應變程序與步驟

發現時：

□發現病人、訪客有語言恐嚇傾向或已發生、武力恐嚇傾向或已發生、與他人有糾紛或其他可能導致人身安全顧慮之病人等狀況。

□當事者與施暴者距離1.5個手臂長，並用沉穩聲調及行動安撫施暴者，給予清楚、簡短勸導與回應。

□ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_進行持續監控，避免施暴者滋擾醫療機構秩序或妨礙醫療業務執行。

通報與防護：

□\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_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。

□\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_通報總機組，由總機組通報單位主管、庶務主任及院長（上班時間）/總機組通報值班行政主管及院長（非上班時間）。

□\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_疏散圍觀人群，避免其他人遭受波及。

□病人因病情可能傷害自己或他人，經勸導與心理支持無效後，可進行藥物處置或肢體約束病患。□已造成傷害者，立即進行傷害評估紀錄與處置。

現場調解：

□警衛到場後予以施暴者口頭警示，隔離當事者及施暴者協助進行現場調解。

□若調解不成功，情況無法控制時，請單位主管或值班主管通報當地警察機關請求維安。

□警衛維持現場秩序，進行蒐證控制現場，警方抵達後，施暴者交由警方依程序處理。

疏散撤退路線：

□當施暴者不受控制時，在警衛戒護當中，醫護人員撤退路線：

動線1.

動線2.

其它：

事後檢討：

1. 暴力滋擾事件導致人員受傷及財損時，單位應進行院內異常事件通報。
2. 員工如受傷並有醫療需求，請進行職業災害通報。
3. 請單位主管給予受暴員工心理支持與關懷，必要時請人資室轉介心理師諮商。
4. 受暴單位研擬日後防範或減災的措施，並進行單位內教育訓練宣導。