

建構安全的醫療環境

# 人身安全與醫療暴力防範

1

台大醫院 急診醫學部

石富元醫師

# 大綱

- ▶ 醫療暴力常件的類型
- ▶ 目前的樣態分析及與外國比較
- ▶ 醫療暴力事件的防範
  - ▶ 警覺
  - ▶ 緊急應變與保護
  - ▶ 法律追訴
- ▶ 結語

# 醫療暴力範圍比你認知的還廣很多



# 外部醫療暴力的樣態非常多

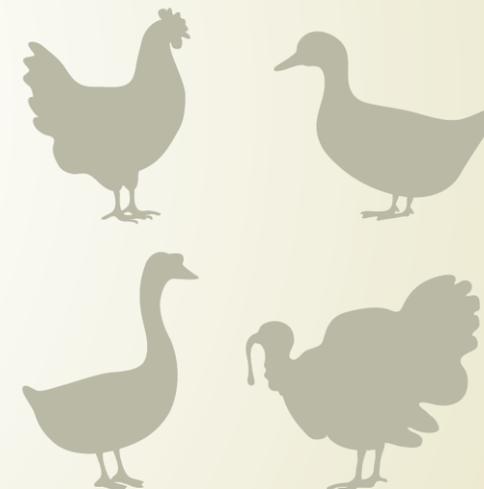
## 常見類型舉例

- ▶ 病人要求開診斷書（或是開某種藥），證明.....，醫師覺得不符合要件，所以病人在診間發飆.....
- ▶ 病人喝醉酒打架受傷，被送到急診，在急診要縫傷口，病人不配合，掙扎抗拒.....
- ▶ 病人家屬，認為醫護人員很不專業，沒有認真照顧，出言辱罵.....
- ▶ 家屬對於醫院收費（或是檢查排程.....）有意見，出言譏諷，行政人員覺得很受傷.....
- ▶ 有個病人，耳朵有聲音，說這醫護人員其實是外星人，要來暗殺他，所以他先下手為強.....

# 醫療場所的外部暴力型態很多種

大家口中的『暴力』其實有三大類型，雞同鴨講很常見

- ▶ 商業糾紛 — 所謂的澳洲來的客人，客訴而含有暴力色彩
- ▶ 心神喪失或是耗弱，連帶引起的暴力
- ▶ 本身就有『犯罪企圖』的暴力



三者之間，有很大的灰色地帶  
其樣態、誘發原因、處理原則等，有很大的不同

每個社會，暴力防範演習都有定型化及荒謬的一面

『稻草人式』地譴責暴力、制訂出荒謬的應變計畫，不能真正解決問題



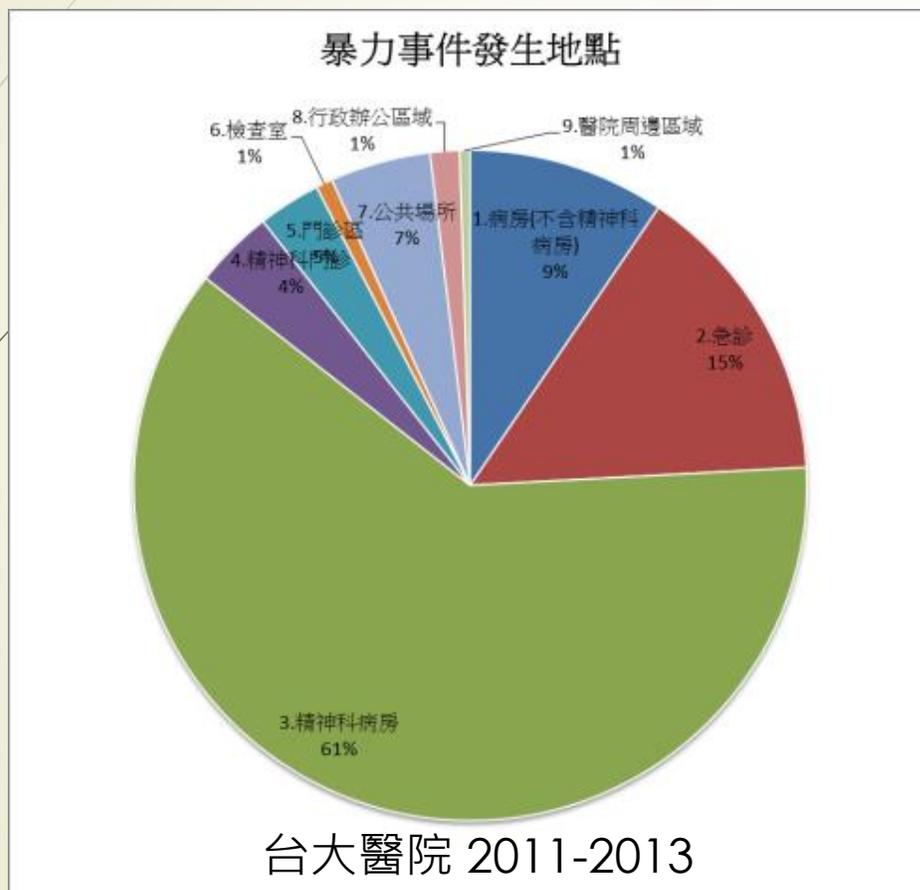
圖片來源：泉州通<http://www.qztqz.com/p/41839.html>



每個人心中及口中所稱的醫療暴力都不一樣，防範方式也有差異  
Fallacy of Strawman Attacking

# 醫院暴力發生的地點

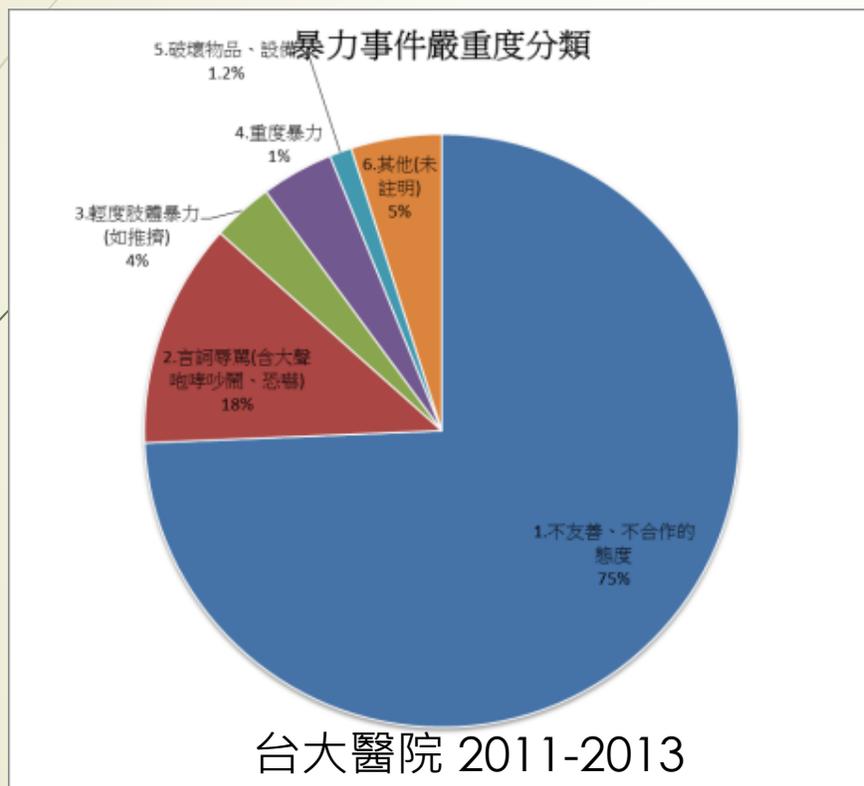
每個地點都可能發生，不是只有急診會有暴力



問題：發生的地點	比率	次數
1. 病房(不含精神科病房)	9.5%	94
2. 急診	14.7%	146
3. 精神科病房	61.5%	611
4. 精神科門診	3.8%	38
5. 門診區	3.0%	30
6. 檢查室	0.8%	8
7. 公共場所	4.8%	48
8. 行政辦公區域	1.4%	14
9. 醫院周邊區域	0.5%	5
總計	100.00%	994

# 暴力類型分析

『言語辱罵』及『敵意態度』居多



問題：暴力最嚴重程度	比率	次數
1. 不友善、不合作的態度	74.3%	739
2. 言詞辱罵(含大聲咆哮吵鬧、恐嚇)	12.3%	122
3. 輕度肢體暴力(如推擠)	3.3%	33
4. 重度暴力或使用武器	3.9%	39
5. 破壞物品、設備	1.2%	12
6. 其他(未註明)	4.9%	49
總計	1	994

我們醫療機構面對的武器，很多只是這個檔次.....



圖片來源：蘋果新聞網

## 居家良品 強烈推薦

每個人家中都應該有一把屬於自己的摺凳



這種東西很講天份的

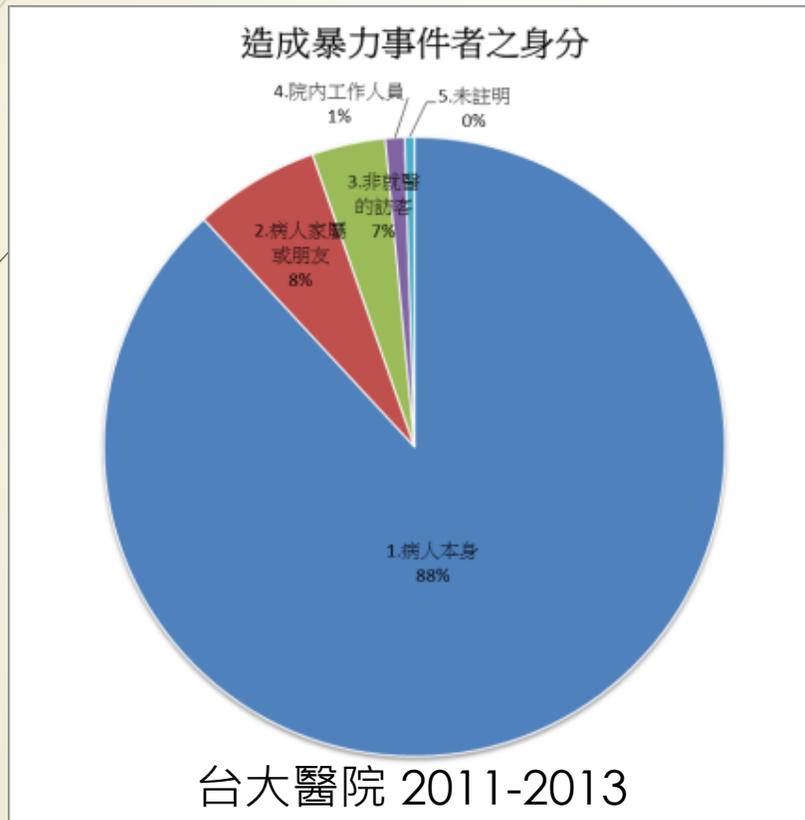
好折凳！折凳的奧妙之處，  
它可以藏在民居之中，  
隨手可得，  
還可以坐著它來隱藏殺機，  
就算被警察抓了也告不了你，  
真不愧為七種武器之首！



圖片來源：露天拍賣 <https://www.ruten.com.tw/item/show?21802560315575>

# 造成暴力事件者之身分

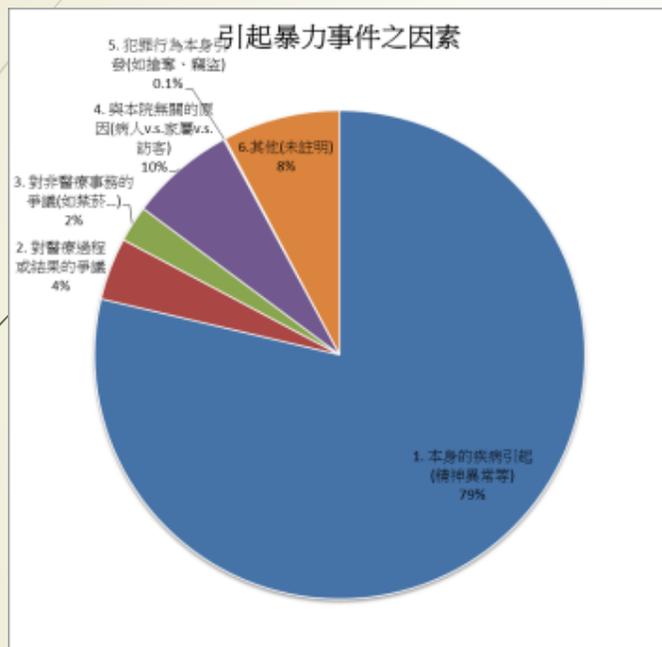
『病人本身』的暴力最多，處理上比較難用法律來規範



問題：產生暴力個體的身份	比率	次數
1. 病人本身	88.1%	876
2. 病人的家屬或朋友	6.5%	65
3. 非病人相關的人員(非就醫的訪客)	3.8%	38
4. 院內工作人員	1.0%	10
5. 未註明	0.5%	5
總計		994

# 暴力事件的爭議導火線

『精神耗弱』佔多數，其次是『爭議』



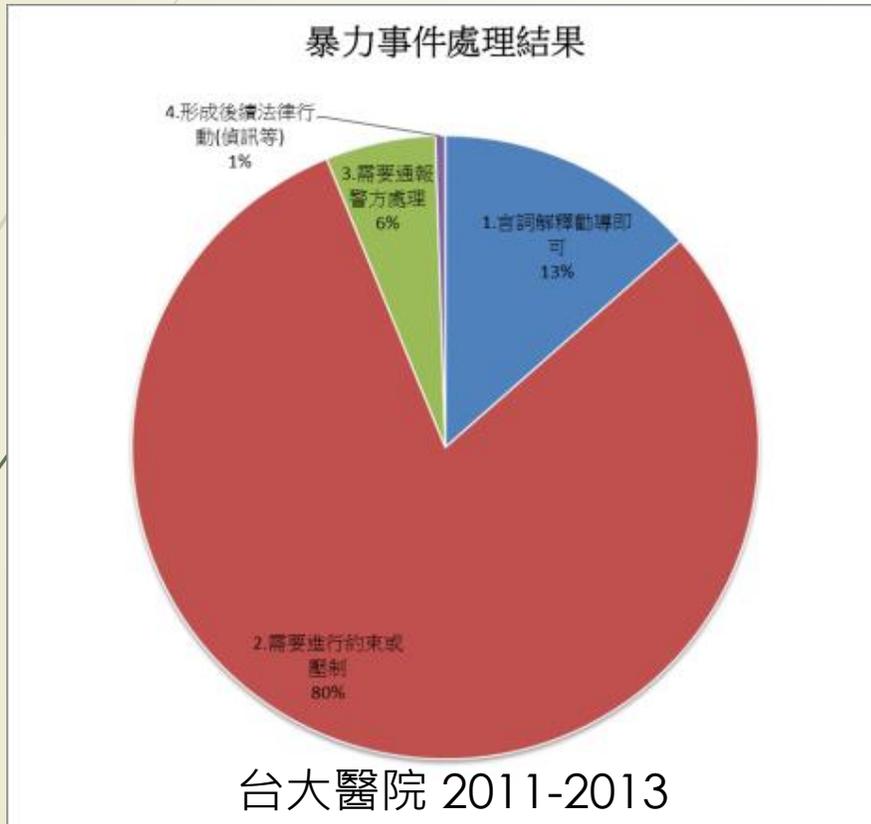
台大醫院 2011-2013

問題：爭議的起因	比率	
1. 本身的疾病引起 (精神異常等)	78.7%	782
2. 對醫療過程或結果的爭議	4.1%	41
3. 對非醫療事務的爭議(如禁菸...)	2.4%	24
4. 與本院無關的原因(病人/家屬/訪客之間)	6.9%	69
5. 犯罪行為本身引發(如搶奪、竊盜)	0.1%	1
6. 其他(未註明)	7.7%	77
總計	1	994

台灣醫療界關心的可能是第二（及第三）類，只是其中一部份

# 暴力事件的處理結果

## 有通知外部單位的只佔少數



問題：處理結果	比率	
1. 言詞解釋勸導即可	13.4%	133
2. 需要進行約束或壓制	79.7%	792
3. 需要通報警方處理	5.6%	56
4. 形成後續法律行動(偵訊等)	0.5%	5
5. 駐警保全現場預防性警戒	0.7%	7
6. 其他(未註明)	0.1%	1
		994

# 爭議本質與地點之交叉分析

## 每個地點類型及誘發原因不太一樣

爭議的本質 發生地點	1. 為本身的 疾病引起	2. 對醫療過 程或結果的 爭議	3. 對於非醫 療事務的爭 議	4. 與本院無 關的原因	5. 犯罪行為 本身所引發	6. 其他(未註 明)	合計
1. 病房(不含精神科病房)	26	8	8	29	1	22	94
2. 急診	106	2	2	2		34	146
3. 精神科病房	596	1	1	5		8	611
4. 精神科門診(含日間留 院)	33		2	1		2	38
5. 一般門診區	4	13	3	7		3	30
6. 檢查室、檢驗	3	3	1			1	8
7. 公共場所	11	10	5	18		4	48
8. 行政區域(非一般外人的 區域)	3	4	1	4		2	14
9. 醫院周邊區域			1	3		1	5
合計	782	41	24	69	1	77	994

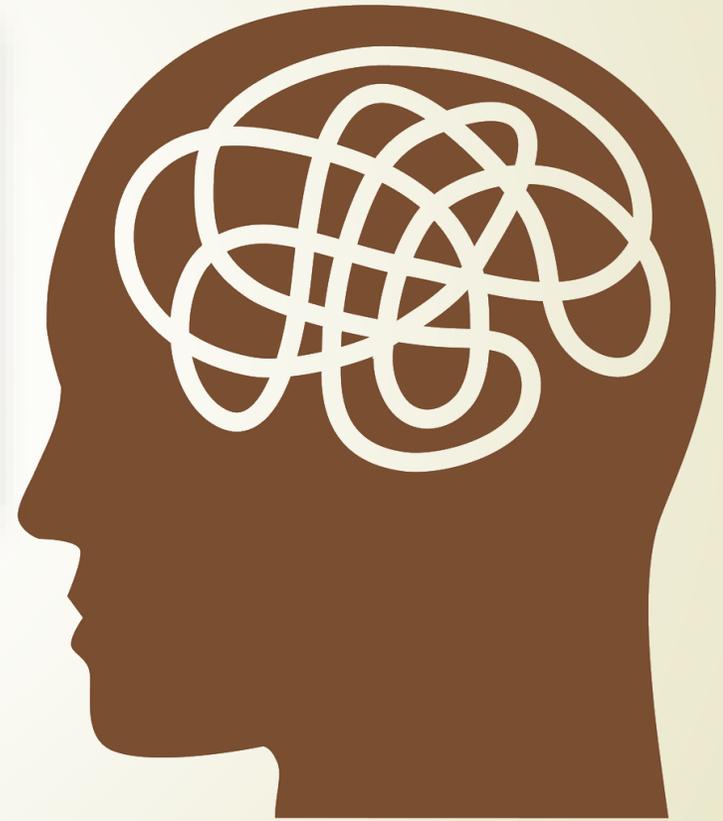
# 暴力原因及暴力的型態分析

## 誘發原因與暴力型態的交叉分析

暴力嚴重程度 爭議的本質	1.不友善,不 合作的態度	2.言詞辱罵 (大聲咆哮,恐 嚇)	3.輕度的肢體 暴力(如推擠)	4.重度的暴力 或使用武器	5.破壞物品, 設備	6.其他(未註 明)	合計
1. 為本身的疾病引起	679	19	13	35	10	26	782
2.對醫療過程或結果的爭議	11	29	1				41
3.對於非醫療事務的爭議	7	15	1	1			24
4. 與本院無關的原因	11	42	12	2	2		69
5. 犯罪行為本身所引發						1	1
6.其他(未註明)	31	17	6	1		22	77
合計	739	122	33	39	12	49	994

## 整體而言

精神疾病或是器質性原因所引起最常見



- 這類問題佔最多，暴力動機是心神耗弱
- 處理上主要是技術問題，已經較有SOP
- 萬一受傷，大致上也不是從法律著手
- 法律的追訴、處罰對於這類暴力也沒有幫助

# 每個社會中，這一類的問題總是最難處理 伴隨醫糾的群眾暴力



圖片來源：中國網路電視台



圖片來源：中國網路電視台

醫護人員最關切的應該是這一種

## 這一類的暴力就更可怕，還好台灣目前不多 美國的案例



圖片來源: New York Times

感謝台灣，我們還沒這麼慘！

- ▶ 2011.11.8
- ▶ 發生於紐約Bronx-Lebanon Hospital Center
- ▶ 一名持槍的人員，在急診的等候室開了數槍，一名護理師及一名保全中槍
- ▶ 警方表示，這暴徒原先企圖開槍打疑似對方幫派的人員
- ▶ 這只是眾多案例的一個

# 美國的醫院槍擊案



圖片來源：ABC NEWS



- ▶ 2018. Nov
- ▶ 芝加哥Mercy Hospital
- ▶ 一名32歲的槍手，在停車場以槍對人射擊
- ▶ 然後與警方發生槍戰，跑入建築物中
- ▶ 死者包括一名急診醫師、藥師及一名警員

# 但是台灣愈來愈多可怕的案例.....

## 醫院環境內明確犯罪企圖的暴力



圖片來源：自由時報

診所工作人員的家屬前來要錢，  
結果砍死不相關的牙醫師  
2018. 5.24



圖片來源：NewTalk

醫院附設護理之家，有名家屬  
拿水果刀把護理師刺成重傷  
2018.5.25

## 非精神科病房最常見的暴力樣態

- ▶ 醫療糾紛相關（特別是加護病房）
- ▶ 非機構人員之間的衝突（不同病人/家屬/朋友或仇家.....）
- ▶ 非醫療過程的爭議（收費、探病時間、禁煙、請假.....）
- ▶ 『路過』的人（遊民、竊賊、精神疾病.....）

醫療暴力要制裁，但『攔截』

醫療暴力的發生更重要！

修法是善後，預防才是保障。

# 防範措施

- 硬體及空間設計上的用心
- 人員管制措施
- 通報機制
- 監視設備
- 糾紛排解及處理

# 醫療機構的暴力防範四大要點



# 個人的安全保護措施



環境警覺



緊急應變及保護



法律及行政追訴

# 作業時要面對外人進來的方向 背對入口或是陌生人，容易失去警戒心

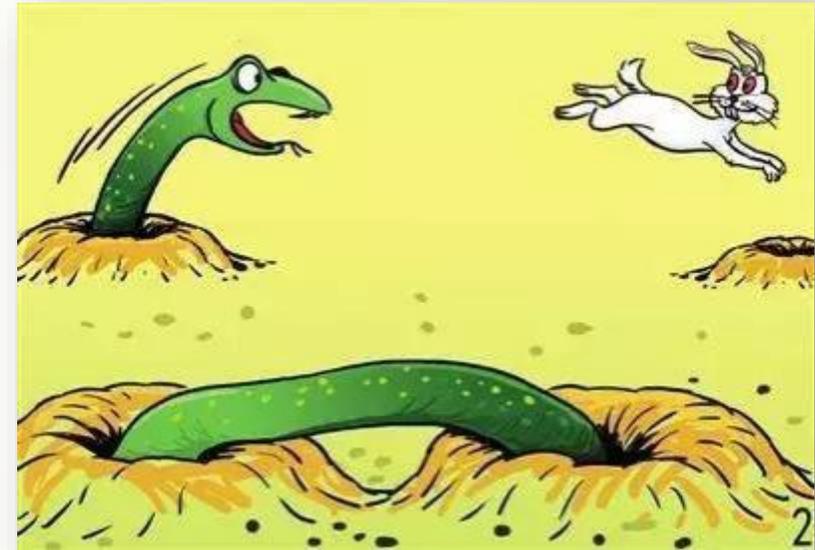
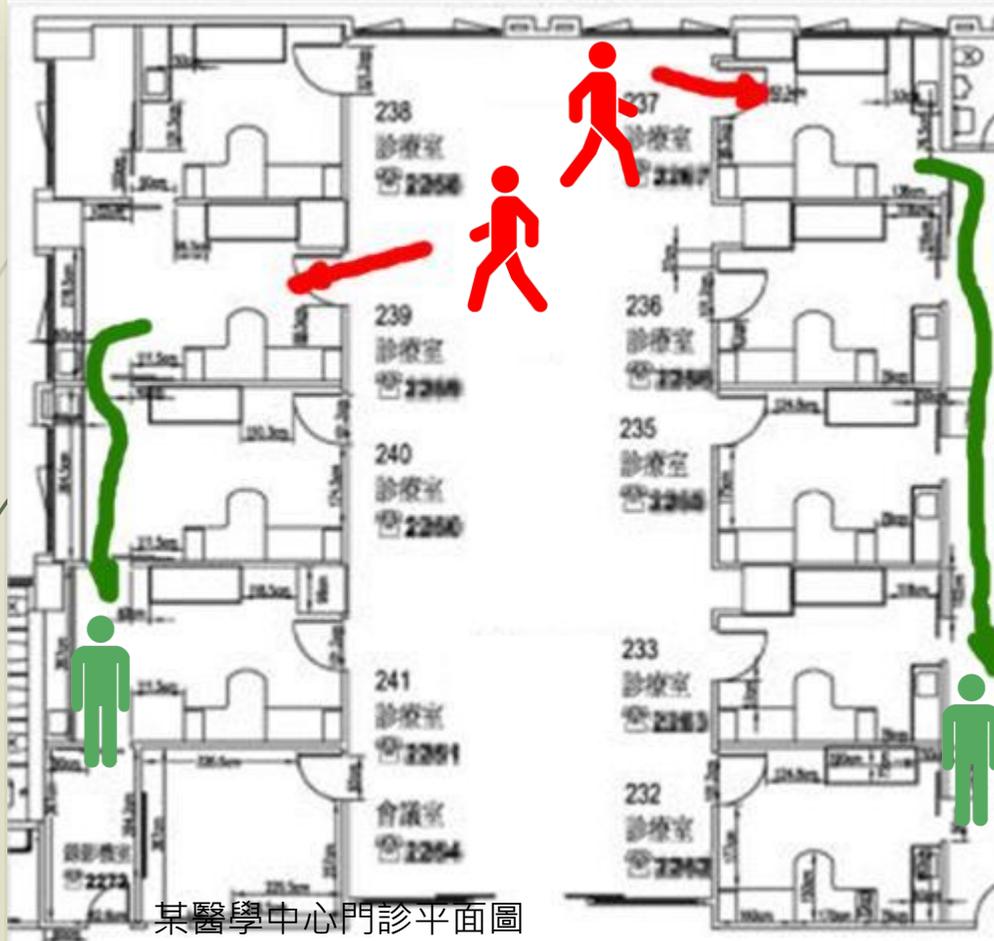


圖片來源：鳳凰視頻



圖片來源：<https://www.gizmodo.com.au/2016/06/this-video-shows-why-you-shouldnt-turn-your-back-on-a-big-cat/>

# 進入一個空間，要考慮到退路



圖片來源 成語故事, <https://kknews.cc/news/zeyo48p.html>

# 一些美國急診室的入口 空間的設計在心理及實質上都很重要



UMMC monitor all who enter the Emergency Department  
([https://www.umc.edu/news/News\\_Articles/2016/February/Vigilance--awareness-key-to-campus-safety.html](https://www.umc.edu/news/News_Articles/2016/February/Vigilance--awareness-key-to-campus-safety.html))



Visitors to Mount Sinai's emergency room have their bags checked by security officer Darrell Gant before going through a metal detector Nov. 27, 2018. (Antonio Perez/Chicago Tribune)

它讓你思考使用暴力在這裡是不是最佳選擇！

# 新加坡綜合醫院的急診入口 以淨空範圍達到自然嚇阻作用



# 新加坡醫院的作法 讓每個人知道言行都有個老大哥在看！我知道你是誰！



要上樓到病房的人都必須有感應卡



民眾及家屬探病感應卡申請的機器

# 醫療暴力行為的應變程序建議

## 警戒

- 安全上的威脅，但尚無肢體的暴力
- 以電話、**暗語**或**緊急求救鈕通知警衛**
- 現場人員（含警衛）5名以上為宜，由其中一人來主導

## 約束

- 行為人**攻擊他人**或傷害自己的身體
- 如果**行為人不是病人**，則由**警衛進行勸離**並錄影蒐證
- 約束非病人的行為人，實際行動**由管區警察人員執行**

## 擴大維安

- 行為人持有刀械、槍枝或足以對他人產生重大危害
- 警衛通知管區請求緊急支援，並**通知警衛增援**
- 待管區警察到達後，**依管區警察的指示行動**
- 由警衛陪同現場人員至警察局作筆錄，作為後續追訴之依據

# 請問緊急求救鈴與防暴求救鈴有無差別？



- ▶ 現場有聲音比較好，還是沒有聲音比較好？
- ▶ 隱密比較好，還是明顯比較好？
  - ▶ 你需要讓人知道你報案嗎？
- ▶ 要注意如何復歸！
  - ▶ 暴力威脅有可能重複發生，忘記復歸會讓求救信號不被聽到！

# 有可能單人獨處時，要注意如何通知其他的人



圖片來源：蝦皮購物

- ▶ 近幾年，無線科技及穿戴式設備日新月異，而且價格大幅下降，非常容易取得
- ▶ 業界開發的，大部分是給保全業在一些高風險場所使用，或是給獨居老人求救用之用，適不適合你的場所，要仔細評估
- ▶ 關鍵反而是如何把求救信號與應變系統連結：
  - ▶ 誰應該被通知？他在哪裡？多久可以到？
  - ▶ 怎麼知道在那個地點發報？
- ▶ 人員作業方式與科技設備結合才是重點，不要只看科技
- ▶ 先選便宜容易入手的設備，用在單位或鄰居單位的守望相助，比較容易成功

# 監視錄影設備有嚇阻力， 但是不太可能即時監控，提供證據的功能不一定



- 很多醫療區域裝設受到限制
- 現場錄影設備，經常沒辦法對於爭執的重點提供更細節的資訊
- 至於是否有接觸、衝突這件事，比較容易證明
- 角度沒有辦法很針對，環境雜音太多，不特定的錄音不太有效
- 注意錄影存檔的時效問題

# 比較實際的作法：保安配戴錄音影設備 一旦啟動，針對事件提供比較好的蒐證及保護



圖片來源：民視新聞



圖片來源：TVBS



Photo: San Francisco Examiner



Photo: Law Institute Journal



# 法律戰贏的關鍵

## 提告

三合一通報：衛生局、警察局及地檢署

## 證據有相關

準確而抓到重點的筆錄

相關影音及人證

其他交給專業的來處理



# 作業主管要勇於面對衝突



- ▶ 客訴、抱怨及現場衝突，是主管要來處理的
- ▶ 早處理比晚處理好，高階的出面比低階的出面好
- ▶ 一次解釋清楚，溫和而堅定
- ▶ 該道歉認錯，就道歉認錯

台灣的醫療系統太巴結病人，工作人員變成壞人  
很多國家的體系不巴結病人，工作人員變成好人



台灣的醫療系統太巴結病人，工作人員變成壞人  
很多國家的體系不巴結病人，工作人員變成好人  
事先給民眾合理的期待很重要



不要 Over-commitment



# 醫療專業的服務態度 重點有別於其他服務業



圖片來源：東方航空



圖片來源：Best Practice Nursing



圖片來源：Mountain View Urgent Care



圖片來源：蒼南農商銀行

不同行業的禮儀及態度有所不同

只要有人，就有恩怨！

有恩怨，就有江湖！

人就是江湖，你怎麼退出啊?!

- 『笑傲江湖』中任我行對令狐冲說的話



Do not weep; do not wax  
indignant. Understand.

~ Baruch Spinoza

對別人的行徑，不要嘲笑，不要譴責，只要設法加以了解。

~ 斯賓諾莎

AZ QUOTES

本課程比較詳細的內容，請參考本人『神之一手 Frank的緊急災害應變園地』  
之醫療暴力防範課程  
第一段網址：<https://www.youtube.com/watch?v=9-GBm1GArEY&t=5s>