



職場暴力的預防和管理

背景

基於每個人對暴力的不同看法，以及可接受行為的模糊界線，導致對暴力缺乏統一的定義。職場暴力係指工作人員在與其工作相關情境下所遭受到的虐待、威脅或攻擊事件，包括上下班往來途中，涉及對其安全、福祉或健康的明確或隱含的挑戰。

護理人員可能在工作職場中經歷持續的暴力行為，包括實際和未遂的身體或言語暴力事件，這些事件可能是在與其工作有關的情況下所發生的性、身體或言語上的攻擊、虐待、霸凌或騷擾等不同形式的行為。霸凌是職場暴力之一，且時常被忽略和未及時予以提報。它可以被定義為是一種重複且長期的無禮行為，藉由報復、殘忍或惡意企圖去羞辱或損害個人或團體。霸凌行為是一個不斷擴大的過程，產生行為的來源可以是任何人，包括病人、家屬、醫護人員和管理者，導致處於劣勢的人成為這種負向社會活動的目標。此外，人們也意識到曾遭受家庭暴力的工作者，對其工作職場也會產生負面影響。

職場暴力是醫療照護機構中普遍存在的問題，其多重導因是超出與犯罪者或受害者相關的因素。情境、組織、互動、結構和社會等因素都可能引發和加劇職場暴力事件。由於護理人員大多數是女性，衛生部門與大環境社會一樣，面臨職場性別歧視和性別不平等之重大挑戰。人員配置模式、缺乏支持、輪班工作、醫療環境和家訪過程缺乏安全性、護理工作的特質、繁重和費力的工作量，以及不良的工作人際關係，都是工作環境中應特別考量和解決的因素，須將其列為風險評估系統、流程和工作職場安全計劃的一部分。

低估職場暴力，已阻礙了職場暴力有效預防和管理策略的製定和實施。其他障



礙包括因為沒有身體傷害所以缺乏證據、操作不方便與耗時的通報系統、缺乏管理及領導者的支持，以及擔心來自管理者和/或同事的報復、責備或不利的待遇。

職場暴力會對護理人員、其他醫療人員、病人及其家屬的健康和福祉產生負面影響。直接涉入事件的人以及旁觀者會經歷從輕微到嚴重的身體和心理影響。受害者和旁觀者都可能將暴力行為視為一種社會規範或因應策略。職場暴力的影響可以擴展至職場之外，甚至會影響受害者和旁觀者的家庭和社交生活。職場霸凌將會導致較低的員工滿意度和工作士氣，增加曠職率和流失率，甚至離職與放棄護理職業。

醫療保健機構中的暴力行為可能導致病人不良事件發生，包括跌倒、醫療和用藥錯誤，並對病人照護成果產生負面影響。導致照護品質下降和負面的照護經驗，使民眾不願接受照護。職場暴力也會增加直接和間接的財務、品質和人力成本的耗用，包括生產力下降、缺勤、專家人才流失、影響員工士氣、組織/機構聲譽的喪失，以及降低員工和病人的安全和福祉。

國際勞工組織（勞工組織）認為護理人員處於職場暴力的高風險。因此，在確保具備風險評估系統和流程，並配合策略以減少風險及保護員工時，應將護理人員視為優先群體。此外，學生及新進護理師也有更高風險成為職場暴力和霸凌的受害者，因為他們可能無力解決這些問題，因此更容易受到傷害。

國際護理協會立場

作為全球護理之聲，ICN 建議：

- 強烈譴責對護理人員、其他醫療保健專業人員、病人、家屬和民眾施行暴力



的任何人。這些行為違反人權，所有人都擁有在工作職場和醫療照護機構中免於受傷害的人權。

- 堅信無論是在工作職場還是在家中，暴力都會使護理人員和病人安全處於危險之中，並威脅到高品質醫療照護的提供。
- 支持政策制定，以反映出對於工作職場中任何形式及任何來源(包括來自護理人員本身) 的暴力之零容忍。

ICN 敦促所有僱用、管理、教育、代表或支持護理人員的機構，積極努力行動確保對暴力的零容忍。然而，ICN 也意識到工作職場的暴力事件仍然普遍存在，原因往往是複雜和多方面的，而且如果只為了達到“暴力零容忍”，可能會導致低報的風險。

- 支持醫療機構適當的向法律當局報告任何暴力犯罪行為。
- 呼籲採取真正系統性的職場暴力處置方法，包括：
 - 預防策略
 - 醫療保健專業人員和員工的教育和培訓
 - 建立一個開放、尊重、以權利為主的組織文化
 - 進行“事實不是缺失”的調查
 - 建立行為規範的領導，支持及鼓勵舉報暴力和霸凌事件
 - 設計整合性、以人為本的醫療保健系統和環境，促進清晰和開放的溝通
 - 建立與衛生和非衛生部門其他組織的合作和夥伴關係
 - 充足的資源

國際護理協會鼓勵全國性護理學會和他們的政府合作：

- 以實證為基礎，制定和傳播適用於所有醫療保健專業人員的暴力預防政策。
- 提高公眾和護理界，對暴力行為的跡象和症狀的覺知，無論是對護理人員、其他醫療保健專業人員以及其他可能面臨暴力和/或霸凌風險的所有人。



- 協商採用及維護適當的立法規範保護和集體協議條款、暴力預防策略、安全措施、職場安全計劃和有薪休假條款、申訴程序和系統，以提高工作和學習環境中的關注。
- 適當的為護理人員提供法律、心理和有薪休假等支持管道。
- 與健康領導者建立合作夥伴關係，倡議安全和尊重的工作與學習環境。
- 支持護理養成教育和繼續教育提供者及醫療保健雇主，引進暴力防治的正式培訓。
- 確保政府制定全面有效的法律標準和保護措施。

國際護理協會（ICN）呼籲醫療保健雇主：

- 確保為護理人員（暴力受害者和施暴者）提供諮詢服務，包括在報告/賠償和索賠程序期間提供支持（法律和情緒）。確保護理人員了解並能取得現有可用資源，以處理職場暴力。
- 創造或促進方便使用、保密和有效的通報機制。
- 確保制定適當有效的風險管理系統、政策、程序以及工作職場安全計劃，並定期進行審核，以確定其符合規定。
- 提供並倡導職場暴力的預防、確認和管理的改善教育和持續培訓。

國際護理協會呼籲護理人員們在他們擔任臨床工作者、教育者、研究人員、政策影響者或管理階層角色中，要：

- 參與暴力預防和管理策略的制定和實施。
- 正式通報暴力行為事件。
- 分享工作職場中的暴力經驗，以提升危險或潛在危險情況的風險評估。
- 參與研究，提供有關護理和醫療保健領域暴力行為可參考數據，並以研究結果發展一致和可比較的改善措施。



2000 年通過，並於 2006 年和 2017 年審閱修訂