

關山

十二月十五日

急診暴力醉不該 醫警演習護病安

為維護醫療人員及保障病人安全，二〇一七年十二月十五日下午，關山慈濟醫院與臺東縣警察局關山分局舉辦「急診大量傷患暨防暴演練」。特別邀請臺東衛生局科員蔡青玫、關山警察分局巡佐邱宏仁蒞臨指導。演練內容為：啟動機制、人員簡訊召回、病人資料蒐集、緊急醫療系統登入、病人安撫、聯絡與新聞發布及員工關懷輔導等相關流程。

護理師親身經歷 改編劇情模擬重演

「護士護士，我的朋友受傷了！」下午三點，一名臉部多處擦傷的女性匆

勿忙忙跑進急診，要求護理人員趕緊救治腿部槍傷的朋友。不一會兒，另一位頭部受創且不斷嘔吐的病人也在朋友的攙扶下相繼抵達。據悉，兩位傷患因酒後發生口角起衝突，包含友人共六位輕重傷，分別自行到院求診。經由急診醫師評估啟動「紅色九號」大量傷患機制，並在第一時間通報警察單位，前來了解民眾持有槍枝情形。不料，當醫療處置告一段落，受槍傷病人的友人因不滿轉院制度先後順序，開始對護理人員推擠咆哮，接著雙方人馬相互嗆聲鬥毆，眼看場面已無法控制，同仁趕緊按壓警民聯繫按鈕，啟動院內「霹靂一號」防暴機制，同仁與志工前往制止勸阻無效，最後在警方介入驅離下，驚險結束整個暴力事件……

本身就是急診護理師的邱玉涵，此次飾演槍傷病人友人，能夠將角色焦慮情境發揮淋漓盡致，正是因為演練劇情



關山慈院舉辦急診大量傷患暨防暴演練，醫警合作演習逼真到位。



臺東縣衛生局蔡青玫科員（前排左一）對關山慈院同仁真實演練的表現讚賞不已。

模擬了曾在關山慈院急診室夜間發生的情境，而當時她人就在現場。如今角色對換，站在病人及家屬立場，她坦言看到這麼大的傷口確實會緊張焦慮，但對急診的醫護人員而言，只要病人生命徵象正常，還是會優先處理情況較危急的病人。邱玉涵提及，自己若遇到情緒激動的病人或家屬，第一時間會儘量保持距離，語氣平和提醒對方不要動手，同時聯繫行政總值或請現場志工先協助安撫。

演練逼真到位 警政相挺肯定

演練結束，管理室於大廳召開檢討會，兩位蒞臨貴賓皆以「震撼」讚歎同仁的表現。邱宏仁巡佐指出，涉及槍枝為重大刑案，院方通報時務必特別告知，警方在接收訊息時才會加派人力。「你們今天的演出很棒，沒有請其他醫院來觀摩真是可惜了！」蔡青玫科員則說，院方在事後的處理包括人員安撫、心理支持、後續協助都做得相當完整，唯一缺失是啟動大量傷患機制時遺漏通知衛生局。最後提醒，醫療暴力發生時，證據的蒐集很重要，甚至是驗傷，



急診護理師邱玉涵（右）於演習時扮病人家屬，理解立場不同時的感受。

對員工都能多一層保護。

醫務部主任張志芳建議，傷口處置時，可儘量將雙方人馬做區隔，避免讓他們在同一空間，增加引發衝突的機會。

認知的不同與不良的溝通，往往是構成醫療暴力的主要成因。關山慈濟醫院藉由複合式演練，除了訓練同仁各項危機處理及自保能力，也希望透過與警政單位的連結合作，有效遏止言語和行為暴力發生，提供安全可靠的工作與就醫環境。（文／陳慧芳 攝影／潘彥廷）