病室安全及衛生管理辦法、醫院執行職務遭受不法侵害預防管理辦法、異常事件通報處理辦法所制定。
- (二) 權責單位與受理窗口依據『執行職務遭受不法侵害預防計畫』指定。
- (三) 定期危害辨識、危害評估與教育訓練應依『執行職務遭受不法侵害預防計畫』之(二)危害辨識及評估、(六)危害預防及溝通技巧之訓練辦理。
- (四) 對於暴力事件應該依循防範於未然、應變處置與後續的措施三個階段進行。
 1. 防範於未然：各單位應制定暴力緊急應變程序，對於單位主管應向新進人員進行相關教育訓練，對於『執行職務遭受不法侵害預防計畫』所定義的高風險單位納入危機管理委員討論，並每年需主動進行一次現場實地演練，並向一級單位呈報演練成果。一級單位應依『醫院維安管理辦法』就轄下之部門之新增或修訂應變程序與演練成果每年向危機管理委員會報告；上述一級單位係指本院組織架構下之部級單位。
 2. 潛在暴力對象辨識原則如下，如果必要時應尋求保全人員進行預防性處置。
 - (1) 確認病人或照顧者有暴力或安全的特殊情況，如精神疾病人、酒醉或藥

主題名稱	員工遭受暴力事件應變程序	制定單位		總務室	
編號	213010-000-P-014	版本	第 1.3 版	頁碼/總頁數	2/6

物濫用病人、意識不清之濫用病人、不理智且有非份要求的病人或照顧者、語言恐嚇傾向或已發生武力與他人有糾紛或其他可能導致人身安全顧慮之病人。

- (2) 已經有醫院暴力前科的病人或家屬。
- (3) 攜帶危險物品如槍砲、爆裂物與刀劍等。
- (4) 管制區內有非授權惡意侵入的訪客。

3. 對於遭遇暴力事件時建議應有應對處置

- (1) 醫護人員應先安撫病人，並將病人安置回病房、安全保護空間，必要時進行物理性、化學性約束，醫護人員進行持續監控，避免病人滋擾醫療機構秩序或妨礙醫療業務執行，並立即通報保全人員及按壓緊急壓扣或撥打9595專線，視情節輕重啟動警民連線，通報警察機關請求維安，並完成相關紀錄備查。
- (2) 對於非病人之家屬或訪客有暴力發生時，應該立即透過緊急求救系統請保全人員到場處理並將施暴者與其他人隔離，在通報過程應該避免進一步激怒對方。
- (3) 各單位應規劃在遭受暴力事件時人員的撤離路線或設有臨時可上鎖避難空間以等待救援，避難空間內應該有對外連絡電話或對講機。
- (4) 如屬暴力攻擊事件或危害人身安全者應依據醫院維安管理辦法第三項第四目之3(3)說明辦理。

4. 後續的措施

- (1) 暴力事件結束後，於最短時間內進行行政通報程序，事件發生如屬暴力攻擊事件或危害人身安全者，上班時間發生單位應立即通知單位主管及總機組，總機組通報庶務室主任及院長；非上班時間發生單位立即通知總機組，由總機組通報值班行政主管及院長，至警察機關進行筆錄時，由院方指派智財暨法務室人員或行政值班主管前往陪同下進行。
- (2) 已造成傷受害者，除立即進行傷害評估紀錄與處置並由醫院主動開立驗傷

主題名稱	員工遭受暴力事件應變程序	制定單位		總務室	
編號	213010-000-P-014	版本	第 1.3 版	頁碼/總頁數	3/6

報告，研擬日後防範或減災的措施並採取後續法律行動。

- (3) 對於暴力事件發生後單位人員或主管應依『異常事件通報處理辦法』進行後續通報與事件檢討。由暴力事件應變處理小組召集人醫管部副院長負責召集相關單位於事件發生起五日內，進行調查工作，並作成紀錄。
- (4) 對於遭受暴力之員工心理關懷與支持依據『執行職務遭受不法侵害預防計畫』(21B000-000-W-035)之第三項第七目說明辦理。
- (5) 醫品部每月通報至於「台灣病人安全通報系統」及醫策會「醫院評鑑持續性監測系統」。
- (6) 發生暴力事件之單位主管於事發時間24小時內負責通報「臺中市醫療暴力事件通報單」，非上班時間由行政值班主管負責通報，並知會智財暨法務室。
- (7) 員工因暴力事件導致傷害時，依據員工職業災害事故通報及處置辦法第三項第三目之2辦理。

(五) 實施及修訂

本辦法經委員會通過後，並經總院主管會議通過後公布實施，修正時亦同。

四、使用表單

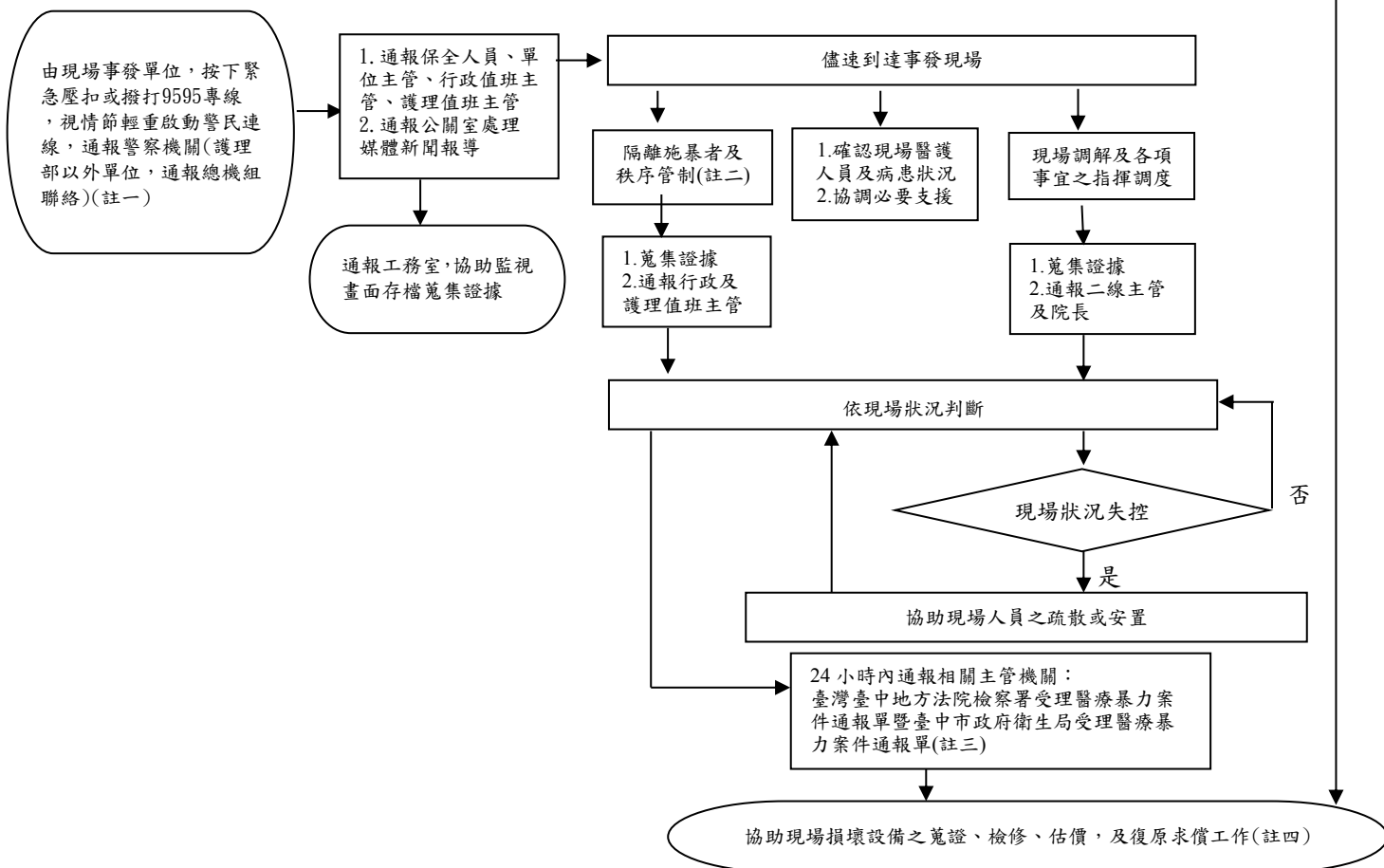
- (一) 臺中市醫療暴力事件通報單。

主題名稱	員工遭受暴力事件應變程序	制定單位		總務室	
編號	213010-000-P-014	版本	第 1.3 版	頁碼/總頁數	4/6

(二) 五、流程圖

安室室
資務室
品部室
工務室
庶務室
公關室

事發單位 總機組 保全人員 護理值班主管 行政值班主管



說明：

(註一) 早期警覺 1. 潛在妨害醫療安全風險病人及陪伴者：之前有暴力病史、酒癮和藥癮、有精神疾患、神智狀態改變者、出現口頭威脅、口出惡言者…等。

(註二) 1. 可適時溝通化解；2. 得提醒法律條文，適當的口頭警告(醫院自行決定或隔離施暴者進行調處)。

(註三) 衛生局將據以即刻進行查證、蒐證及約談(積極依據醫療法第24條及第106條裁罰)，並將事件及處置作為造冊備查。

(註四) 院部層級召開檢討會議內容包含：1. 院方慰問；2. 保存蒐證資料；3. 主動協助醫護人員後續法律問題、協助檢調訴訟；4. 提供社工及心理諮詢；5. 是否召開對外媒體呼籲、聲明反暴力；6. 檢討如何避免下次事件發生。

主題名稱	員工遭受暴力事件應變程序	制定單位		總務室	
編號	213010-000-P-014	版本	第 1.3 版	頁碼/總頁數	5/6

六、參考資料

- (一) 臺中市政府衛生局 104 年 9 月 21 日中市衛醫字第 1040088870 號函之「危害醫院醫療安全之應變流程指引」。
- (二) 醫院維安管理辦法。
- (三) 病室安全及衛生管理辦法。
- (四) 醫院執行職務遭受不法侵害預防管理辦法。
- (五) 異常事件通報處理辦法。

七、附件

(略)。

主題名稱	員工遭受暴力事件應變程序	制定單位		總務室	
編號	213010-000-P-014	版本	第 1.3 版	頁碼/總頁數	6/6

八、文件修正紀錄

修正日期	版本	修正說明	備註
104.09.23	1.0	新制訂	104年10月8日危機管理委員會會議通過；104年10月06日總院主管會議通過；104年12月21日第13屆第12次董事會會議通過；105年1月22日公布。
105.12.30	1.0	配合標準化文件管理辦法進行年度檢閱	
106.04.05	1.1	修訂第三項第四目之4(1)(6)，原(1)~(6)編號修為(2)~(7)	106年3月28日危機管理委員會會議通過
107.07.10	1.2	修訂第三項第四目之4(6)	
109.07.08	1.3	修訂第三條第四項第一款、第三條第四項第二款、第三條第四項第三款第一目、第三條第四項第四款第一目、第三條第四項第四款第六目、第三條第四項第四款第六目	109年07月08日危機管理委員會會議通過；109年08月04日總院主管會議通過；109年08月13日公布。