



衛生福利部雙和醫院
(委託臺北醫學大學興建經營)
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital,
Ministry of Health and Welfare



醫療暴力零容忍~ 醫療暴力與糾紛的因應與防治

社會工作室 李國隆



衛生福利部雙和醫院
(委託臺北醫學大學興建經營)
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital,
Ministry of Health and Welfare



前言

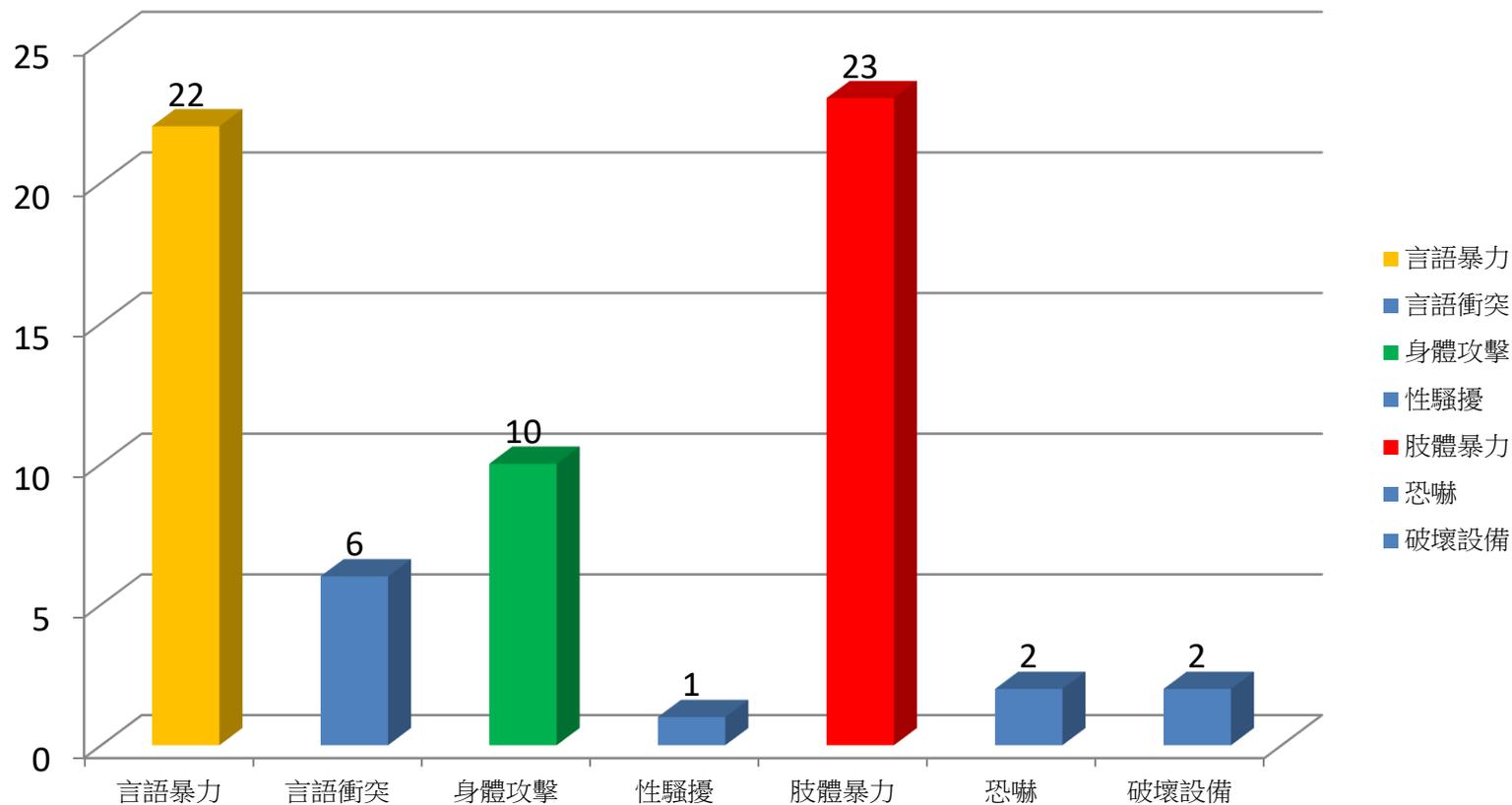
資料說明

一. 資料來源：醫品部

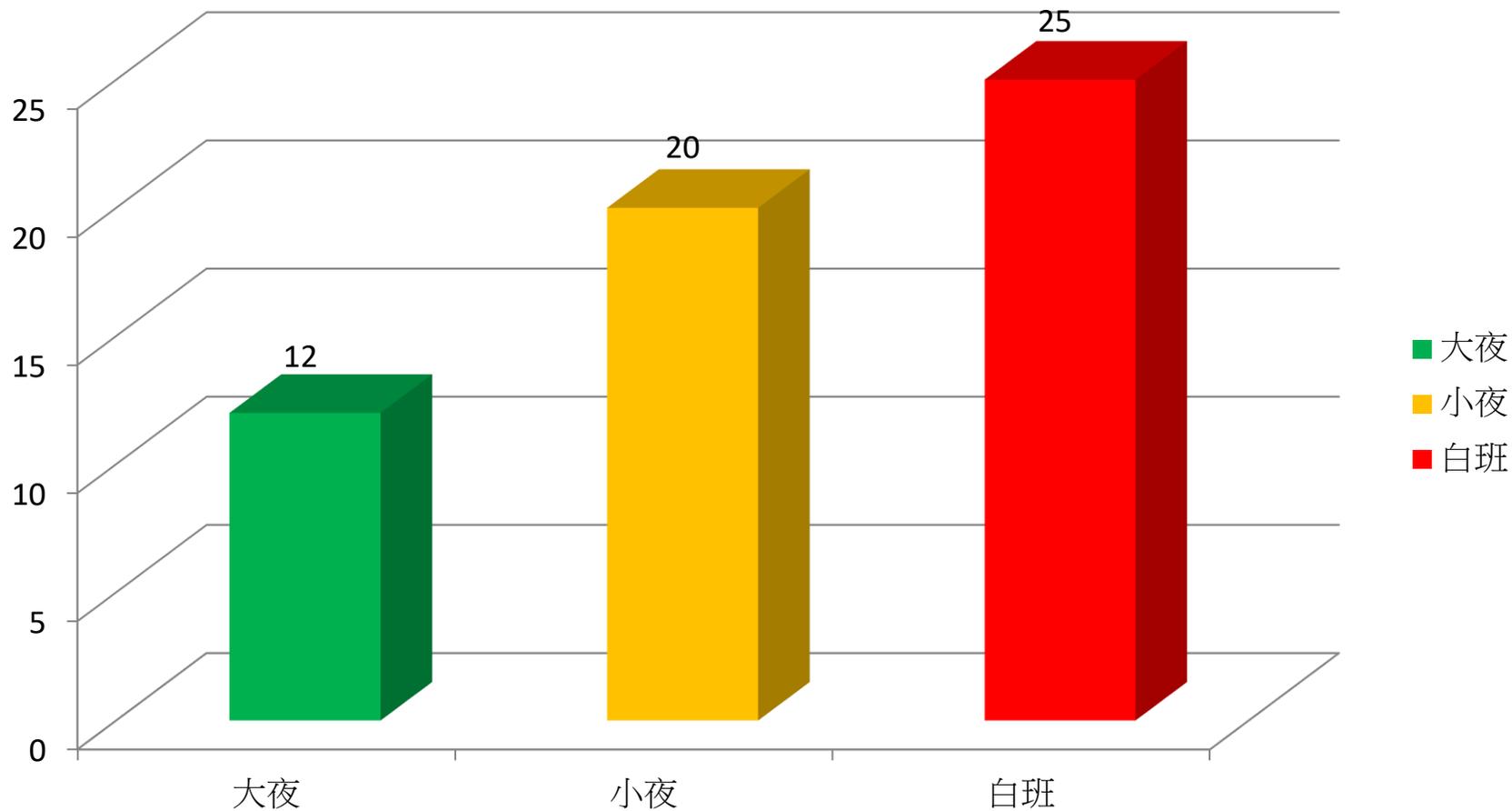
二. 資料期間：106/1/1-108/7/31



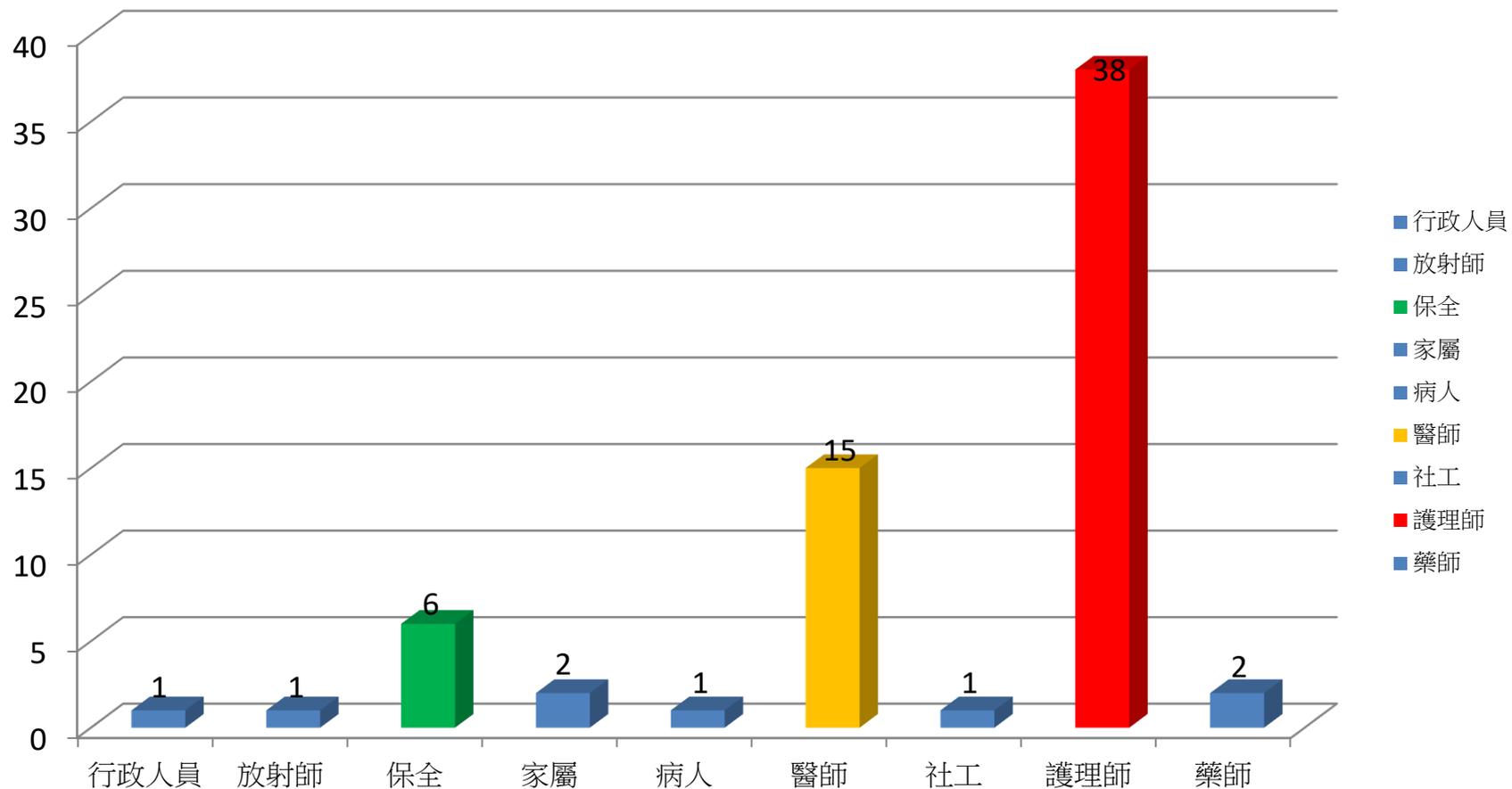
攻擊行為



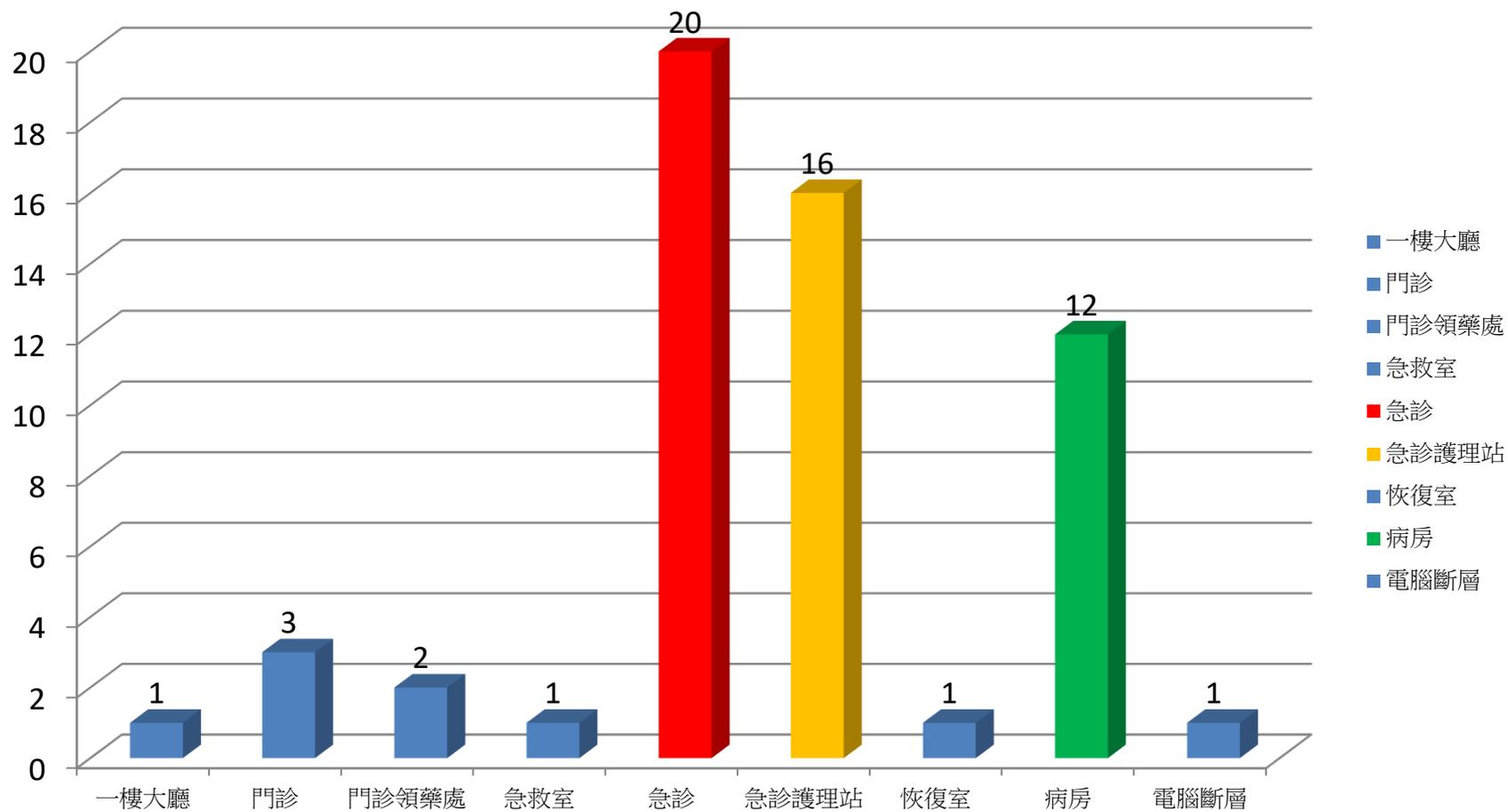
發生區段



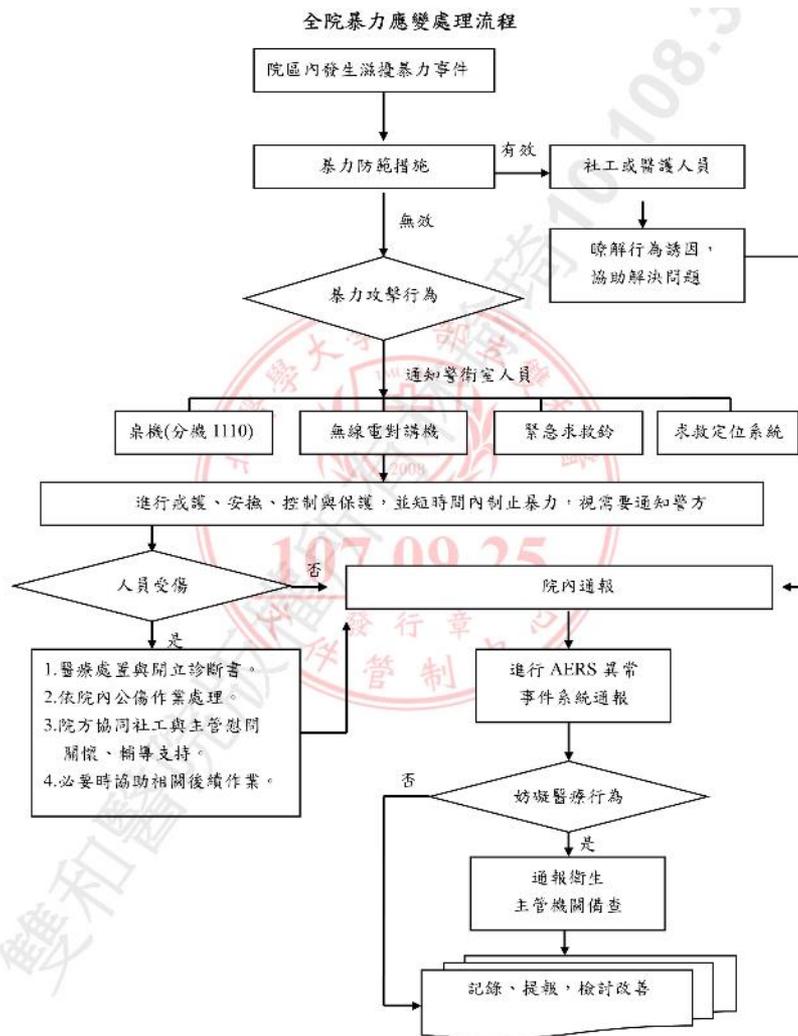
發生對象

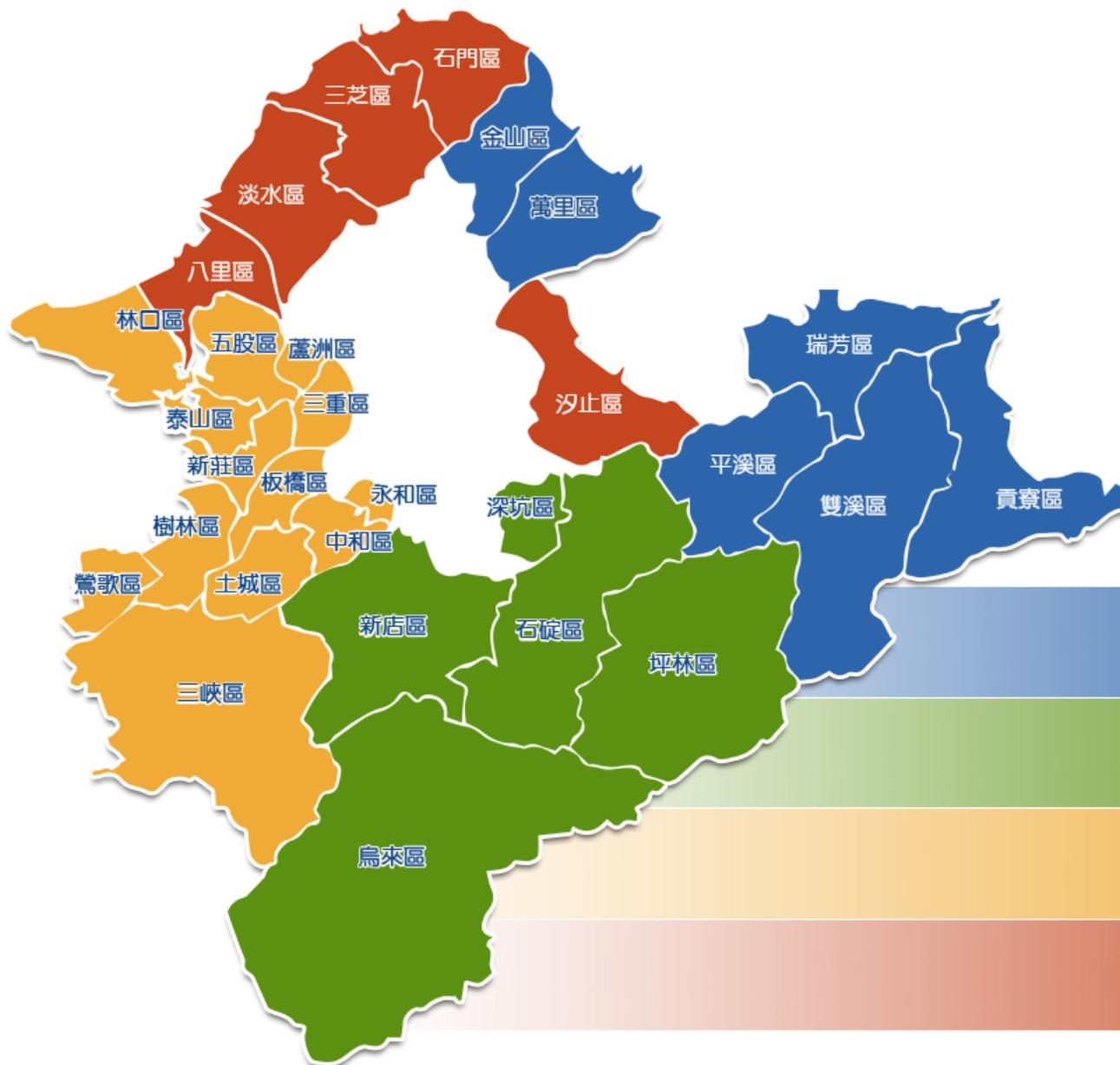


發生地點



本院全院暴力處理作業程序





基隆地檢署

臺北地檢署

新北地檢署

士林地檢署





衛生福利部雙和醫院
(委託臺北醫學大學興建經營)
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital,
Ministry of Health and Welfare



醫療暴力的相關理論

醫病關係中的重要注意事項

- 隱私權 (Privacy)
- 保密 (Confidentiality)
- 忠實 (Fidelity)
- 良好的醫病關係可以減少「醫療糾紛或衝突發生」

最容易被投訴或被告的醫護人員：

- 不聽
- 不說
- 不尊重病人

受害者學理論

1. **激發或挑惹因素**(precipitation or provocation)：挑釁
2. **促進因素**(facilitation)：即受害者因某些無知、故意、愚蠢、魯莽、態度曖昧或疏忽行為而陷入被害之危險情境。
3. **弱點或誘發因素**(vulnerability or invitation)：
 - (1)生態學上之弱點(ex. 病人)
 - (2)地位上之弱點(ex. 上對下)
 - (3)角色上之弱點
4. **機會因素**(opportunity)：受害者不幸陷於某種有利於犯罪情境，本身即具有讓歹徒可乘之機；如汽車被竊前提是本身擁有汽車。
5. **免罰因素**(impunity)：即受害者不願報案，或因破案率低，使歹徒認為無刑事追訴處分之壓力，便肆無忌憚地對受害者施以恐嚇等暴力行為。



醫院中的高風險個案

醫病關係緊張：

- ex. 對醫療不信任、外籍華僑、高社經地位…

精神疾病、人格違常：

- 反社會人格違常、邊緣性人格違常…

言語「暴力」：

- 恐嚇威脅、諷刺、謾罵詆毀…

行為暴力：

- 行為粗魯、肢體攻擊、砸毀物品…



醫院中的高風險個案情境

具侵略性的人格特質：低自尊、自我意識高漲

正有病痛不適或正著急不知所措

情緒不穩定，講話聲音越來越高亢、激動

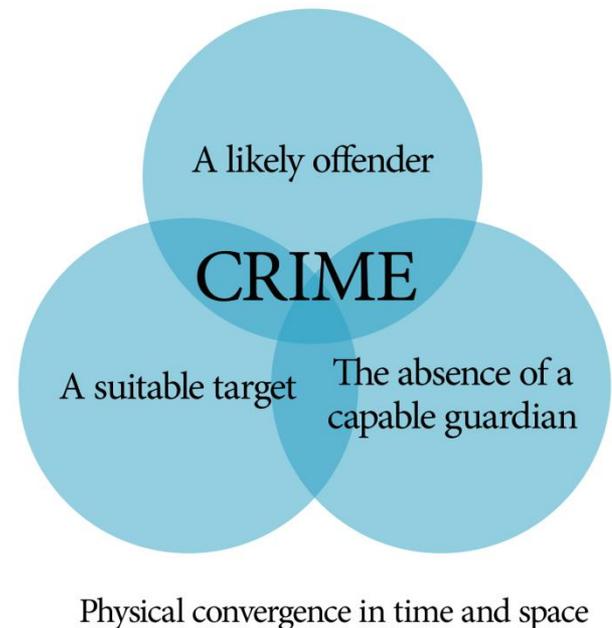
開始有自傷或傷人的傾向

日常活動理論

犯罪之所以會發生，必須在時空上至少三要素聚合在一起
(Cohen&Felson)：

- 1.具有能力及傾向之犯罪者
(motivated offender)
- 2.合適的人、物或慾望之犯罪標的物(suitable target)
- 3.足以遏止犯罪發生之抑制者不在場(absence of capable guardian)

ROUTINE ACTIVITY THEORY

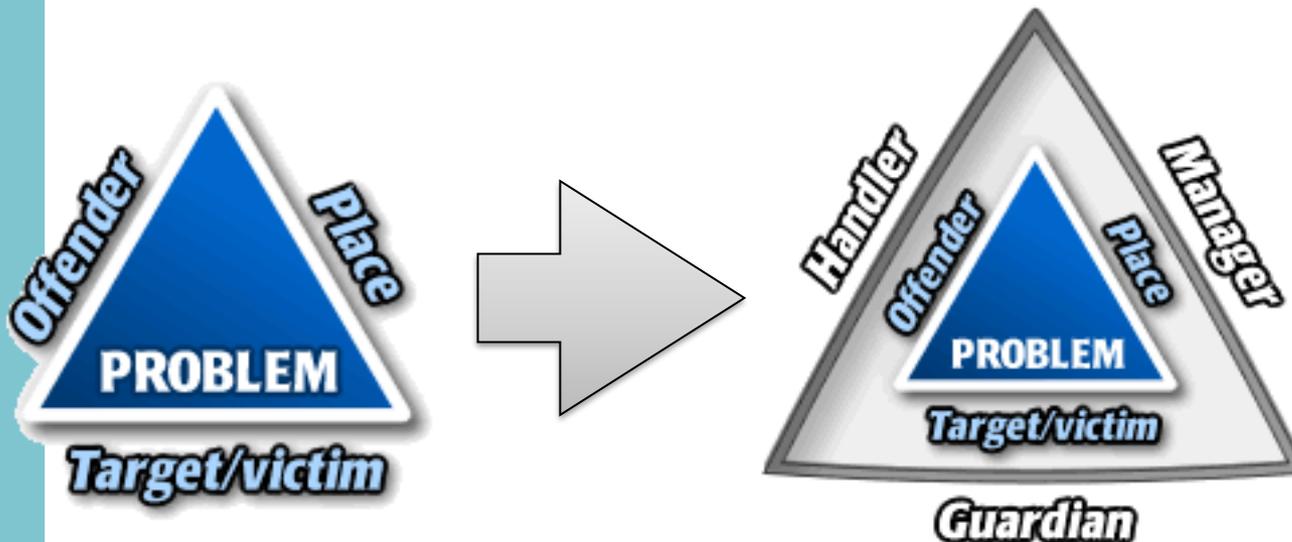


問題分析三角圖

Victim被害者/標的物(醫療人員) ⇔ Guardian有能力的守護者(自己、同儕、保全、警察)

Offender犯罪者(暴力者) ⇔ Handler 了解犯罪者且能控制其行動(保全、警察)

Place場所(急診、病房) ⇔ Manager 在特定地點執行義務者(主管、保全、監視錄影)



使用方式: 以三元素彼此消長關係判斷有效的解決方法。

ex:

offender持續存在，僅guardians衰弱時才有crime發生，則重新編排guardians為有效降低犯罪方法。

Clarke & Eck

<http://www.popcenter.org/about/?p=triangle>

醫療暴力風險的預防

- 瞭解在何種情況下較會發生醫療暴力風險
 - 容易發生醫療暴力的**地點**
 - 容易發生醫療暴力的**時間**
 - 容易發生醫療暴力的**病人**
- **依醫療常規執行醫療照護**



重覆被害和犯罪機會

- 重覆被害（victimization）亦稱為「多重被害」，是指某種特殊類型標的物在特定時間內不斷被害的現象。
- 無論是個人或是團體，一旦被害，再一次被害的風險增加。因此，我們應該集中資源與注意力來預防再次被害。重覆被害可以與犯罪機會緊密的相連結，有以下幾點理由：



面對高危個案的因應原則

- 語言、非語言行為與態度要誠懇
- 必要時要找支援：保全、警察…
- 要讓長官知道：通報現況、請示決策



衛生福利部雙和醫院

(委託臺北醫學大學興建經營)

Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital,
Ministry of Health and Welfare



環境犯罪預防

情境犯罪預防

- 許多犯罪是脈絡性和機會性，當時情境的改變會降低發生的機率，而不改變個人人格特質或社會結構。人們會因為認知到風險的變化而改變其行為。
- 針對特殊的犯罪型態，
- 設計、操縱和管理立即的環境
- 以增加犯罪阻力、增加犯罪風險、減少犯罪誘因及刺激，最後並移除犯罪藉口。

情境犯罪預防

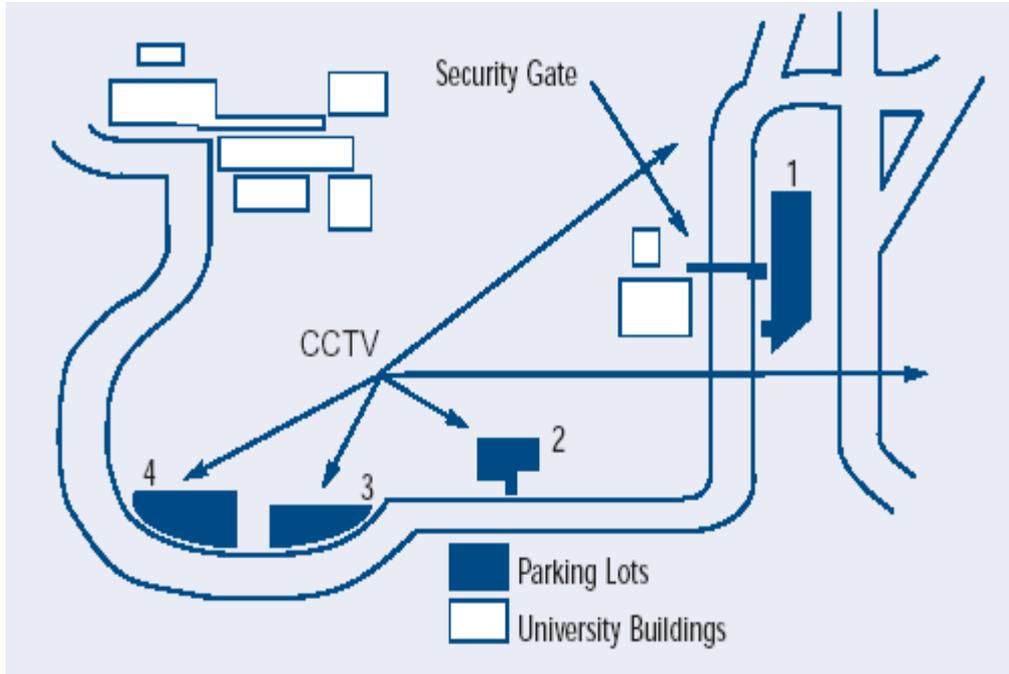
■ 減少犯罪的機會&增加犯罪的困難度與風險。

■ 應用：

1. **增加**犯罪的**困難**：標的物強化 ex.上鎖
2. **增加**犯罪的**風險**：增加被逮捕的機率 ex.巡邏
3. **降低**犯罪的**報酬**：使犯罪的所得報償減少 ex.
4. **促使**行為者產生犯罪的**罪惡感**與**羞恥感**：



CCTV對於犯罪預防的實例



- Surrey University決定安裝監視器以減少機車失竊率，
- CCTV安裝點可直視第2、3、4停車場，但第1停車場會被建築物擋住；

■ 值得注意的是，一年後第1停車場的失竊率也跟2、3、4停車場一樣降低50%，因為犯嫌看到CCTV，知道此地點的失竊情形已受到注意，而轉移目標。

25種情境犯罪預防策略



增加犯罪阻力	增加犯罪風險	減少犯罪誘因	減少犯罪刺激	移除犯罪藉口
<u>標的物強化</u> 防盜窗口 防身術訓練	<u>擴充監控</u> 例行提醒、夜行結伴 警民聯防	<u>隱匿標的物</u> 專業關係緊張的醫護人員不再與個案接觸	<u>減緩挫折與壓力</u> 有效率的排隊 擴充座椅 柔和音樂和光線	<u>訂定規範</u> 同意書 騷擾防治規範
<u>門禁管制</u> 門禁 通行證	<u>增加自然監控</u> 改善急診空間，公區無死角	<u>移除標的物</u> 更換醫病關係緊張的醫護人員	<u>避免爭執</u> 隔離可能衝突	<u>敬告守則</u> 就醫規定 病人義務
<u>出口螢幕監視</u> 門禁管制 監視器監控	<u>減少匿名</u> 員工識別證、制服 申訴電話 註記累犯	<u>財物識別</u> 產編 記號註記	<u>減少情緒挑逗</u> 男醫師無護理人員在場，不逕行對女病人觸診 注意自身語氣與態度	<u>激發良心</u> 醫護人員救命，不要為難他們 攻擊醫護人員是不道德的行為
<u>使犯罪者改道</u> 病人分流	<u>使用地方管理者</u> 員工兩兩互助 獎勵維護紀律職員	<u>瓦解市場</u> 醫療暴力是公訴罪 張貼宣導海報	<u>減少同儕壓力</u> 在急診中分散麻煩人物	<u>協助遵守規則</u> 相關行政程序的流暢
<u>管制器械</u> 減少隨手可成為武器的物品 醫療器械管控	<u>強化正式監控</u> 防盜警鈴、CCTV 保全警衛	<u>禁絕利益</u> 公佈醫療暴力案件司法流程與案件統計	<u>避免模仿</u> 公物破壞後立即修繕	<u>管制藥酒</u> 酒測、藥檢 酒醉病人處理規範



衛生福利部雙和醫院

(委託臺北醫學大學興建經營)

Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital,
Ministry of Health and Welfare



醫療法的規定

醫療暴力法律規定

- 醫療法第24條（醫療機構環境整潔、秩序安寧，不得妨礙公共衛生及安全）【相關罰則】
第1項~[§101](#)；第2項~[§106](#)
- 1.醫療機構應保持環境整潔、秩序安寧，不得妨礙公共衛生及安全。
2.為保障就醫安全，任何人不得以**強暴、脅迫、恐嚇、公然侮辱或其他非法之方法，妨礙醫療業務之執行**。
3.醫療機構應採必要措施，以確保醫事人員執行醫療業務時之安全。
4.違反第二項規定者，**警察機關**應排除或制止之；如涉及刑事責任者，應**移送司法機關**偵辦。
5.中央主管機關應建立**通報機制**，定期公告醫療機構受有第二項情事之內容及最終結果。
- 第106條（罰則）
- 違反第**二十四**條第二項規定者，處新臺幣三萬元以上五萬元以下罰鍰。如觸犯刑事責任者，應移送司法機關辦理。
毀損醫療機構或其他相類場所內關於保護生命之設備，致生危險於他人之生命、身體或健康者，處三年以下有期徒刑、拘役或新臺幣三十萬元以下罰金。
對於**醫事人員**或**緊急醫療救護人員**以強暴、脅迫、恐嚇或其他非法之方法，**妨害其執行醫療或救護業務者**，處三年以下有期徒刑，得併科新臺幣三十萬元以下罰金。
犯前項之罪，因而致醫事人員或緊急醫療救護人員於死者，處無期徒刑或七年以上有期徒刑；致重傷者，處三年以上十年以下有期徒刑。

- 所以.....醫療暴力並不是理所當然的「**公訴罪**」
- 首先，身分必須是「**醫事人員**」
- 醫療法 第 10 條
- 本法所稱醫事人員，係指領有中央主管機關核發之醫師、藥師、護理師、物理治療師、職能治療師、醫事檢驗師、醫事放射師、營養師、助產師、臨床心理師、諮商心理師、呼吸治療師、語言治療師、聽力師、牙體技術師、驗光師、藥劑生、護士、助產士、物理治療生、職能治療生、醫事檢驗生、醫事放射士、牙體技術生、驗光生及其他醫事專門職業證書之人員。
- 本法所稱醫師，係指醫師法所稱之醫師、中醫師及牙醫師。
- 必須要有「**妨礙醫療業務之執行**」的事實基礎！

醫療暴力司法實務

以新北市為例：

醫療暴力事件



通報衛生局



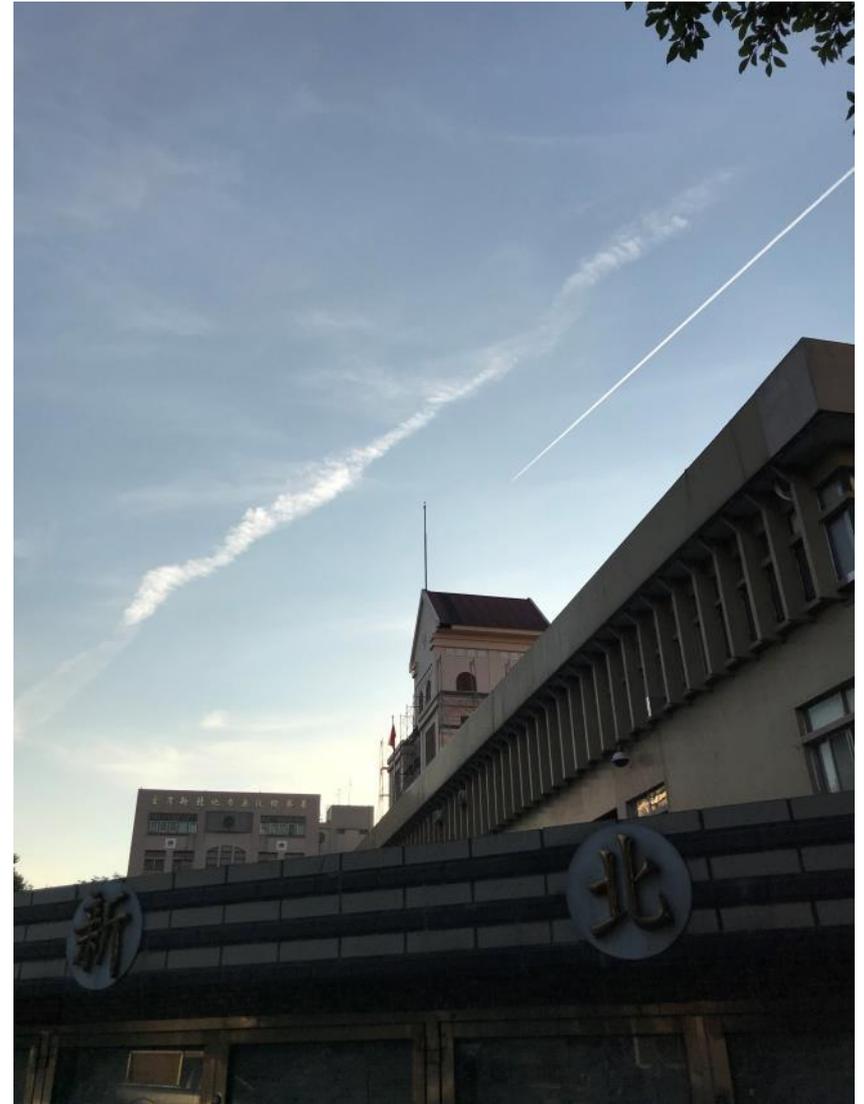
地檢署偵辦



刑事法庭調解



刑事法庭審理



未來努力方向

◆加強落實醫療暴力通報機制

督導醫療院所建立院內通報機制確實執行，加強宣導所屬醫護人員醫療暴力認知，進行有效通報

◆提高醫護人員工作環境安全

- 急診室防暴措施：門禁管制、警民連線、24小時保全人員、診療區與候診區空間明顯區隔
- 輔導醫院與當地警察機關合作，實地體檢急診室監視器位置及相關安全設計，加強訓練保全人員，協助警棍及相關應勤設備之購置
- 定期辦理醫療暴力應變演練

未來努力方向

◆行政裁處與司法偵查程序併行

衛生局接獲醫療暴力案件後，加速進行行政裁處程序，不待司法偵查及判決結果，如查證違規屬實即予以行政裁處，使施暴者盡早得到應有懲罰

◆預防勝於治療

運用情境預防的策略進行暴力犯罪預防

總結

- 重要的是觀念的建立
- 養成犯罪預防的習慣





衛生福利部雙和醫院
(委託臺北醫學大學興建經營)
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital,
Ministry of Health and Welfare



Thanks for your attention !
