



# 家庭護理



# 工作場所暴力

This Material was developed by the  
SEIU Education and Support Fund (ESF)

For more information about this or other manuals, please contact:  
SEIU Health and Safety Education & Support Fund at 202-730-7385

This material was produced under grant number SH-20861-SHO from the Occupational Safety and Health Administration, U.S. Department of Labor. It does not necessarily reflect the views or policies of the U.S. Department of Labor, nor does the mention of trade names, commercial products, or organization imply endorsement by the U.S. Government.

© SEIU Education and Support Fund 2011



# 什麼是工作場所暴力？



## 第一部分的目的

了解在家庭護理行業中，工作場所暴力是一種安全威脅。

## 第一部分的目標

在本部分結束時，您將能夠：

- ✓ 說出幾種家護工作者面臨的危險；
- ✓ 定義什麼是工作場所暴力和性騷擾；
- ✓ 利用風險圖，識別家護工作者每天面臨的一些危險；
- ✓ 識別在現實工作中您可能會遇到的工作場所暴力行爲。



任務

## 1 您的小組對一位工友的以下言論有什麼回應？

*“我對工作場所的暴力並不擔心。在我的客戶家中我不會有任何事情發生。我從來也不隨身多帶現金，如果一旦發生什麼事情，我知道我能保護自己。”*

使用資料說明 **A**、**B**、**C**、**D** 和 **E** 幫助您完成這項任務。請在這裏寫下您的回應：

---



---



---



---



第一部分

資料說明

A

## 針對工作場所的暴力行爲

服務行業的工作人員對工作場所暴力行爲日益擔憂。在過去幾年裏，工人們對該問題給予了越來越多的關注。

工作人員要求對工作場所的襲擊行爲有更多保護，同時雇主和政府機構也瞭解他們的擔憂。

雇主必須建立和實施有效的防止工作場所暴力計劃。

政府機構必須為雇主和雇員提供有關工作場所暴力的資訊和防範的相關策略。尤其是美國職業安全與健康管理局，它會對工人們提出的安全投訴進行回應，並在適當的情況下發出警告。

工作場所暴力是一個複雜的問題。工作人員對工作場所暴力的認識越深，我們為制止這類暴力行爲所作的準備就越充分。



## 問題的嚴重程度

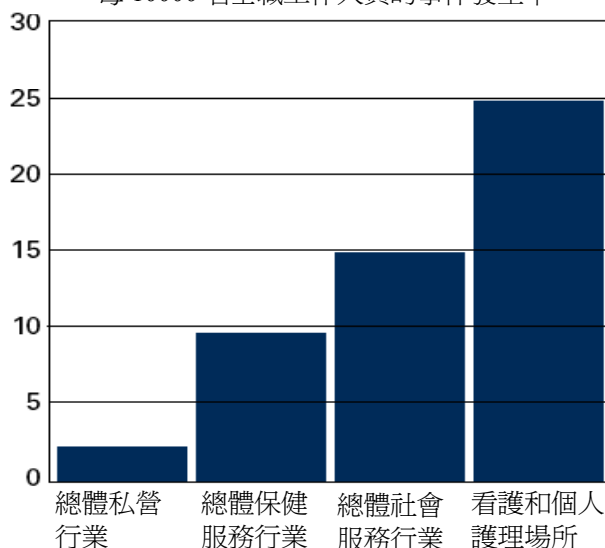
美國勞工統計局報告說，從 1996 年至 2000 年期間，在醫療保健行業中有 69 起兇殺事件。儘管工作場所的兇殺問題可能吸引更多的注意力，但是大多數工作場所暴力行為屬於非致命性質的攻擊。

在 2000 年，非致命類職業攻擊和暴力事件中的 48% 發生在醫療保健業（醫院、護理和個人照料場所、以及入戶護理服務）。儘管這些數字已經很高了，但是實際的數量可能還要高很多。在許多暴力事件中，健康護理工作人員都沒有報告。

工作人員不報告的原因有很多，包括：工作人員認為這些攻擊是工作的一部分，他們或許害怕他們的雇主會對自己進行報復，或者認為作出報告對自己沒有什麼好處。

被攻擊不是任何工作的一部分。無論受到的傷害是重還是輕，所有暴力事件都應該得到報告。

2000 年按行業劃分的  
非致命攻擊和暴力事件的發生率  
每 10000 名全職工作人員的事件發生率



來源：美國勞工部勞工統計局，2001 年；「職業受傷和疾病調查」2000 年。

資料說明來源：<http://www.osha.gov/Publications/osha3148.pdf>



第一 部分

資料說明

C

## 爲什麼工作場所暴力在增加?

有很多因素導致工作場所暴力的增加。

- 在我們這個社會裏，暴力行爲的總體程度較高。
- 因爲人們的行爲變得更爲激進，而且工作緊張程度較高，使得工作場所暴力增加。
- 人文和社會服務縮減，很多人失業並處於絕望狀態。
- 例如槍支之類的致命武器更容易得到，並更有可能被用在工作人員和其他人身上。



## 什麼是工作場所暴力？

工作場所暴力是通過口頭或肢體，對工作人員進行威脅、攻擊和傷害的行為。它包括身體攻擊、威脅行為和口頭辱罵。工作場所暴力有一系列的嚴重程度，從騷擾和威脅到攻擊、謀殺和恐怖主義行為。

### 工作場所的定義是什麼？

工作場所是您被指派去工作的任何一個地方，工作任務可以是永久的也可以臨時的。

這可以包括建築物和它們的周圍環境（例如停車場）。

這也可以包括戶外場地，客戶的住所和往返工作地點的途中。

### 暴力是一個多重因素的問題

無論在何處發生，暴力都是一個多重因素的問題，每次事件包含三個基本因素：

- 施暴者（暴力的來源）
- 受害者
- 將兩者帶到一起的環境



第一 部分

資 料 說 明

**E**

## 工作場所暴力的程度表

騷擾	威脅	攻擊	謀殺	恐怖主義行爲
壞	→	→	→	→ 最壞

工作場所暴力也包括任何導致（身體或心理的）創傷或死亡的行爲。比如：

- 毆打、刺傷、槍擊
- 自殺或者近乎自殺
- 強姦
- 心理上的或情感上的侮辱或威脅
- 威脅性的或淫穢的電話
- 家庭暴力
- 脅迫
- 騷擾
- 違紀的行爲，如大聲喊叫，扔或推東西，擊打牆壁或摔門。
- 被跟蹤，辱罵或呼喝。
- 不適當的談話，如侮辱性的和攻擊性的語言、手勢或其它不尊重人的行爲、妄想性的言談。



**TASK 2**

## 家庭護理工作中的暴力是什麼樣的？

目的：利用風險圖，描述出我們所面臨的暴力行為的具體程度和種類。

*在您的小組中，告訴其他人您曾經面對的暴力情況：*

1. 討論您曾經在工作中遇到過的暴力行為的具體程度和種類。
2. 繪製一幅掛圖，描述一次暴力發生的情形。
3. 在這幅掛圖上列出暴力的程度和種類。
4. 準備向全班同學展示您的掛圖和講述您的經歷。

請使用資料說明 **F**、**G** 和任務 **1** 中的資料說明來幫助您完成此項訓練。



第一 部 分

資 料 說 明

**F**

## 暴力的種類

### 工作場所暴力的施暴者

種類 1	陌生人 其他人不認識的人
種類 2	病人、住戶、客戶或顧客 接受服務的人
種類 3	現時或以前的工友或老闆 在工作場所的工作人員
種類 4	私人關係 與工作人員或工作場所有某些私人關係



第一部分

資料說明

G

## 工作場所暴力的程度

爲了理解工作場所暴力，我們把它劃分爲不同的**暴力程度**，來決定工作場所暴力對工作人員構成的危險程度：

暴力程度 1	<b>致命攻擊</b> 能導致死亡的工作場所暴力。
暴力程度 2	<b>肢體襲擊</b> 能導致受傷但不會導致身亡的工作場所暴力。
暴力程度 3	<b>口頭攻擊</b> 不會導致表面看得出來的身體傷害，但是能使工作人員的身體和心理受到傷害的工作場所暴力，尤其是如果這種程度的暴力行爲經常發生。



## 總結

# 工作場所暴力

1. 工作場所暴力包括口頭或肢體上的行為，意在威脅、攻擊和傷害工作人員。工作場所暴力包括一系列的嚴重程度，從騷擾和威脅到攻擊、以及謀殺和恐怖行為。
2. 暴力包括三個基本因素：施暴人（暴力的來源），受害人，以及使他們在一起的環境因素。
3. 我們把工作場所暴力劃分成幾種程度：
  - **致命的攻擊**（能導致死亡的工作場所暴力）；
  - **身體的攻擊**（能導致受傷但不會致死的工作場所暴力）；
  - **口頭的攻擊**（不會導致可以用肉眼看出來的身體傷害，但是能使工作人員的身體和心理受到傷害的工作場所暴力，尤其是如果這種程度的暴力經常發生）。
4. 根據暴力的來源，即施暴人，我們把工作場所暴力劃分成不同的種類：
  - **陌生人**（施暴人是陌生人，來到工作地點的目的是進行犯罪行為。）
  - **客戶或者居戶**（施暴人是在工作地點接受服務的人或被提供服務的對象。）
  - **現在的或以前的工友或老闆**（施暴人是與工作地點有僱傭關係的人。）
  - **私人關係**（施暴人與在工作地點的工作人員有某些私人關係。）
5. 記住，暴力可以由騷擾開始並且能導致更多的問題。



# 這些事情真的可以發生 在我身上嗎？



## 第二部分的目的

練習如何處理工作場所中潛在的暴力情形。



## 第二部分的目標

在完成該部份之後，你將能：

- ✓ 通過案例分析，更深入地了解工作場所暴力
- ✓ 識別兩種工作場所性騷擾行為
- ✓ 減低和處理不良的情形

## 訓練

# 1 案例分析

有些時候我們發現自己處於不利的情況之中。這裏我們有機會瞭解現實生活中的例子，看看我們可以如何進行處理。您應該把注意力集中在要做什麼、您雇主的政策和程式，以及將來如何防止這些不利情況再次發生。

閱讀以下三個案例分析，並回答每個案例後的問題。

用您作為家庭護理員的**親身經驗**和**資料說明 A、B 和 C**，在每個角色扮演後以小組形式作出回答。

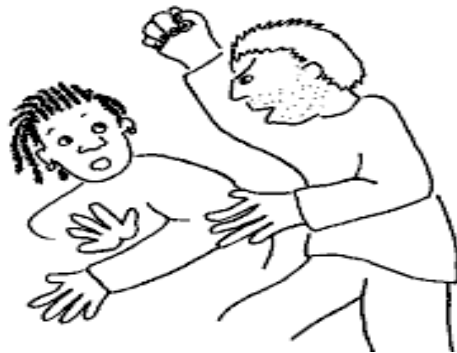
## 家庭護理

# 案例分析1

小紅是一名家庭護理員，她照顧她的客戶王女士已經有幾年時間了。王女士的家人很少來探望她，她對待小紅就象對自己的孩子那樣。王女士有一個兒子，只有在自己需要錢的時候才來找王女士，大家都認為他在吸毒。每當他來的時候，小紅就感到很不自在。在他上次來的時候，很明顯他正處於毒品的影響之下。進了門後就大聲喊叫，張口要錢。他翻遍了整個公寓去找他母親的錢包。未果後，他轉向小紅，威脅她借錢給他。小紅說「不行」，王女士的兒子就不肯離開。小紅不知道接下來應該怎麼做。

在您的小組中，把您自己放在小紅的位置上，想想她應該怎麼做？

1. 小紅應該採取什麼步驟來解決這個問題？
2. 她怎樣做才能防止這類事情再次發生？



## 家庭護理

# 案例分析2

阿玲是一名家庭護理員，她很不願意到她照顧的第二位客戶那裏去。在很晚的時候，她要乘火車去她的客戶家。阿玲的第二個客戶住在一個危險的地區，每次到客戶居住的大樓時她都感到很不安全。她經常看到販毒的人和吸毒的人在那棟大樓進出。在走廊裏經常有打鬥，警察也總是在這裏逮捕一些人。有一天晚上，早班工作後她感到非常疲倦，接著到了她的第二個客戶家，當走出電梯的時候，一個男人走近她並向她要香煙。阿玲說她不吸煙並有禮貌地走向公寓。那個人試圖堵住她的去路，並向她要錢。阿玲急忙跑進公寓並鎖上門，她現在渾身發抖，正在考慮下一步應該怎麼做。

在您的小組中，把您自己放在阿玲的位置上，考慮她應該怎麼去做。

1. 阿玲應該採取什麼步驟來處理這個問題？
2. 她怎樣做才能防止這類事情再次發生？



## 家庭護理

# 案例分析3

月梅被指派到一個新客戶那裏。她接受任務的時候對那個客戶還沒有什麼瞭解。她來到客戶家裡準備做好自己的工作，客戶的女兒安娜給她開了門。安娜剛剛和她母親吵完架，急於離開。月梅在得到一些不是很清楚的資訊後，就被獨自留下來照顧華特女士。幾個小時後，華特女士開始對月梅叫喊，並用帶有種族歧視的語言要月梅給她拿煙。月梅禮貌地說自己不吸煙。華特女士喊道：「我才不管你抽不抽煙呢，你一定要給我一支煙。」月梅依然保持冷靜，並說：「華特女士，我知道您需要煙抽，但是請讓我做完我手頭上的事情，然後我會給您找些煙。」華特女士答道：「你是為我工作的，我告訴你做什麼，您就要做什麼，不然的話這間屋裏就會有大問題。」驚訝之余，月梅心想，「我該怎麼做....」

在您的小組中，把您自己放在月梅的位置上，考慮她應該怎麼去做：

1. 月梅應該採取什麼步驟來處理這個問題？
2. 她怎樣做才能防止這類事情再次發生？







第二部分

資料說明

A

## 控制您的行為舉止

我們都知道，針對攻擊性的行為可以有多種反應，這些行為包括攻擊性的、暴力的或非暴力的。

您的一些反應是本能的，而其它一些反應則是學到的。

對攻擊性的行為作出安全和適當的反應需要練習和認識。

這次討論的目的有兩方面：保護您本人和其他人不受暴力傷害，在可能的情況下令發起攻擊的人冷靜下來。

最重要的是，儘量控制好您自己的情緒和行為。



第二部分

資料說明

**B**

## 干涉和制止潛在的暴力行爲

注釋：以下資訊提出減輕潛在暴力行爲的建議（和這些建議的原因）。

### 干涉的技巧

### 干涉的原因

從側面面對您照顧的客戶， 不要與有暴力傾向的人面對面 站立	儘量避免有暴力傾向的人把怒 火指向您
在您自己和客戶之間保持足夠 空間	降低焦慮和受到攻擊的機會
以正常的音調緩慢地、直接地 說話，使用簡單的話語	降低焦慮，讓對方知道您能掌 握形勢，提高對方的自尊，並 提出談判
對非暴力的行爲作出認可， 當對方坐下來時，嘗試說： 「謝謝您和我坐下來，我這樣 可以聽得更清楚」	集中在對方的強項，保護對方 的自尊



第二部分

資料說明

B

## 干涉和制止潛在的暴力行爲 (繼續)

把您的談話集中在對方關心的事情上。	把集中在已成為暴力行爲目標的家庭護理員身上的注意力轉到別處。
當客戶因為不讓他做某事或得到想要的某物而發怒時，應該嘗試說：「陳先生，我想瞭解這樣做對您來說有大影響。」	避免挑釁客戶，表明您願意了解客戶的觀點。
明確表達出您對客戶控制能力的期望，例如：「我知道您能夠控制自己。」	明確強調對方有能力控制住自己的行爲。
當客戶發怒和構成威脅時，最好不要碰觸客戶。	對客戶表現出尊重，保持安全的距離，因此減少客戶受到威脅的感覺。

來源：「精神科護理」的「精神病治療環境中對暴力的干涉」，H.S. Wilson 和 C.R. Kreise，編輯，1996 年



## 您應該做什麼？

當面對發怒或帶敵意的客戶、訪客、家庭成員或工友，您應該怎麼做？

- 保持冷靜，保持（或取得）身體之間距離。（不要與對方直接面對面站立。）
- 向某人發出您需要幫助的信號。（使用警報系統或者事先安排好的暗號。）
- 注意傾聽。問一些開放式的問題，使用低嗓音。
- 保持合理的視線接觸。
- 保持禮貌和耐心，但對攻擊行為設置限度。要求對方與您的上司談話。
- 把局勢保持在您的控制之下。
- 注意您可以轉移到安全地點的合適機會。
- 使用拖延戰術，給對方時間去冷靜下來。
- 您可能需要叫人或叫警察來提供立即的援助。



訓練

# 2



現在，我們看看一個關於性騷擾的真實情形。這個情形將通過角色扮演來展示。我們需要幾個志願者來扮演不同的角色。

在志願者準備的時候，小組的其他成員應該閱讀一下**情況說明書 D、E、F、G、H、I、J 和 K。**

當角色扮演完成之後，您的小組應該準備回答以下問題：

1. 剛才演出的是什麼類型的性騷擾行為：「利益交換」還是「帶敵意的環境」？
2. 在這種情況之下，家庭護理員做得好的方面有哪些？
3. 您會用什麼不同的辦法去處理？



第二部分

資料說明

D

## 性騷擾

**性**騷擾在各種工作環境中、各種層面內都可能發生。

騷擾的來源包羅萬象：上級和屬下、工友和客戶、病人和訪客。

並且每個種族、性別、年齡群和性傾向都可能成爲目標。

受害者不一定是一位異性。

實際上，受害者不一定是被騷擾的人，也可以是任何受到侵犯行爲影響的人。



.....第二部分.....

資料說明.....

# E

## 什麼是性騷擾？

### 性騷擾的定義是什麼？

性騷擾是在工作中與性有關的、令人厭惡、反復的行為。它可能通過以下幾種方式表現出來：

- 不受歡迎的觸碰或者輕拍。
- 暗示性的言談或者其他口頭的侮辱。
- 盯著看或者送秋波。
- 要求性恩惠。
- 讓人不感到不安的邀請
- 身體攻擊。
- 侵犯性的工作環境（釘在牆上的偶像照片或色情圖片）



.....第二部分.....

資料說明.....

# F

## 兩類騷擾

性騷擾可分為兩類：  
「敵對環境」和「利益交換」

- ❖ 一個**敵對環境**源於不斷進行的侵犯性行爲，如一名僱員擋住另一位僱員的路，或者說出與性有關的言談。
- ❖ **利益交換**（以此換彼）騷擾發生在當僱主或者上司為僱員提供工作機會、晉升或福利時，以性要求作為交換條件。





## 性騷擾是違法的

性騷擾是一種侵犯形式。

即使一名工作人員沒有在身體上受到傷害，但是因為反復的口頭侮辱或者害怕要受到暴力行為而產生的緊張情緒，已經能夠導致嚴重的健康問題。

那些曾經受到過嚴重騷擾的人羅列了一份很長的身體症狀列單，包括頭疼、背痛、反胃、胃病、疲倦和睡眠飲食失調等。

性騷擾是一種性歧視的表現，根據一九六四年民權法案第七章，這些行為是違法的。

明確地講，在以下情況中，性騷擾是違法的：

- 您的工作或晉升取決於是否答應性要求。
- 您被騷擾的唯一原因是您的性別，並且這種騷擾造成了有威脅感的、敵意的、或有侵犯性的工作環境。這種行為的例子包括性玩笑、送秋波和盯著人看，以及展示色情圖片。

*注釋：聯邦平等就業機會委員會(EEOC)是一九六四年民權法案第七章的執行機關。*



## 防止性騷擾

爲了防止性騷擾的發生，我們必須：

- 實行一項有效的性騷擾政策。該政策應該給出一個明確的信號：性騷擾不會被容忍。

### *性騷擾政策的要點：*

- 這個政策是書面的，通過僱員手冊和新僱員引導材料廣泛地加以傳發。
- 投訴的程式(如何報告、記錄和調查)是清晰和簡明的。
- 在正式投訴提交後，上級主管應該儘快開始調查工作。
- 懲戒和諮詢輔導程式應該清晰地列出。懲戒包括口頭和書面的警告，甚至正式停職或開除。如果合適，對騷擾人也應該提供諮詢和(或)敏感意識訓練的選擇。
- 要盡可能地進行保密。
- 通過定期的訓練計劃解釋該政策。



## 制止性騷擾

制止來自老闆的騷擾。

當管理層的人員騷擾一名員工時，要採取的行動是很直接了當的：代表員工對管理層提出訴訟，或者通過工會的組織活動來糾正問題。

制止來自工友、客戶、客戶的家庭成員或訪客等的騷擾。

- 明確地說「不」。坦誠地說出您認為騷擾人的行為有侵犯性。堅定地拒絕所有邀請。如果騷擾仍繼續，寫一份備忘書去要求騷擾人停止，並且自己留份副本。
- 記錄下騷擾行為。具體寫下發生的情況、發生時間和地點，並且包括您的反應。當有需要證明侵犯行為發生的細節時，這些資訊就很關鍵。
- 與騷擾人見面。向騷擾人解釋如果他或她的行為繼續的話，工會有可能會採取對他或她不利的行動，代表受害人向管理層提出訴訟或者尋求法律支援。
- 調查和記錄。與工友交談，確定此案件是否合理，並記錄下所有的事件。尋找證人和其他被騷擾的受害人。
- 教育和鼓動。組織關於性騷擾的討論。找出是否其他人也有過類似經歷。使用請願、海報、宣傳鈕釦和傳單向管理層傳遞一個強烈的信號，即員工們不會接受有敵意的工作環境。針對管理層提出訴訟，指責它無法提供免於騷擾的工作環境。
- 向警方報告。



## 性騷擾能夠被制止

儘管在工作場所的性騷擾是違反法律的，但它仍很普遍。

研究表明很高比例的女性（相比之下較小比例的男性）在他們工作生涯中的某個時候報告受到過性騷擾。

處理性騷擾問題可能不是容易，但是漠視性騷擾問題並不能使它消失。

注釋：處理性騷擾的最佳人選可能是那些與被騷擾的人或實施騷擾的人是同樣性別和性取向的員工。無論如何，每一名在該領域中工作的人員都需要接受處理此類投訴的專門訓練。



第二部分

資料說明

K

## 在工作地點的家庭暴力

家庭暴力是指身體的、性方面的和(或)心理上的侮辱性的行爲，目的在於建立和保持對配偶的控制。

家庭暴力通常是男性和女性之間的暴力，但是它也可能發生在任何性別或同性別組合之間。

家庭暴力通常發生在施暴者和受害者的家裏，尤其是在家庭暴力周期的初始階段。

但是許多家庭暴力發生在家庭以外，並且很多暴力是發生在工作地點。

工作地點經常是家庭暴力發生的地方，因爲它是一個有可預期的、具體的地點。在受害者和施暴人不再因家庭關係而居住在一起之後，工作場所爲施暴人提供一個計劃發生衝突的地點。



# 全體總結

作為一個大組，讓我們列出在第二部分中學到的最重要的五項東西：

**1.**

**2.**

**3.**

**4.**

**5.**

## 暴力事件報告表格

以下內容僅僅作為範例，在防止工作場所暴力的過程中，這些行業的僱主有可能使用類似或經修改的表格。

一件可報告的暴力事件應該被定義為任何針對他人的威脅性言談、侵犯行為或對財產的破壞，無論事件是通過報告得知還是被目睹。

1. 日期: \_\_\_\_\_ 2. 具體地點:  
星期幾: \_\_\_\_\_  
時間: \_\_\_\_\_  
攻擊人: 女性\_\_\_ 男性\_\_\_

3. 暴力針對: \_\_\_病人 \_\_\_工作人員 \_\_\_訪客 \_\_\_其他  
攻擊人: \_\_\_病人 \_\_\_工作人員 \_\_\_訪客 \_\_\_其他  
攻擊人的姓名: \_\_\_\_\_  
攻擊人: \_\_\_沒有武器 \_\_\_有武器

4. 已存在的因素: \_\_\_喝醉 \_\_\_不滿照顧或等待時間  
\_\_\_悲哀反應 \_\_\_從前使用暴力的歷史  
\_\_\_涉及黑幫  
\_\_\_其它 (請描述) \_\_\_\_\_

5. 事件描述: \_\_\_肢體侵犯  
\_\_\_口頭侵犯  
\_\_\_其它  
6. 是否受傷: \_\_\_是  
\_\_\_否  
7. 受傷程度:

8. 事件的詳細描述:

9. 有人因為事件而離開現場嗎?

\_\_\_ 是 \_\_\_ 否 \_\_\_ 不能確定

10. 事件當時的在場者:

\_\_\_ 警方  
\_\_\_\_\_ 部門的名稱  
\_\_\_ 醫院保安人員

11. 當時需要打電話至:

\_\_\_ 警方  
\_\_\_\_\_ 部門的名稱  
\_\_\_ 醫院保安人員

12. 事件的結束:

事件得到平息 \_\_\_ 是 \_\_\_ 否  
通知了警方 \_\_\_ 是 \_\_\_ 否  
攻擊人被逮捕 \_\_\_ 是 \_\_\_ 否

13. 對攻擊人的處理

\_\_\_ 停留在現場  
\_\_\_ 由他人帶離現場  
\_\_\_ 自行離開  
\_\_\_ 其它 \_\_\_\_\_

14. 使用克制措施: \_\_\_ 是 \_\_\_ 否

種類: \_\_\_\_\_

15. 報告由何人完成: \_\_\_\_\_ 職務: \_\_\_\_\_

目擊人: \_\_\_\_\_

獲得通知的主管人員: \_\_\_\_\_ 時間: \_\_\_\_\_

*請用表格背面標有數字的部分，提出更多的意見。*

\*

*此表格引自：1996年美國職業安全與健康管理局(OSHA)出版物3148，「為防止針對健康醫療和社會服務工作者的工作場所暴力的指導大綱」*



## 暴力事件報告表格\*

以下內容僅僅作為範例，在防止工作場所暴力的過程中，這些行業的僱主有可能使用類似或經修改的表格。

(樣本、草稿－請按你自己的地點和商業環境適當修改)

### 保密的事件報告

收表人: \_\_\_\_\_ 事件發生日期: \_\_\_\_\_

事件發生地點: \_\_\_\_\_

在表格背面繪出草圖或附上地圖

填表人: \_\_\_\_\_ 電話: \_\_\_\_\_ 事件時間: \_\_\_\_\_

**事件性質:** (在所有適用的項目前請打 XX)

\_\_\_ 攻擊或者暴力行爲: \_\_\_ 種類 "1" \_\_\_ 種類 "2" \_\_\_ 種類 "3" \_\_\_ 其它

\_\_\_ 防止或預警報告

\_\_\_ 炸彈或者恐怖形式的威脅(附上特定清單: 是 或 否)

\_\_\_ 運輸事故

\_\_\_ 與物體或設備的接觸

\_\_\_ 跌倒

\_\_\_ 暴露

\_\_\_ 失火或爆炸

\_\_\_ 其他

把該事件告知法律顧問

\_\_\_ 是 \_\_\_ 否

告知員工支援計劃

\_\_\_ 是 \_\_\_ 否

預警和防止的措施

\_\_\_ 是 \_\_\_ 否

受影響的人數

(為每個人填寫一份報告，但是，如果事實有所重複，其中任何一個人的報告可以包括其他人的報告)

受影響的人的姓名:

服務日期:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

職位:\_\_\_\_\_

勞工組織的成員  
\_\_\_\_是\_\_\_\_否

主管人員:\_\_\_\_\_

主管人員獲得通知\_\_\_\_是\_\_\_\_否

家人:\_\_\_\_\_

獲得通知\_\_\_\_是\_\_\_\_否

工作時間受損失 \_\_\_\_是 \_\_\_\_否

預計重返工作 \_\_\_\_

第三方或者非雇員的參與\_\_\_\_是 \_\_\_\_否 (包括承包商和租賃員工、訪客、供應商、顧客)

### 事件性質

簡要描述: (1) 事件; (2) 目擊人以及其地址和身份; (3)地點的詳細情況; (4)設備或武器的詳細情況; (5) 天氣; (6)其它有關該事件的記錄(例如, 警方報告, 錄音, 錄影); (7)目擊人的觀察能力和可信度; (8) 當事方是否有可能受疾病、受傷、毒品或酒精的影響(是否有為驗證上述可能性進行過測試 \_\_\_\_是 \_\_\_\_否); (9) 獲得通知的內部人員(勞工關係、醫療、法律、運營等)和外部人員(警方、消防局、急救、員工支援計劃、家人等)。

是否有過該事件的前例或類似事件 \_\_\_\_是 \_\_\_\_否

或涉及此人 \_\_\_\_是 \_\_\_\_否

防止措施 \_\_\_\_是 \_\_\_\_否

需要作職業安全與健康管理局(OSHA) 記錄或者其它的 OSHA 行動 \_\_\_\_是 \_\_\_\_否

事件工作小組: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

小組領導\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

簽字

日期

\* 此表格引自：1996年美國職業安全與健康管理局出版物3148，「為防止針對健康醫療和社會服務工作者的工作場所暴力的指導大綱」



# 爲什麼要冒險？

第三部分的目的

瞭解工作場所暴力是一種能夠被控制和防止的健康和安全威脅。



第三部分的目標

在完成本部分後，您將能：

- ✓ 識別出將家庭護理人員置於工作場所暴力之中的風險因素。
- ✓ 識別出不同類型的控制措施來防止工作場所暴力。
- ✓ 瞭解事件後的回應和報告程式。

任務

## 1 「危險的工作？」

下一頁裡列出了健康保健人員在客戶家中面臨的 **10** 個最普遍的風險因素。請根據您的經歷和**風險因素**，在該名單中標出您認爲是最普遍的 **3** 個風險因素。

接下來，和您的小組分享您的選擇。使用貼紙在大紙上標出小組的三個首選因素。每個小組都會與全體同學分享他們的結論。

在您的小組中，請回答以下兩個問題。

- 問題 1  
什麼是整個小組認爲是最普遍的風險因素？爲什麼？
- 問題 2  
小組裡是否有一些沒有人選出的風險因素？爲什麼？



# 风险因素

普遍風險因素	首要的三個風險因素
單獨與客戶在一起工作。	
與暴力的、迷茫的或者精神不穩定的客戶在一起工作。	
照顧好鬥的、迷惑的和不太合作的客戶。	
缺乏識別和處理敵意行為的訓練。	
在晚上或者清晨工作。	
在客戶家裏或周圍照明不足夠的地方。	
有攜帶武器的人的可能性。	
在客戶家中有毒品和(或)現金。	
家或樓宇的進出沒有人管理。	
有幫派成員、吸毒者或酗酒者，等等。	



# 預防是關鍵



目的：

討論用不同的方法來幫助家庭護理人員防止因工受傷事件。

任務

## 2 識別不同的解決方法

用於健康和安全的解決辦法通常叫做「控制措施」，因為它是旨在控制和減少與工作相關的風險。有關於任何健康和安全的控制措施主要有三種：

1. 設備
2. 工作是如何安排的
3. 個人的保護設備

有些控制措施比其它一些措施更為有效。在這項任務中，您將討論哪些健康和安全措施能夠保護家庭護理人員。

首先，用您自己的經驗和資料說明 **A、B、C、D、E、F** 和 **G** 列出可以防止家庭護理人員因工受傷的健康和安全措施。把每個想法列入下面合適的類型：

工程 設備	行政 工作是如何安排的	保護設備 個人的保護設備



### 問題 1

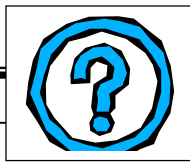
您可以和什麼人一起工作，把其中一些控制措施安排到位？

### 問題 2

有什麼不同的組織或人員能夠幫助您把工作場所變得更安全和可靠嗎？

### 問題 3

有任何種類的個人保護設備能夠保護您免受工作場所的暴力行為傷害嗎？



## 爲什麼家庭護理人員身處危險之中？

家庭護理人員在工作中有受到攻擊的風險有很多原因。其中一些原因是：

- 總是單獨與客戶工作。
- 面對暴力的、迷茫的或精神不穩定的客戶。
- 处理好鬥的、迷惑的和不太合作的客戶。
- 缺乏識別和處理帶敵意的、侵犯性行爲的培訓。
- 在晚上或者清晨時候工作。
- 客戶的家或者交通設施（停車場、汽車站等等）周圍是空曠、遠距離的和照明不足的地區。
- 客戶、他們的家人或者拜訪者有攜帶武器的可能性。
- 在工作場所有毒品或者現金。
- 客戶的家或者建築物的入口沒有人管理或者沒有保安。
- 在客戶的家或社區有帮派成員、吸毒者、酗酒者或者發瘋的客戶、家庭成員或其他人。



## 風險的防止和控制

一旦我們確認了風險因素，我們就應該開始考慮一些方法來控制我們在工作場地面臨的危險。

對於每一個健康和 safety 問題，我們有三種選擇去控制我們所面臨的危險：

1. **工程控制措施**是我們的第一項選擇。改變工作環境使得它變得更加安全。例如，安裝能提高安全性和可靠性的設備和安全器材。
2. **行政和工作程式控制措施**能改變工作的安排方式和工作的進行方式。培訓和教育是該項選擇很重要的一部分。
3. **個人的保護設備**是我們的最後選擇。這是讓工作人員帶上的安全裝置。通常情況下，這種選擇並不能消除危險或者改善問題的真正來源。

在以下幾頁裡，我們將更仔細地探討每一項控制措施的情況。





## 工程控制措施

**工程控制改變**工作環境，使它變得更加安全。在家庭護理行業中，當我們想要改變我們工作環境的時候，我們面臨著一些特殊的挑戰。

以下是一些可以在客戶家中實施的建議。您可能需要和您的客戶、客戶的家人、大樓的管理員或經理、當地的警察局等等交談，讓有關的人員知道需要採取哪些改善措施。一個安全和可靠的工作環境能保護所有在該公寓、大樓和社區的人士。

工程控制的一些例子包括：

- 在客戶的家中或大樓內安裝警報系統和其它的安全裝置
- 在家外的走廊裏和公共空間裏提供閉路電視、曲面鏡和良好的照明。
- 保證入口和出口的安全，若要確保只有那些有鑰匙的人才能進入，可以為訪客提供一個運作良好的呼叫盒。
- 確保在客戶家裡有暢通的出口，萬一您需要逃生時那是很重要的。



## 行政控制措施

其它的可以使您的工作環境更加安全的控制措施。

### 行政控制措施（僱主）：

- 應該明確地對所有客戶說明暴力是絕對不允許和不能被容忍的。
- 無論傷害程度如何，要求和鼓勵報告所有發生過的事件。
- 當個人的安全受到威脅時允許使用夥伴互助制度，或者當他們感到情況不安全時，指示員工不要繼續進行工作。
- 為雇員提供安全教育。這包括多種多樣的培訓課題（詳細資訊請參閱情況說明書 E）
- 建立起減少搶劫風險的程式。
- 要求出勤工作人員準備每日的工作計劃，並全天與一位聯繫人通報他們的所在地點。
- 給工作人員提供手持警報器、噪音裝置或胡椒噴射器。

### 行政控制措施（工作人員）

(需瞭解更多主意請參閱下頁的列表)

- 學習如何識別、避免和解除潛在的暴力情況。
- 按照程式向主管人員匯報有關安全和可靠性的顧慮。
- 當開始接手一名新客戶時，要搜集有關客戶居住地點和周圍地區的情況。
- 以書面形式向主管人員匯報所有的事件，即使沒有出現受傷的情形。



## 家護工作個人安全清單

- 在您第一次上班之前要清楚知道您要去的地區的情況。
- 如有需要，拿一份您客戶住址的地圖或者指南。
- 如果您使用公共交通，提前瞭解您的路線和所需路費。
- 確保您有客戶的地址和電話號碼。
- 告訴某人您的預計到達時間和離開時間（如家人等）。
- 了解您的周圍環境。
- 如果您感到不安全，要求一名「夥伴」護送您去客戶家。
- 有可能的話，要在白天去居住在高風險地區的客戶家。
- 如果你感到不安全，要求病人的一名家庭成員到外面接您，並將您護送進家裏。
- 隨身攜帶一些報警裝置、噪音器或者手機。
- 隨身攜帶緊急號碼。
- 去客戶家裏的時候不要隨身攜帶貴重物品或大量現金。避免戴貴重珠寶、手錶或攜帶大的手袋等等。
- 如果一名客戶威脅您，立即離開或者給您的主管人員打電話。如有必要，撥打 911。
- 要向您的工會和主管匯報所有的暴力事件，即便沒有任何受傷情況。

記住，您的安全是最重要的。



## 培訓和教育

培訓和教育保證所有員工都知道潛在的危險。培訓應該包括的課題有：

- 護理機構的工作場所暴力防範計劃和政策。
- 引起或誘發暴力事件的風險因素。
- 儘早認識到可升級的行為或辨認出可能導致攻擊情況的預警信號。
- 解除不穩定情況、平息攻擊性行為和控制惱怒情緒的方法等等。
- 作匯報和記錄的政策和程式。
- 安全裝置和通訊器材的使用，如個人報警系統、手機等等。

工作場所暴力防範培訓應該在事情發生之前就進行。當有需要的時候，防範措施可以從讓工作人員識別危險的局面和合理的反應等準備工作開始著手。



記錄和評估

保存所有暴力事件、施暴人和事件發生地點的記錄非常重要。

回顧這些記錄有助於我們瞭解問題發生的模式和認識問題的所在。

員工們必須能夠毫無畏懼地匯報工作場地暴力的事件。這些資訊可能對防止未來的暴力事件有所幫助。

評估是防止工作場所暴力的另外一個重要部分。

我們必須確保政策是有效的，以及採取足夠的改善步驟去防止暴力行為。

工作場所暴力防範計劃應該每年進行評估。

所有員工的參與對於識別工作場所暴力防範計劃存在的問題是非常寶貴的。

事件報告表的例子在下一頁上。



## 攻擊事件後的後續工作

為受襲擊的員工提供支援：

- 確保受害人得到護理。
- 如果需要，清理工作地點。
- 盡快聽取襲擊事件匯報。應該由一名合適的有資格的員工進行心理創傷諮詢，或者請外部的諮詢人員對那些捲入事件或目擊事件發生的人員進行諮詢。
- 匯報攻擊事件。應該填寫並提交一份攻擊事件報告表。
- 考慮向警方提交一份報告。
- 調查攻擊事件。攻擊事件報告表可以為調查提供一個起點。
- 提交一份工人補償福利申請。
- 如有需要，提供持續的員工支援計劃和創傷後的溝通服務。



## 總結

1. 家庭護理人員在工作中面臨被攻擊的危險有許多種原因。
2. 一旦我們確定了風險因素，我們應該開始考慮採取一些方法去控制我們在工作地點面臨的危險。
3. 對於每一個健康和 safety 問題，我們有三種控制危險的選擇：  
1) 工程控制措施 2) 行政控制措施 3) 個人的保護設備。
4. 員工們必須能夠無所畏懼地報告工作場所暴力事件。這些資訊將對防止未來的暴力事件有所幫助。
5. 任何在工作中遇到襲擊的員工都應該得到後續的支援。這包括對受害者和事件目擊者提供醫療護理和諮詢服務。
6. 工作場所暴力是可以預防的。有很多可以令您的工作場所變得更加安全和可靠的選擇。暴力和侵犯不是任何工作的一部分。