不捨與遺憾，談暴力事件防範

Learn from Latest Incidents to Better Violence Protection for Health Care Professionals

■ 文｜陸秀芳　慈濟大學護理學系助理教授

5 月有母親節及護師節，是充滿愛的月份，但卻也在這 5 月連續發生兩起有關醫師與護理師被殺傷的事件，令人相當不捨與遺憾。新聞報導，5 月 24 日臺中市某一牙醫診所，某男子持折疊刀闖入診所刺殺 3 人，其中 55 歲王姓牙醫送醫不治、1 人命危搶救中；警方初步調查，賴嫌行兇動機，是向妹妹借錢一千元未果，他到診所找不到妹妹，憤而砍殺牙醫師與女助理洩憤。隔天 25 日新聞報導一位婦人在臺中榮總嘉義分院 3 樓護理之家照顧丈夫時，突然拿出水果刀涉嫌殺害蔡姓女護理師，致護理師身中 6 刀，目前重傷於加護病管插管治療中。

這二件社會新聞發生的地點皆是在醫療場所，但非精神科醫療單位，醫師與護理師無辜被波及，事件發生的過程非常快速且致命，不幸受害的醫師與護理師與行凶者並無直接的利害關係，不管後續媒體是否有更客觀或完整報導，身為專業醫療人員與社會大眾應該如何避免這類憾事及自保呢，是我們更要深刻的省思與防範，避免類似事件再發生。

人具有情感與情緒，難免遭受困難與挫折，一般民眾或精神病人若在特殊誘發情境下皆可能出現暴力行為。何謂暴力行為，以言語、物品，或以四肢反抗或發動攻擊行為，導致他人感受到被威脅與身體受傷的情形。引發暴力的因素可能是對挫折忍受力較低，遇到挫折及限制更容易發生暴力；在擁擠、活動受限、室溫增高、無聊、不安全或感到被忽視的情況，某些情境例如他人的態度、說話語氣、說話內容也常是誘發暴力的主因；有精神疾病者急性發作時，常因受幻聽、幻視或各種妄想的驅使而出現攻擊他人的現象。暴力行為發生是有跡可循的，從身體外觀，可看出肌肉強度增加，如臉部表情凶惡、瞪眼、咬牙、握拳或握著武器。言語方面，大聲快速說話、威脅、詛咒、挑釁、吼叫、好辯、抱怨、要求多未獲滿足。身體行為表現可見身體活動度增加，走來走去、激躁不安、無法靜坐、大聲關上門或敲打破壞家具。在情感表現，顯得憤怒、極度焦慮不安、情緒不穩定且語氣不友善。若是精神病人，想法與態度上，可能出現多疑、被害想法、妄念、幻聽等，病人可能覺得有人要害他，而出手對外發動攻擊，亦可能因幻聽告訴他去攻擊，而出現各種攻擊行為。

精神科團隊每年皆須定期執行暴力處置演練，尤其是第一線照護人員，包括醫師、護理師、病房輔佐員，暴力防範與處置就如消防演練、急救演練一樣重要，因為這些事件都涉及人身安全與生命，處理得當可以制止當事人暴力行為發生，降低暴力行為發生對當事人及相關人員的身體危險及財物損失。暴力行為出現時的處置原則有尋求協助、控制場面、解除武裝、隔離病人、身體約束。當暴力發生前，首先評估與降低暴力前兆，使暴力減緩，當個案處於暴力期，首要保持安全距離，尋求人力支援，在單位內會有緊急鈴，當啟動按鈕後，數分鐘相關人員立即到達尋求協助的地點，處理暴力至少需要 5 個人力，其中一位擔任領導者發號施令，各人員皆有其站立的位置，若能有效口頭會談勸阻暴力發生，危機則解除，若當下個案情緒失控無法接受勸阻，則採取適當的隔離約束及藥物治療，暴力處理得當，則個案及工作人員免於受傷。接著後續約束隔離的照護與密切觀察，直到個案情緒穩定能自我控制。上述做法是依據「精神衛生法」第 37 條內容規定而為之。

對於具有病識感的精神病人，能接受醫師囑咐按時服藥與返診的精神病人，是具有其角色功能及生產力，然而若中斷服藥或缺乏病識感，家屬則可從旁觀察其病況，應積極尋求醫療協助，一旦危急狀況發生，例如具有自傷、傷人之虞、想法行為脫序等則需報警，基於「精神衛生法」41 條及 45 條應尋求警消協助送醫，協助病人接受積極治療。

對於社區中，不管是否為精神疾病、或是否具有嚴重病人之標準，一旦出現自傷或傷人之虞，發現之民眾，應立刻報警交由警消人員協助處理，送往醫療機構，交由專業人員做評估與緊急處置。以避免任何一方有意外之傷害。

在非精神科的醫療情境中，住院的患者及家屬不免因疾病因素情緒脆弱或欠穩，醫護人員在溝通時，仍須注意對方的情緒狀態，若出現情緒激動有發生暴力的前兆時，應尋求更多人力協助，以制止暴力發生。日前還有一則事件，一位在醫院動手術住院休養的教授因護理師發現他在吸菸上前勸阻，卻因情緒失控而對護理師動手，造成該名護理師包括臉部及臀部等部位留下傷口，事後護理師向法院提告，地院一審則判決教授 3 個月有期徒刑，易科罰金 9 萬元……

暴力發生的因素相當複雜，我們不願見醫護人員在照護病人的過程中或在執業場所被暴力行為波及，建議各醫療單位參考精神科，定期演練暴力預防與處置，增加對暴力徵兆與行為的覺察力，採取適當預防暴力的處置，以降低及防範暴力對任何一方的傷害與影響。

參考資料：

2018.5.26自由時報　狂砍嘉義榮總護理師6刀 病患妻收押

2017.12.13自由時報　精神病患個管師不足 衛福部擬年增百名

2018.5.25蘋果日報　為1千元殺牙醫　狠男「只記得砍1刀」被收押

精神衛生法　法規資料庫http://law.moj.gov.tw/