2014.10.02 初版
2015.03.12 修訂

三軍總醫院 急診暴力事件緊急應變流程圖

急診發生或疑似發生
口頭或肢體暴力事件(註 1)

↓

事發現場醫護人員啟動應變流程
1. 通報急診值班護理長、副值日官及保全人員

↓

保全人員抵達現場

↓

保全人員維持現場秩序並同時蒐證
1. 予以施暴者的口頭警示
2. 持續隔離當事者及施暴者，協助事件調解

↓

現場人員調解成功、事件平息

是 → 人員受傷、嚴重口頭暴力或財物受損

否 ↓

急診值班護理長或代理人撥打 110 報案電話並啟動警民連線(有警民連線的醫院)

↓

保全人員持續維持秩序、進行蒐證、控制現場。警方抵達後施暴者交由警方依程序處理。

↓

人員受傷、嚴重口頭暴力或財物受損

否 → 現場狀況解除 → 現場事件結束，並進行：
1. 值班護理長 24 小時內進行內部通報
2. 勞安室填寫結案紀錄
3. 病安小組登錄衛生福利部 TPR 系統(台灣病人安全通報系統)

是 ↓

進行通報(註 3)

↓

院部層級召開檢討會議內容包括：
1. 院方慰問(科部主管、人事室、勞安室)
2. 保存蒐證資料
3. 法律顧問提供法律諮詢及協助民、刑事訴訟
4. 社工師、心理師提供諮詢
5. 公關應對媒體(視需要)
6. 討論如何避免下次事件的發生

↓

求償訴訟

否 → 和解

是 ↓

1. 醫院法制小組協助，委任法律顧問承辦
2. 總務室提供證物資料

↓

衛生局協助追蹤事件法律流程，並於訴訟結案時發佈新聞

↓

結案備檔存查(需有結案紀錄)

註 1:注意具危險性的病患或訪客之線索
1. 持有武器
2. 暴戾或具有威脅性的行為舉止
3. 談吐具有威脅性且性需過度激動音量過大
4. 呈緊繃狀態
5. 坐立不安、來回踱步
6. 有過暴力行為之不良紀錄

有以上任一情形，若伴隨有有藥癮、酒精濫用、神智不清或精神錯亂之徵兆，便很有可能是暴力行為之前兆

註 2：初步隔離處置應包括
1. 馬上清除場閒雜人員
2. 持續和施暴者進行對話溝通並避免激怒施暴者儘量安撫其情緒
3. 注意距離應保持 6-8 公尺
4. 情況許可下可提供清靜的環境給予休息

註 3：
1. 急診值班護理長或代理人通知上級主管
2. 急診值班護理長或代理人通報衛生局醫政科(醫事管理課)
3. 病安小組登錄衛生福利部 TPR 系統(台灣病人安全通報系統)
4. 院方將副本傳至衛生福利部
5. 書面資料存檔
6. 若施暴者為病患，醫療處置依醫療相關規定進行