

台灣病人安全通報系統(TPR)

警示訊息

發佈日期：2018.12.

適用對象：所有醫療機構/所有醫療人員

撰稿人：外部專家撰稿

審稿專家：TPR 工作小組校修



護理之家護理師遭病人家屬砍傷事件

提醒

機構的工作人員的工作環境應有適當的區隔，家屬的管制及可用作攻擊的器具應嚴加管理。

案例描述

護理之家位處醫院內三樓，此處的走廊與醫院四通八達地相連，在深夜會有門禁管制，其他時間則是開放的。某天晚上七點左右，所有的照服員都在住民房間執行照護，而護理站只剩下護理師一人(此位護理人員在醫院工作已達八個月，最近一個月剛被調到護理之家協助)，當時，她在護理站旁邊的治療室聚精會神地專心在準備晚上及睡前住民的用藥。治療室的前門通往護理站，而後門則是通往露台，用做曬衣場。

在這時候，有個住民的配偶(M女士)走進治療室，手上拿著臉盆及洗好的衣服，似乎是要通過治療室，前往後面的露台曬衣場晾衣服。過了幾分鐘後，她經過護理師旁邊時，從背後突然用毛巾蒙住護理師的眼睛，手持水果刀猛刺。護理師轉過身來抵抗，但還是被刺傷，當場血流如注。護理師的慘叫聲，引來照服員過來幫忙，並連忙通知當時駐於一樓的保全火速上來處理，而保全也通報派出所人員前來。

M女士似乎也被現場的場景嚇到，行兇的刀子棄置在旁邊的一個工作檯上，M女士當時站在傷者的後方，一直宣稱不會再殺人，讓大家救傷者。前來幫忙的人員發現傷者有嚴重的刀傷，於是啟動醫院急救流程，在現場初步處理之後，將傷者移往急診進行創傷急救，而M女士及兇器後續由警方帶往派出所進行訊問。M女士並沒有進一步抵抗或暴力的舉動，配合警方的要求行動。

建議作法

嫌疑人行兇的動機不清楚，但受害人與其並不認識，犯罪的目標可能是身份而不是個人，如換其他人值班，可能也會被攻擊。嫌疑人是某位住民的家屬，平時就時常在機構內照顧其先生，當天言行舉止並無異常，人員可能無法事先察覺其行兇的企圖。

犯罪的工具是一般很常見的水果刀。單位在住民剛入住時攜帶的物品會有安檢，但是這住民已經住很多年，家屬長時間陪伴，要把水果刀帶入可能很容易。

犯罪的機會在此案扮演最關鍵的角色。訪客通常不會任意進出工作人員的空間，即使進入，也會立即引起人員的注意及詢問。此人是久住住民的家屬，且曾擔任過照服員，對於環境及工作人員的作業流程熟悉，容易找到接近的機會。工作人員並沒有自己獨立的空間，而其備藥的治療室，是往曬衣場的通路，從背後靠近的人員不容易被察覺。而在犯案的時間點，剛好是護理師注意力全部貫注在藥品及處方上，而且是坐著，遇到突然的攻擊無法立即逃避或防禦。

因此安全防護的重點，首先在於犯罪機會的預防，其次才是緊急應變處置。有以下的重點建議：

1. 工作人員應該有獨立且可管制的空間，除了暴力防範之外，藥劑調配等也都有高度保安的需求，不能與友善空間混為一談。
2. 可供公眾使用的空間(如曬衣場)動線與工作人員醫療準備的空間不應混雜。
3. 空間的監視器安排，應該能讓工作人員有效監視到周邊的環境及人員。
4. 求救警報鈴的裝設位置及方式，要讓人員在暴力事件時能立即啟動，或許可以考慮使用由人員配戴的無線發報裝置。
5. 應變處置上，優先要控制或隔離暴力嫌犯及行兇器具，以免傷及更多的人員。
6. 為了住民及工作人員安全，可能要考慮全時門禁管制。危險物品的安檢，除了住院時實施外，也要定期或不定期施行，範圍包括住民及訪客家屬等。

參考資料

1. Occupational Safety and Health Administration. (2016). *Guidelines for Preventing Workplace Violence for Healthcare and Social Service Workers*. Retrieved from <https://www.osha.gov/Publications/OSHA3148.pdf>
2. Occupational Safety and Health Administration. (2015). *Workplace Violence in Healthcare: Understanding the Challenge*. Retrieved from <https://www.osha.gov/Publications/OSHA3826.pdf>
3. Occupational Safety and Health Administration. (2015). *Preventing Workplace Violence: A Roadmap for Healthcare Facilities*. Retrieved from <https://www.osha.gov/Publications/OSHA3827.pdf>