Efficiency Thoughtful



### 前言

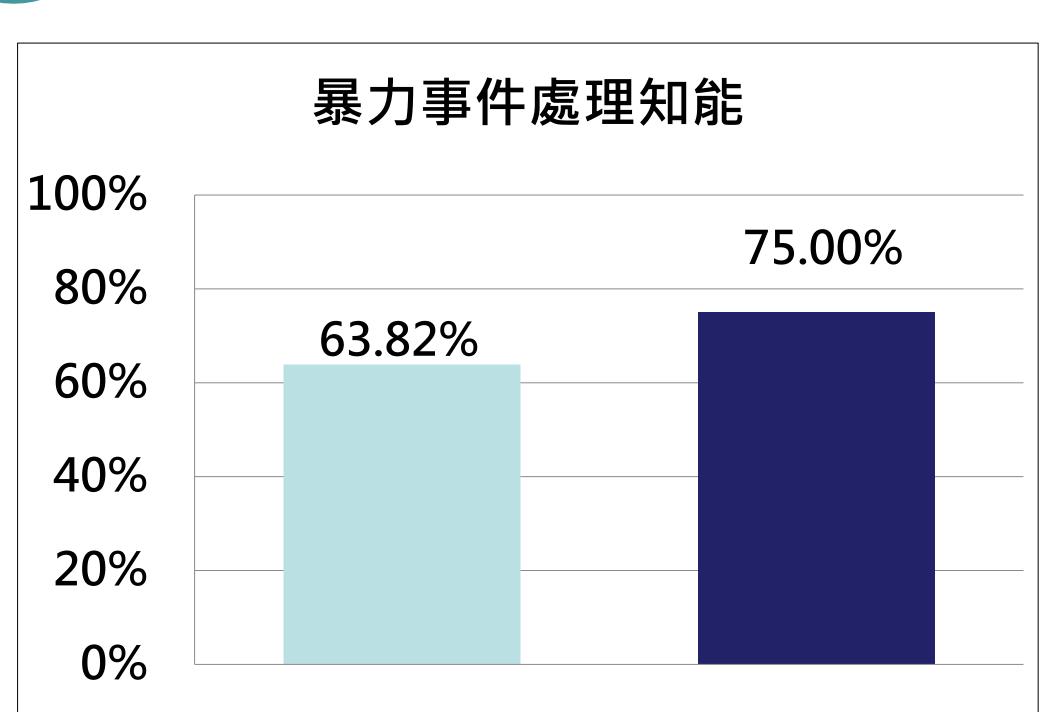
職場暴力是職業危害之一,近幾年已經受到大眾的關注,而在所有的醫療 機構職場中,又以精神科病房受暴力攻擊最為嚴重,而其暴力的主要來源 為病患(陳等・2010)。依據「台灣病人安全通報系統2022 年年報」指 出 2022 年精神科醫院通報「傷害行為事件」共12,365件,佔通報事件 45.5%, 佔比最高; 其中又以身體攻擊佔60.2%。職場暴力不僅會影響醫 護人員身心靈創傷,而在遭受到職場暴力後,醫護人員常有生氣、委屈、 難過、沮喪、恐懼等反應,不僅影響病患的照護品質,更是增加後續病患 照護的工作負荷。



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

改善前

### 建置完善暴力事件處理教育訓練

目標值



十一時に出てて大	
在職教育部	.   105   2

受評人員:	□照顧服務員 受 □其他		评日期:		
評	核	內	容	分數	得分
預防階段:9分					
1. 新病人入院及異常行	<b>于為時進行暴力評估</b>			3	
2. 能說出高風險之施暴	<b>k者的前驅行為表現</b> 及	支特徵		3	
3. 每周應對於病人進行	<b>亍環境、用物安全檢查</b>	\$		3	
因應階段:73分					
1. 護理人員及戒護員出	き行規勸、安撫及制」	Ŀ		2	
2. 保持至少1公尺距离	<b>韭,避免直接受到攻</b> 骜	٤		2	
3. 引導圍觀病友遠離珠	1場,移除危險物品			2	
4. 通報醫師,若人力不	足即電話聯絡 7122	九病房戒護員、8002	急診保	5	
全群求支援					
<ol> <li>待人員齊備後,若病</li> </ol>	5人情緒仍持續高昂:	,給予人力上優勢上:	之壓制	5	
6. 依醫囑協同支援人力	1送病人入保護室			3	
7. 依醫囑給予保護性絲	力東、隔離或針劑注射	4		3	
8. 進行約束或壓制時:				5	
8.1 需固定病人大關節	: 肩關節、肘關節、	髋關節、膝關節處。			
8.2 避免病人咬傷,可	用枕頭包覆病人頭部	兩側進行固定。		5	
9. 移除病人身上、口氧	<b>曼的所有物品</b>			5	
10. 約束病人則給予尿	布使用			3	
11. 離開保護室順序:				3	
11.1 醫護人員→照服	員→戒護員				
11.2 退出保護室應面	句保護背門後退離開	, 保持警覺狀態		3	
12. 離開保護室後進行	上鎮			3	
13. 開啟空調、麥克風	與病人對話			3	
14. 護理人員必須每	30 分鐘探視二次病/	人精神狀態。		5	
15. 有身體約束之病人	應注意呼吸型態及用	支體循環,如膚色、沒	<b>温度、脈</b>	5	
搏及有無腫脹。並提供	共生理需求與照護,女	口翻身活動、進食、	四廟及清		
潔。					

擬定評核表

### 設置緊急事件通報系統







## 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

建立防範暴力口訣

- Be Safe(安全維護)
- Clam (保持冷靜) Contain (侷限)



拍攝暴力演練模擬情境影片



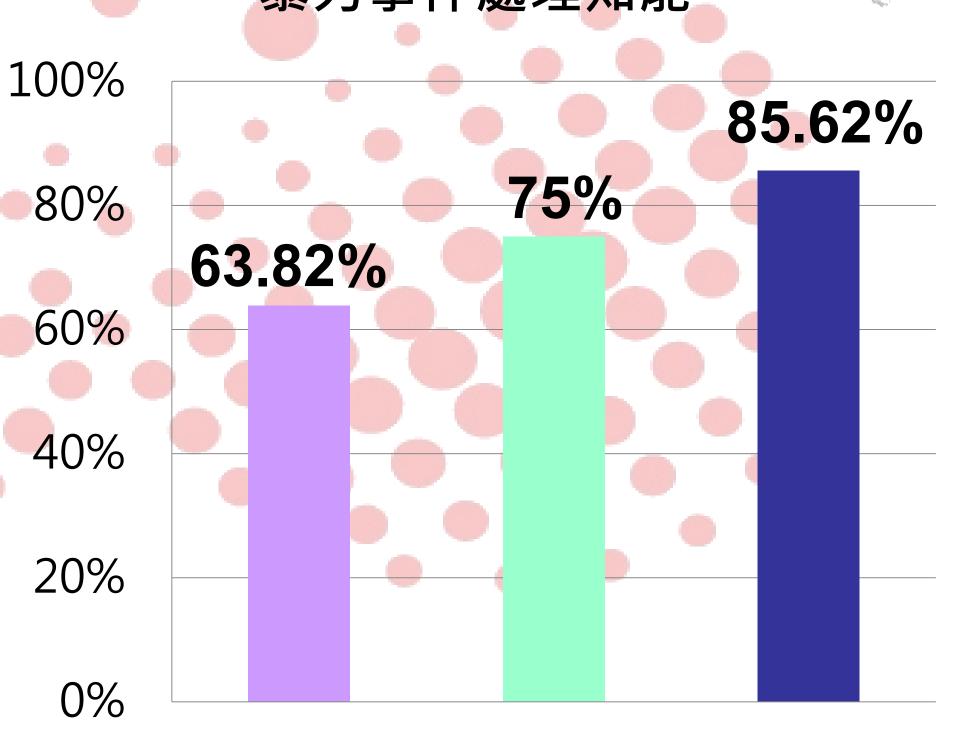
進行暴力事件處置檢討



## 執行成果

改善前





目標值

改善後



# 臺中榮民總醫院埔里分院

Puli Branch, Taichung Veterans General Hospital