



避險點亮技能樹

面對醫院暴力，反思實力培養

To Avoid Risks and Strengthen Your Skills

– Reflections and Profession Cultivation to Fight Back Violence in the Workplace

■ 文 | 陳秀萍 大林慈濟醫院腸胃內科病房護理長
郭仁哲 大林慈濟醫院身心醫學科病房護理長

近年來，白色巨塔經常成為暴力傷害的高風險區，醫護人員在照顧病人的當下還要察言觀色，稍有狀況就得開始規劃「逃生路線」。而為了自保，甚至還得學個一招半式的防身術，避免成為病患或家屬失控下的出氣筒。

雖說媒體及相關單位持續宣導勸阻，但是效果有限，醫療暴力的發生還是頻頻傳出，特別是現在資訊發達，發聲容易，許多人喜歡在網路上抱怨討拍，讓醫護看在眼裡，感覺自己像是腳踝中了一箭的阿基里斯，滿滿的士氣被打擊殆盡。

根據「蘋果日報」報導指出，一位家長帶著小孩到衛福部臺北醫院看急診，因發燒需要打針，護理師一時找不到小孩的血管，家長事後在臉書上打卡抱怨，甚至含有罵人三字經及污辱性不雅的字眼。

「聯合新聞網」也曾報導一位女藝人，在談話性節目中分享育兒經驗，脫口因為帶高燒的女兒到醫院掛急診，結果醫生扎了三針還找不著女兒血管，氣急敗壞表示「想要踹醫生」，節目播出後引

起醫護人員和網友的撻伐，事後女藝人在丈夫的陪同下公開道歉。

確實，在小兒科發生衝突最多的事件就是「打點滴」！

「小姐，妳到底會不會打針？」、「找一個比較會打針的來！」、「打這麼多次還打不上，那是拿我的小孩當試驗品嗎？」情緒性用語出現頻繁，或許是因為家長對小孩子的愛，看到小孩哭鬧疼痛卻無能為力，傷心難過之餘把怒氣轉嫁到醫護人員身上。只是醫護不被尊重，甚至受到言語威脅，工作的熱情不免大受影響。諸如此類的事件不斷發生，更衝擊到護病關係的建立。

臺灣基層護理產業工會監事王云緒接受媒體訪問時表示：「不會有護理師會故意多扎病患好幾針，應探究原因並好好溝通，否則對臺灣的醫療環境只是徒增傷害。」

血管不明顯的原因有很多，光田綜合醫院內科醫師鄧麗梅表示有些民眾天生血管較細，位置較深，要找到血管就很困難；而身體肥胖，脂肪層較厚，或有高血脂問題的民眾也會因找不到血管；

或血管出現粥狀硬化而彈性、張力較差，針不易刺穿血管壁。年紀小的孩子更容易遇到這方面的問題，而且小孩子的血管細，有時找到血管後，因為小孩子疼痛、害怕而掙扎哭鬧，也會影響打針的成功率。

TVBS 曾報導過一款輔助儀器「紅外線靜脈儀」，在小朋友因為血管很細，打針找不到血管時，靠「紅外線靜脈儀」照射在孩子皮膚上，血管變得更清楚，也有放大效果。不過大林慈濟醫院婦兒科病房馮瑞伶護理長表示，機器就像投籃的左手，只能輔助定位，針扎的深度，進針的角度，使用的力道，固定的方式，都要靠臨床醫護人員的經驗跟判斷。

所以訓練單位同仁學會察言觀色，評估家屬是理性支持或是不理性衝動。理性型的家屬，可以經由事先說明，讓家屬提供協助；如果家屬是比較衝動的，則透過說明讓家屬迴避這焦慮充滿罪惡感的情境，也避免讓小孩子產生醫療是處罰的聯想。而工作人員會以資深帶資淺兩兩一組，資淺人員經由協助積累經驗值，等到技能樹點亮（註 1）之後，資深人員會先約定好支援信號在旁守候，若是資淺人員發出信號立即進場補位支援。

因此，良好的技術，以及有效的溝通，是避免醫療糾紛更甚者醫療暴力產生的不二法門。醫院提供良好訓練及在職教育，讓護理人員能提升相關技術的操作熟練度，並依標準流程正確執行技術，方能提升照護品質。而醫護人員與病人建立良好人際關係，尊重病患及家屬、

將心比心、同理病患因生病承受著痛苦，也同理家屬因心急如焚產生的不安與焦慮，方能將這樣的衝突降到最低。

然而，醫護人員也期待病患家屬將心比心、設身處地想，當你在執行精細動作的時候，旁邊不斷有人企圖用眼神殺死你，甚至口語威脅，心裡承受如此莫大的壓力，就好比中了悲蘇清風（註 2）的武功高手，內力再高也無法動彈，如何能將技術做得更好。

臨床狀況變化萬千，無法如預期說一是一、說二是二，但是醫病彼此間有著共同的目標，都希望病患好，所以彼此之間應該有最基本的尊重。任何的怒罵、酸言酸語都不能幫助到患者，反而會讓他承受更多的痛苦。如果醫護人員和病人、家屬儘量能保持理性，「感恩、尊重、愛」一以常不輕菩薩（註 3）的精神，相信衝突、紛爭將會減少很多，大家也能得到更好的醫療照顧。☺

參考資料

註1：技能樹，電玩術語，指實力。點亮技能樹，意指往想要的方向培養能力。

註2：悲蘇清風：是一種無色無味的毒煙，一吸入它便全身無力無法動彈。出自於金庸武俠小說《天龍八部》。

註3：常不輕菩薩：證嚴上人述說「常不輕菩薩」是發自內心地對每一個人尊重、恭敬，尊重每一個人本有與佛同等的清淨佛性，其心念、行為，亦是對眾生教育感恩、尊重、愛。

http://www.tzuchi.org.tw/index.php?option=com_content&view=article&id=1201%3A2009-07-31-06-44-52&catid=63%3Amaster-footprint&Itemid=349&lang=zh