

中華民國醫師公會全國聯合會

防治醫療暴力教戰手冊

113年1月

壹 醫療機構

- 一、法定義務…109
- 二、該做什麼…110

貳 醫師

- 一、辨識暴力風險因子…113
- 二、面對暴力保護自己…113
- 三、事後通報、蒐證……113
- 四、訴追修復……114

參 各縣市醫師公會…115

肆 參考資料……115

壹 醫療機構

一、法定義務

1. 醫療法第24條第1、2項：

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。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。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。

2. 職業安全衛生法第6條第2項：

雇主對下列事項，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施… 三、執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。

3. 職業安全衛生設施規則第324-3條：

雇主為預防勞工於執行職務，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，應採取下列**暴力預防措施**，作成執行紀錄並留存三年：一、辨識及評估危害。二、適當配置作業場所。三、依工作適性適當調整人力。四、建構行為規範。五、辦理危害預防及溝通技巧訓練。六、建立事件之處理程序。七、執行成效之評估及改善。八、其他有關安全衛生事項。

前項暴力預防措施，事業單位勞工人數達一百人以上者，雇主應依勞工執行職務之風險特性，參照中央主管機關公告之相關指引，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，並據以執行；於勞工人數未達一百人者，得以執行紀錄或文件代替。

4. 公務人員安全及衛生防護辦法

第3條規定：「本法第十九條規定各機關提供公務人員執行職務之安全及衛生防護措施，指各機關對公務人員基於其身分與職務活動所可能引起之生命、身體及健康危害，應採取必要之預防及保護措施。」

前項**預防及保護措施**應包括下列事項：…三、執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。…」



二、該做什麼

1. 專責：

- (1) 建立團隊或指派專人負責執行及推動安全維護事項；
- (2) 依法採取暴力預防措施，SOP指引內容可參採：

衛生福利部
「危害醫院醫療安全
之應變流程指引」



勞動部
「執行職務遭受不法
侵害預防指引」



危害診所醫療安全應變指引

1
»

REACT

早期警覺
潛在妨害醫療
安全風險因子
及時應變通知主管

2
»

RUN

若遇暴力攻擊
安全第一
協助在場人員
儘速離開現場

3
»

REPORT

撥打110報案
填寫醫療暴力
案件通報單等

4
»

RESTORE

協助當事人就
醫驗傷與蒐證
提供同仁法律
與心理支持

2. 日常規劃：

- (1) **軟體**：向員工宣示零容忍政策、制訂安全計畫、尋求保全服務、警民連線；
- (2) **硬體**：張貼文宣、門禁管理、機構內外監視器、緊急求救鈴；
- (3) **人員訓練**：辦理相關法規、安全環境及安全意識教育、自我防身訓練及定期演練。

反暴力文宣



日常規劃

軟體	硬體	人員訓練
宣示零容忍政策	張貼文宣	相關法規
制訂安全計畫	門禁管理	安全環境與意識教育
保全服務	機構內外監視器	自我防身訓練
警民連線	緊急求救鈴	定期演練

3. 事發處理：

- (1) **應變**：依預先建立之事件處理程序進行應變程序，維持秩序控制不法侵害，確保正常醫療行為持續運作。

(2) 通報：

填寫所在縣市醫療暴力案件通報單，
通報警局/地檢署/衛生局/醫師公會



登錄職業傷病通報系統
通報勞安單位



登錄衛福部
台灣病人安全通報系統





危害醫院醫療安全之應變流程指引

(註一)

早期警覺

1. 潛在妨害醫療安全風險病人及陪伴者：之前有暴力病史、酒癮和藥癮、有精神疾患者、神智狀態改變者、出現口頭威脅、口出惡言者…等。

(註二)

1. 可適時溝通化解
2. 得提醒法律條文，適當的口頭警告(醫院自行決定或隔離施暴者進行調處)

(註三)

衛生局將據以即刻進行查證、蒐證及約談(積極依據醫療法第24條及第106條裁罰)，並將事件及處置作為造冊備查

(註四)

院部層級召開檢討會議內容包含：
1. 院方慰問
2. 保存蒐證資料
3. 主動協助醫護人員後續法律問題、協助檢調訴訟
4. 提供社工及心理諮詢
5. 是否召開對外媒體呼籲、聲明反暴力
6. 檢討如何避免下次事件發生

資料來源：衛生福利部

(註一)早期警覺或已經發生口頭或肢體暴力事件

醫院值班人員通報駐警或保全

駐警或保全維持秩序、進行蒐證、控制現場(註二)

事件平息

否

啟動警民連線(有警民連線的醫院)並撥打110報案電話
(醫院必須訂有明確之啟動流程)

協助警方維持秩序、進行蒐證、控制現場、並確保正常醫療行為持續運作

是

是否涉及刑事責任

否

是

依醫療法第24條規定辦理，如涉及刑事責任者，警察機關應移送該管檢察官偵辦

醫院應辦理：

1. 負責人進行院內通報(至主管層、院長)，並做成通報紀錄備查。
2. 登錄衛福部TPR系統(台灣病人安全通報系統)
3. 通報衛生局(註三)，由衛生局依醫療法辦理
4. 通報勞安單位，登錄職業傷病通報系統

院部層級召開檢討會議(註四)

民事求償

否

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

1. 結案備檔存查(需有結案記錄)
2. 若發生訴訟，俟訴訟結案後，院方應將判決結果主動通報衛生局，衛生局得發布新聞稿，並加強宣導





(3) 協助受害醫事人員：

- 保存蒐證資料、慰問當事人、提供社工及心理諮詢。
- 協助並陪同受害醫療人員，至司法、警察機構製作筆錄，給予心理及行動上支持。
- 協助並陪同受害醫療人員後續和解或請求損害賠償事宜，協助其提出主張，獲得賠償成果。

(4) 內部檢討：

適時對外表達反暴力聲明、檢討如何避免下次事件發生。

CHECK LIST

- ☐ 現場人員啟動應變流程與內部通報
- ☐ 通報現場主管及駐警隊或保全，進行現場蒐證
- ☐ 向警察機關報案
- ☐ 傳真通報地檢署/衛生局
- ☐ 協助受害醫事人員就醫、驗傷、法律及心理支持
- ☐ 登錄衛福部TPR系統（台灣病人安全通報系統）
- ☐ 通報勞安單位登錄（職業傷病通報系統）
- ☐ 機構內部檢討/發聲/避免下次事件發生
- ☐ 判決結果通報衛生局

貳 醫師

醫療暴力因應流程





一、辨識暴力風險因子--敏感度是安全維護的關鍵

- 暴力史
- 毒品或酒精濫用
- 精神疾病患者、神智狀態改變者、談話內容與現實脫節
- 攜帶危險物品
- 展現口頭或武力恐嚇傾向或已發生
- 與他人有糾紛或處於傳達不受歡迎資訊之情境下
- 遇有個案傷病疑涉有刑事案件之虞，有可能衍生後續醫療暴力或糾紛等情事，應立即通報警察機關調查，例如：刀傷、槍傷、爆裂物傷、機械或其他相類物傷、施用毒品或藥物、自殺、其他。

二、面對暴力保護自己

1. 一般而言，醫療暴力不是瞬間發生，而是一個逐漸升溫的過程；第一階段常是口頭上的衝突，第二階段會有肢體上的警兆，如怒目圓睜、動作變大；此時若未及時降溫，衝突就可能進入第三階段，開始暴力攻擊。因此，如果能在前兩階段就緩和衝突，自然能降低暴力發生的機率。
2. 首先，面對暴力風險對象應即**提高警覺**，保持冷靜，維持安全距離，避免背對並留意出口方向，盡可能減少刺激源或移除攻擊工具物品。
3. 若對方情緒高昂但仍需與其對談，則以**沉穩緩和**的態度，不要受影響而情緒或輕蔑回應，避免打斷對方話語或爭辯糾紛細節。盡量使用無批判性的中性言詞，溫和堅定、清楚簡短的告知行為人可以如何解決問題、宣洩情緒或自我控制，勸阻使用暴力或手持危險物品。
4. 採取**非威脅性的身體語言**，例如避免持續直接目光對峙、手勿放口袋或身後以免引起猜忌。可維持兩個手臂以上距離，站於前方45度角。
5. 如前所述，醫療暴力可能是衝突逐漸升高的過程，早期降溫，勝於事發反制，衝突事件若有第三者協調，就能大幅降溫，因此在進入衝突前階段即宜**啟動機構應變措施**，預防性通報相關負責人員/警衛/警察，通報方式低調以免引起對方情緒激動，例如以目光或暗語請同仁撥打電話或使用緊急求救鈕，或可引入專門處理小組模式，運用多人團隊式的處理，由一人主導並讓警衛人員即時參與。
6. 對方若有**暴力攻擊行為**，**首要嘗試離開及求救**，若無法離開，採取防衛策略，與對方保持距離，保護身體重要部位，如：頭部、腹部。若對方持有武器，不宜靠近嘗試制伏，必要時尋求掩蔽，以保護現場人員安全為優先。應對暴力之實際行動盡量由管區警察人員執行，其他人員從旁協助。
7. 行有餘力應有專人確認監視器功能正常或從旁錄音錄影蒐證。

三、事後通報、蒐證

1. 報案：**撥打110**，保留現場，配合警方製作警詢筆錄。





2. 蒐證：

- ◆人證：除被害人需製作筆錄外，在場醫護同仁、保全等證人亦請依警方通知製作筆錄。
- ◆書證：診斷證明書、錄影（音）檔案、醫療護理紀錄、現場、傷勢照片。
- ◆物證：行為人持用之工具、機構受損物證等。

四、訴追修復

1. 訴訟：根據被害情況主張法律權益，進行法律訴訟及求償，部分行為如公然侮辱、傷害或毀損為告訴乃論，**需提出告訴**以進行刑事訴追，否則若司法機關認為未構成醫療法第106條第3項妨害醫療罪，則可能不起訴或無罪。
2. 避免過度自我歸因，評估是否能繼續與施暴對象工作，必要時終止服務或轉由他人接手。留意事件對身心危害程度，就醫、復健或接受諮商。

【醫療暴力相關法規條文】

妨害 醫療	醫療法第24條 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。 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。 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。 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。 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。 醫療法第106條 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。
傷害	刑法第277條 傷害人之身體或健康者，處五年以下有期徒刑、拘役或五十萬元以下罰金。 犯前項之罪，因而致人於死者，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。 刑法第287條 第二百七十七條第一項、第二百八十一條及第二百八十四條之罪，須告訴乃論。但公務員於執行職務時，犯第二百七十七條第一項之罪者，不在此限。





強制	刑法第304條 以強暴、脅迫使人行無義務之事或妨害人行使權利者，處三年以下有期徒刑、拘役或九千元以下罰金。 前項之未遂犯罰之。
恐嚇	刑法第305條 以加害生命、身體、自由、名譽、財產之事恐嚇他人，致生危害於安全者，處二年以下有期徒刑、拘役或九千元以下罰金。
公然侮辱	刑法第309條 公然侮辱人者，處拘役或九千元以下罰金。 以強暴犯前項之罪者，處一年以下有期徒刑、拘役或一萬五千元以下罰金。 刑法第314條 本章之罪，須告訴乃論。
毀損	刑法第354條 毀棄、損壞前二條以外之他人之物或致令不堪用，足以生損害於公眾或他人者，處二年以下有期徒刑、拘役或一萬五千元以下罰金。 刑法第357條 第三百五十二條、第三百五十四條至第三百五十六條之罪，須告訴乃論。

參

各縣市醫師公會

定期與地檢署、警察局及衛生局共同交流討論，將醫療暴力通報單、SOP及聯絡窗口，配合修法或實務需要，因地制宜更新調整，並週知醫師會員參考使用、實際演練。

肆

參考資料

1

衛生福利部醫事司/
危害醫院急診醫療安全之應變



2

本會111/9/24醫療安全暨品質研討系列《121》
醫療糾紛與暴力預防及處理線上直播課程





拒絕

醫療

暴力

共同維護醫療安全
動粗前 請三思

院內暴力行為將會觸犯醫療法第24條及第106條：

- 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：處3年以下有期徒刑，得併科新臺幣30萬元以下罰金。
- 因而致醫事人員或緊急醫療救護人員於死：處無期徒刑或7年以上有期徒刑；致重傷者，處3年以上10年以下有期徒刑。
- 毀損醫療機構或其他相關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：處3年以下有期徒刑、拘役或新臺幣30萬元以下罰金。
- 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：處新臺幣3萬元以上5萬元以下罰鍰。其觸犯刑事責任者，應移送司法機關辦理。

衛生福利部、內政部警政署

中華民國醫師公會全國聯合會

共 同 關 心 您