

優質 · 親切 · 服務 · 效率 · 貼心
Quality · Kindness · Service · Efficiency · Thoughtful

運用團隊資源管理提升精神科工作人員 處理病患暴力事件因應能力

阮琤育、陳珊珊

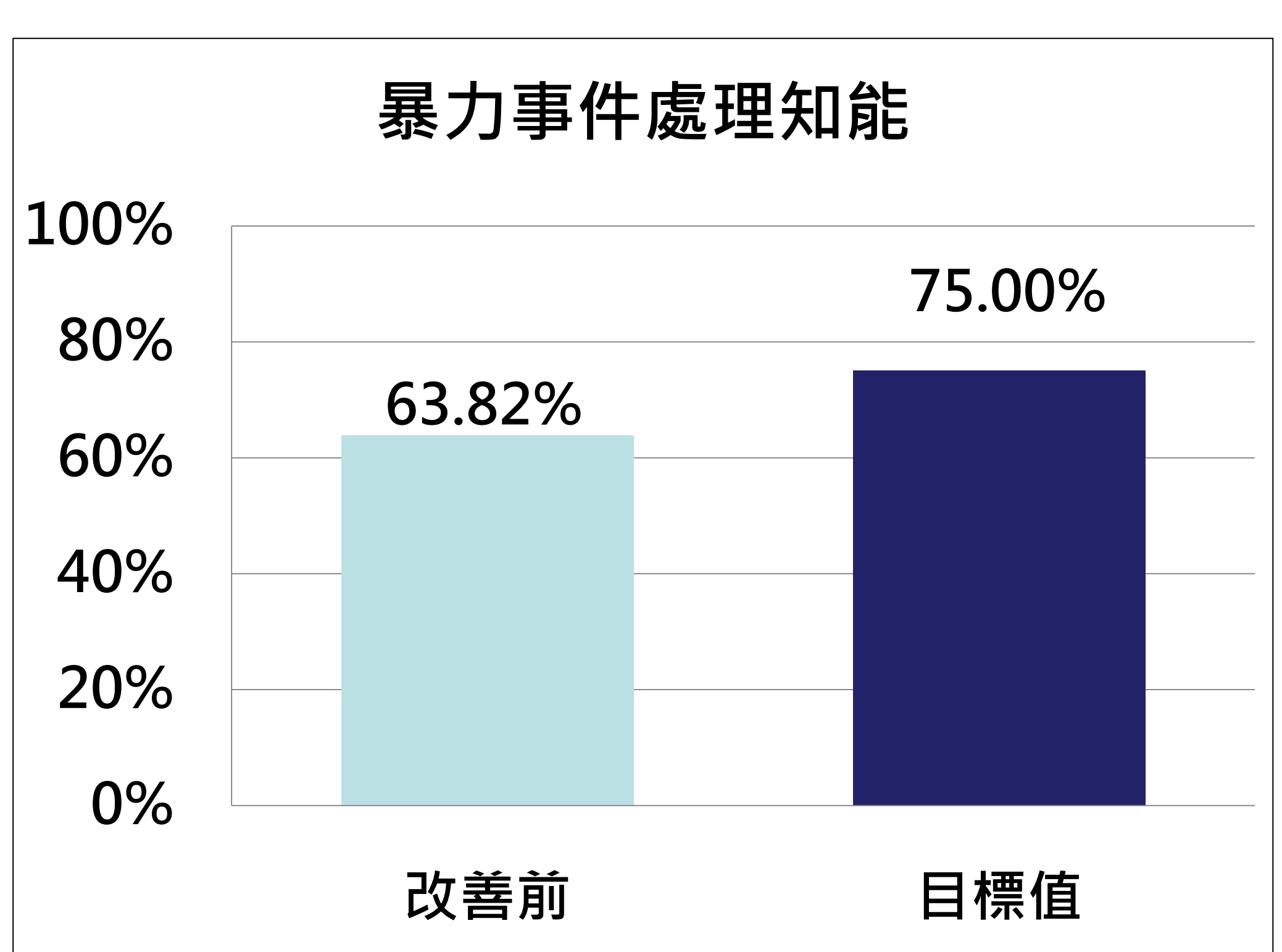
前言

職場暴力是職業危害之一，近幾年已經受到大眾的關注，而在所有的醫療機構職場中，又以精神科病房受暴力攻擊最為嚴重，而其暴力的主要來源為病患（陳等，2010）。依據「台灣病人安全通報系統2022 年年報」指出 2022 年精神科醫院通報「傷害行為事件」共12,365件，佔通報事件45.5%，佔比最高；其中又以身體攻擊佔60.2%。職場暴力不僅會影響醫護人員身心靈創傷，而在遭受到職場暴力後，醫護人員常有生氣、委屈、難過、沮喪、恐懼等反應，不僅影響病患的照護品質，更是增加後續病患照護的工作負荷。

背景

本單位自2023年6月至2024年3月，精神科年資未滿2年的工作人員佔34.6%。在2024年3月連續發生3起的暴力攻擊件，造成工作人員受傷，受到病患威脅，單位士氣下降。為提升照護安全已是刻不容緩，故成立專案小組，期望能提升工作人員對於暴力攻擊的應變能力，以維護精神科工作人員及病患安全。

目標值



真因驗證

- 因應暴力事件訓練不足：
無完整教育訓練、無相關評核機制
- 無通報系統：
僅以電話聯繫請求支援
- 未有針對暴力事件後續檢討

執行對策

建置完善暴力事件處理教育訓練



在職教育訓練

臺中榮民總醫院埔里分院 精神科暴力事件處理教育訓練課程表			
序號	課程名稱	時數	評核方式
1	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
2	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
3	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
4	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
5	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
6	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
7	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
8	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
9	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
10	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
11	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
12	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
13	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
14	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
15	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
16	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
17	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
18	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
19	暴力事件處理教育訓練	30	筆試
20	暴力事件處理教育訓練	30	筆試

擬定評核表

執行對策

設置緊急事件通報系統



設置連動發報器



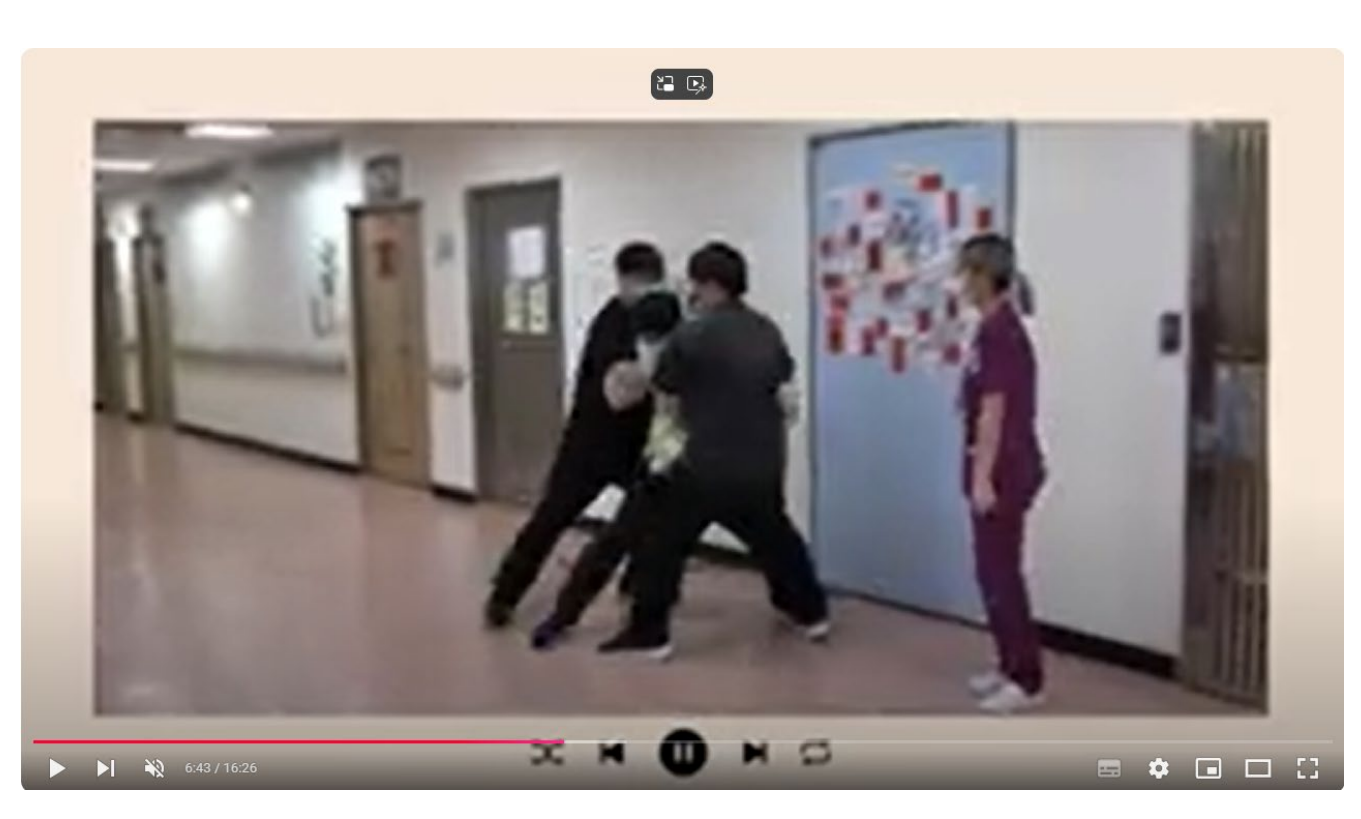
各病房間有連動呼叫系統

執行對策

建立完整教育訓練機制

- 請求支援
- 疏散群及受攻擊者
- Alarm 保持警戒、啟動通報
- Be Safe (安全維護)
- Clam (保持冷靜)
- Contain (侷限)

建立防範暴力口訣



拍攝暴力演練模擬情境影片



進行暴力事件處置檢討

執行成果

