

台灣病人安全通報系統(TPR) 警示訊息



發佈日期：2019.12.

適用對象：所有醫療機構/所有醫療人員

撰稿人：外部專家撰稿

審稿專家：TPR 工作小組校修

員工遭霸凌之傷人暴力事件

提醒

走動式評估與關懷高風險之員工及作業環境，強化組織內通報申訴管道並有良善回應機制。

案例描述

主管A與B員平日已有嫌隙，A認為B工作態度不佳，B覺得常遭團隊排擠與刁難，某日該科主任詢問有無離職之意，促使B員受到刺激持刀傷人。

建議作法

本案的關鍵是在於員工之間的嫌隙，在日常的工作摩擦中日益加深，在某些刺激誘因之下突然產生嚴重暴力攻擊。

世界衛生組織指出醫療工作人員是遭受暴力(violence)的高風險群，在職業生涯曾經遭受身體暴力(physical violence)約占8%~38%，而大多數醫療人員都曾遭受言語攻擊(verbal aggression)。暴力不僅會對醫療工作者的心理和身體健康產生負面影響，而且會影響工作動機，甚至離職；相對的，也影響醫療服務的提供，增加醫療費用。若以團體動力來檢視，每個員工都是系統內的一份子，扮演的角色可能是加害者、受害者或旁觀者的角色。

近年來，為維護勞動者權益，職業安全衛生法（簡稱職安法）增訂雇主對於執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃並採取必要之安全衛生措施（第6條第2項）。勞動部於企業內推動友善職場，當企業能夠滿足員工「工作友善」、「生活友善」與「對待友善」，營造正向的友善職場文化，將有助於員工安心地工作環境。

本案例在事前預防有以下建議：

1. 機構或單位主管應蒐集相關資訊(如：缺勤、員工意見、申訴等)，走動式評估(walkthrough assessment)與關懷工作環境作業危害(人員、作業或活動)，進行暴力危害辨識、分析和必要時採取防制措施。要特別注意工作環境作業危害，包含夜間輪值、單獨工作、人際互動差、高壓力工作環境(如：手術室、加護病房或急診室)、接觸已知或可能有暴力或威脅傾向之病人、家屬或同事等。
2. 因私人關係遭受不法侵害威脅者，機構或單位應採取職場暴力風險控制做法：
 - (1) 為避免員工間彼此衝突加劇，考慮進行工作適配性安排或短期休假，隔離衝突源。
 - (2) 提供個別化心理諮商、團體輔導、員工關懷、法律扶助、員工協助方案(Employee Assistance Program, EAP)等協助。
 - (3) 人力許可下，儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護員工職場安全。
 - (4) 恩威並濟：鼓勵橫向職務歷練與破除機關屬性藩籬，強化人才交流與培育機制；結合員工獎懲制度與職務調整機制，減少員工不法侵害威脅。
3. 提供職場員工人際關係、溝通技巧、職場倫理、團隊資源管理等教育訓練，包含：
 - (1) 主管：教育識別員工舉止及行為變化，增進覺察暴力威脅、職場不法侵害時應變處理能力與溝通技巧。
 - (2) 新進或在職人員：加強團隊資源管理課程，並結合復原力(resilience)方法，協助個人與團隊面對問題解決的能力，從中找到因應壓力的模式。
 - (3) 保全或警衛人員：加強處理暴力攻擊與消除敵意之教育訓練。
4. 建立員工溝通平台，提供通報或申訴管道，並有良善回應機制，適時啟動調解和保護措施；對於組織內不適任之主管、同仁提供介入措施。
5. 必要時應尋求外界專業機構的協助。

安全的工作環境，必須營造一個彼此放鬆而信任的氛圍，工作人員之間彼此能對話、分享工作與學習，這不只要制度上的強化，更要在平日經由自然、隨性的團隊凝聚活動 (Team Building) 來營造和諧而有向心力的工作團隊。

參考資料

1. 勞動部勞動及職業安全衛生研究所(2013) · 職場暴力預防指引參考資料 · 取自
<https://www.ilosh.gov.tw/menu/1210/1221/%E8%81%B7%E5%A0%B4%E6%9A%B4%E5%8A%9B%E9%A0%90%E9%98%B2%E6%8C%87%E5%BC%95%E5%8F%83%E8%80%83%E8%B3%87%E6%96%99/>
2. 勞動部職業安全署執行職務(2017) · 遭受不法侵害預防指引(第二版) · 取自
<https://www.osha.gov.tw>
3. ECRI Institute. (2017). *Violence in Healthcare Facilities*. Retrieved from
<https://www.ecri.org/components/HRC/Pages/SafSec3.aspx?PF=1%3Fsource=print>
4. International Labor Organization., International Council of Nurses., World Health Organization., & Public Services International. (2002). *Framework guideline for addressing workplace violence in the health sector*. Retrieved from
https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVguidelinesEN.pdf?ua=1&ua=1
5. U.S. Department of Labor Occupational Safety., & Health Administration. (2016). *Guidelines for Preventing Workplace Violence for Healthcare and Social Service Workers*. Retrieved from
<https://www.osha.gov/Publications/osha3148.pdf>
6. World Health Organization. (2019). *Violence and Injury Prevention: Violence against health workers*. Retrieved from
https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/workplace/en/