

高雄榮民總醫院臺南分院

執行職務遭受不法侵害預防計畫

109年10月28日 高總南秘字第1090500755-4號函修訂

112年11月7日 高總南秘字第1121005106號函修訂

114年3月18日 職業安全衛生委員會修訂

- 第1條 法源依據：
勞動部「職業安全衛生法」、「職業安全衛生法施行細則」及「職業安全衛生設施規則」規定辦理。
- 第2條 目的：
為避免同仁因執行職務過程中遭受職場不法侵害，確保工作安全及人員身心健康，特依勞動部頒訂「執行職務遭受不法侵害預防指引」規定制訂本計畫，以確保本院同仁之工作安全及身心健康。
- 第3條 名詞定義：
本計畫所稱執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害（以下簡稱職場不法侵害）之範圍，指勞工因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式所為之不當言行，例如職場暴力或性騷擾或就業歧視等，造成其身體或精神之不法侵害。
- 第4條 職責：
1. 職業安全衛生室(以下簡稱職安室)
（一）負責計畫之規劃、推動與執行。
（二）協助計畫之危害辨識及風險評估。
（三）依風險評估結果，負責強化工作場所規劃策略，提供必要保護措施之建議。
2. 勞工健康服務護理人員(以下簡稱職護人員)
（一）負責執行計畫之規劃、推動與執行。
（二）確認風險等級與防治重點順序，協助保護措施之執行。
（三）依風險評估結果、告知風險、健康管理、教育訓練及輔導受害者心理健康，協助相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之後續追蹤及健康管理。
（四）檢視計畫內容並報告執行現況，確認計畫執行成效。
3. 勞工健康服務醫師(含職業醫學科醫師，以下簡稱職醫人員)
（一）參與並協助計畫之規劃、推動與執行。
（二）依計畫進行職業安全衛生風險辨識及評估。

- (三) 依風險評估結果、告知風險、健康管理、教育訓練及輔導受害者心理健康，提出相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。
 - (四) 協助檢視計畫內容並報告計畫執行現況，確認計畫執行績效。
4. 各單位主管
- (一) 參與執行計畫之規劃、推動與執行。
 - (二) 配合計畫之工作調整(調整工作狀況、工作時數)或更換。
 - (三) 配合或籌辦相關教育訓練或演練。
 - (四) 負責執行強化該工作場所規劃、提供必要的保護措施。
 - (五) 慰問受害同仁，給予支持關懷，啟動單位員工關懷機制(含就醫驗傷等)。
 - (六) 處理及調查所屬同仁職場不法侵害之通報、申訴。
 - (七) 督導所屬單位安全防護及現場改善措施之執行。
5. 各單位同仁
- (一) 配合計畫之執行及參與。
 - (二) 配合計畫之現場改善措施與工作調整(調整工作狀況、工作時數)。
 - (三) 因執行公務遭受暴力、騷擾、恐嚇、威脅及其他通報支援事項。
 - (四) 接受相關職場不法侵害預防教育訓練。

第5條 計畫實施流程如【圖一職場不法侵害預防計畫實施流程圖】

一、危害辨識及評估

(一) 危害辨識高風險作業場所

本院為醫療保健服務業，依本院醫療暴力事件統計高風險作業場所為精神科病房、急診室、各病房及各診療室等第一線接觸病人和家屬之人員為主。

(二) 辨識及評估高風險族群其特質如下：

- (1) 因藥物、酒精、毒品過量中毒或產生戒斷症狀。
- (2) 因內外科疾病導致行為紊亂。
- (3) 受妄想、幻覺、或強迫行為等精神症狀影響。
- (4) 具暴力衝動或人格違常。
- (5) 表現焦慮、害怕、憤怒等預兆。
- (6) 坐立不安、走來走去。
- (7) 臉部肌肉緊繃、嘴唇發抖、咬牙切齒、握拳或目光敵視。
- (8) 反覆抱怨、爭辯或過度要求。
- (9) 謾罵、猥褻、輕蔑、威脅或挑釁的言詞。

(10) 易發怒、大聲吼叫、用力摔門、搥桌子、踢傢俱等。

(三) 評估危害方式

由各單位主管填寫【表一 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表】進行評估，並繳交至職安室，由職安、職護人員收集和評估【表一】後至作業現場進行風險檢視；再由職醫、職護人員針對高風險族群工作者進行個案管理。

二、 作業場所之配置

(一) 為預防職場不法侵害之發生，針對單位內之作業場所配置，透過「物理環境」與「工作場所設計」兩個面向進行【表二 作業場所環境檢點紀錄表】檢點，進行相關檢點與改善。

(二) 目前本院為防止同仁受到暴力事件傷害之安全防護措施如下：

安全防護項目	措施內容
巡邏作業	<ol style="list-style-type: none">1. 委外保全執行院區巡邏及緊急突發事件處理，院區巡邏地點：急診室、精神科病房、各病房護理站等。2. 臺南市政府警察局永康分局復興派出所於本院急診室設置「巡邏箱」，每日不定時至院區巡邏。
警鈴系統	<ol style="list-style-type: none">1. 急診室設有 1 處「警民連線」設置於急診室護理站。2. 各精神科病房設有緊急求救支援電鈴於護理站，以俾相互支援。3. 各護理站及院內走道如遇突發狀況，可撥打警衛室分機：68314、簡碼：**199。4. 各單位可直接撥打臺南市政府警察局勤務中心電話號碼 110。
監視器	<ol style="list-style-type: none">1. 院區內監視器設置分佈於醫療大樓、復健大樓、單身宿舍區、職務宿舍區等，24 小時監控全院設施及人員安全。2. 與臺南市政府警察局永康分局復興派出所建立「安全維護支援協定機制」，以利各種危安事件處理，確保醫院安全。

三、 工作適性安排

為預防職場不法侵害之發生，對於單位內工作適性適當調整人力部分，可透過「適性配工」與「工作設計」兩個面向進行【表三 作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表】檢點與改善。

四、 建構行為規範

公告本院【表四 預防職場不法侵害書面聲明】，藉以宣示本院對於職場不法侵害「零容忍」決心，致力於建立安全、尊嚴、工作倫理、無歧視、性別平等之反職場不法侵害的組織文化。

五、危害預防及溝通技巧之訓練

- (1) 認識院內申訴及通報機制。
- (2) 職場不法侵害案例分析。
- (3) 了解職場不法侵害行為相關法律知識。
- (4) 人際關係及溝通技巧。
- (5) 提供有關性別、文化多樣性及歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。

六、事件之處理程序如【圖二 職場不法侵害事件處理流程圖】

(一) 職場不法侵害事件處理及通報流程

- (1) 處理職場不法侵害行為時，急診室/精神科病房應立即按下【警民連線/緊急按鈕】，日班時段向警衛室及單位主管通報，大/小夜班時段向警衛室、值班護理長及總值日通報，啟動院內醫療暴力滋擾廣播 9191，撥打 110 通報警察局協助排除制止。
- (2) 同仁在執行職務發現有危及身體或生命之虞，得在不危及其他人員安全情形下，自行停止作業及退避至安全場所，並立即向直屬主管報告。
- (3) 遭遇職場不法侵害之單位應於 24 小時內完成院內「異常事件通報系統」登錄，並於 7 日內填寫【表五 職場不法侵害通報及處置表】向職安室通報，職安室接獲【表五】後於 7 日內，會辦有關單位處理意見，作為後續追蹤處理暨關懷慰問之依據。
- (4) 同仁依法執行職務非因故意或重大過失遭受侵害，致有訴訟或涉入其他法律程序時，可由本院法律顧問提供專業法律諮詢與協助。(僅適用於外部暴力)
- (5) 發生職場霸凌、性騷擾或性侵犯事件時，依本院「員工職場霸凌防治及處理作業規定」、「性騷擾及性侵犯事件處理要點」辦理。
- (6) 發生醫療暴力時，於事件排除後，由發生醫療暴力單位於一週內填寫【臺南市醫療機構暴力案件通報單】，向臺南市政府衛生局及臺灣臺南地方檢察署通報。

(二) 職場不法侵害之健康管理

1. 受害勞工可經由醫護或勞工健康服務相關人員作後續追蹤，作適性評估。必要時，訂定包括創傷後壓力症候群等重大心理或醫療問題之因應計畫。
2. 後續追蹤：
 - (1) 必要時進行工作調整建議
 - (2) 必要時提供心理輔導
 - (3) 必要時提供醫療協助

七、成效評估及改善

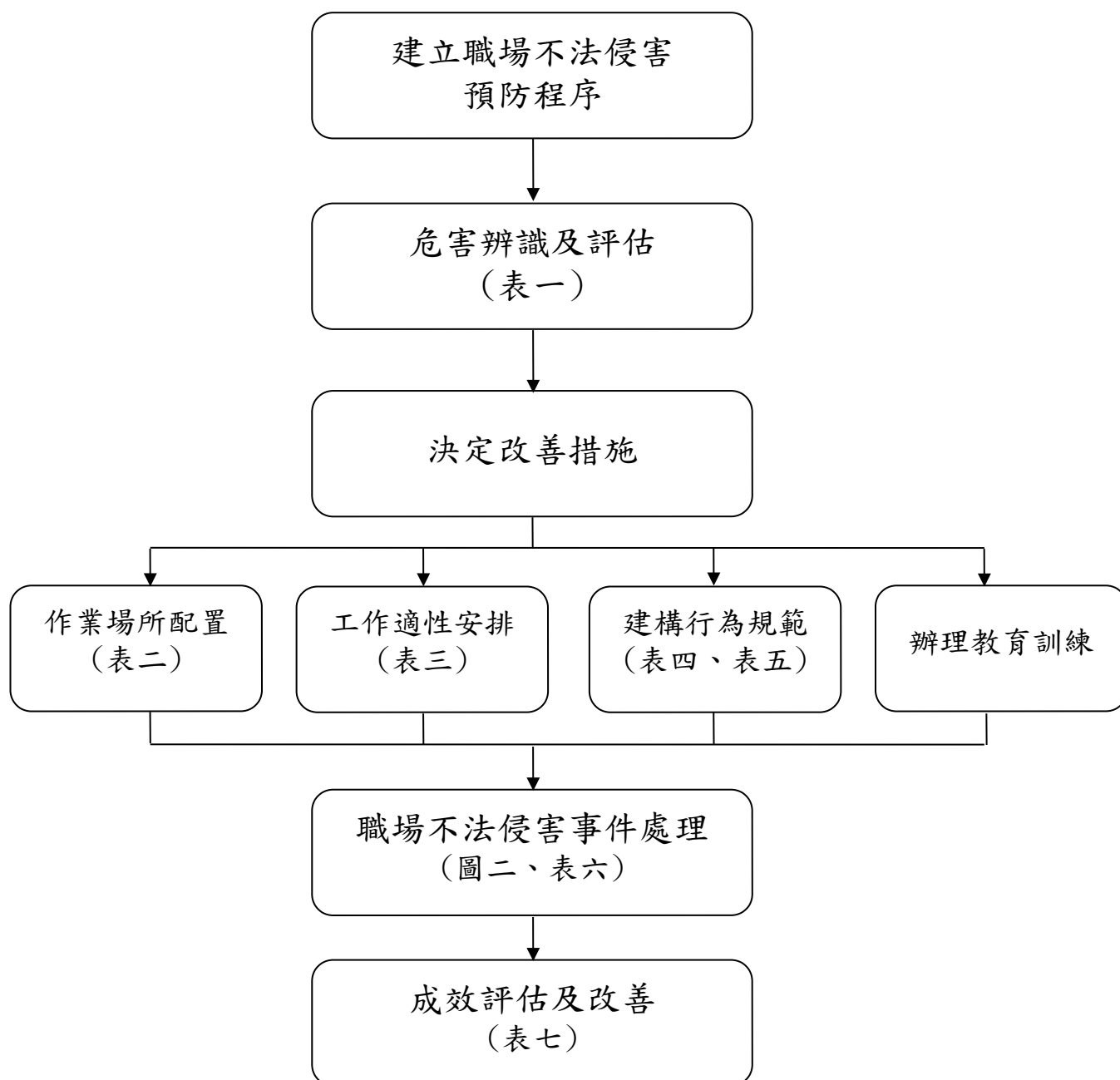
- (一) 本院所發生之職場不法侵害事件通報及處理資料應保護同仁隱私，經不同類型的職場不法侵害分析評估後，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，每3年進行【表一】之危害辨識及風險評估。
- (二) 相關檢核評估機制依【表六 職場不法侵害預防措施查核及評估表】辦理。
- (三) 發生案例以作為日後教育訓練及相關防範措施之參考，並妥善保存，以供檢視。
- (四) 執行職務遭受不法侵害預防計畫之執行情形，於職業安全衛生委員會報告。
- (五) 相關表單文件應至少保存三年。

第6條 使用圖表

- 【圖一 職場不法侵害預防計畫實施流程圖】
- 【圖二 職場不法侵害事件處理流程圖】
- 【表一 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表】
- 【表二 作業場所環境檢點紀錄表】
- 【表三 作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表】
- 【表四 預防職場不法侵害書面聲明】
- 【表五 疑似職場不法侵害通報及處置表】
- 【表六 職場不法侵害預防措施查核及評估表】

第7條 本計畫經本院職業安全衛生委員會議審查通過並呈院長核定後，公告實施，修正時亦同。

高雄榮民總醫院臺南分院 職場不法侵害預防計畫實施流程圖



高雄榮民總醫院臺南分院 職場不法侵害事件處理流程圖

