康寧醫療財團法人康寧醫院 職場遭受不法侵害預防計畫

版次	5	制定單位	職安室	
制定日期	106/08/16	修訂日期	112/06/01	

修訂履歷

版次	修訂日期	修訂內容
1	106/08/16	制定
2	109/08/06	增訂康寧醫療財團法人康寧醫院-禁止工作場所職場霸 凌(暴力)之書面聲明
3	111/6/15	新增「跟蹤騷擾防制法」內容
4	112/02/04	依據醫療機構職場不法侵害預防指引,修訂職場遭受不法 侵害預防計畫內容
5	112/06/01	修訂計畫內容、禁止工作場所職場霸凌(暴力)之書面聲 明書、職場不法侵害通報及處置表及附件
6		

內容

_	`	目的3
=	•	範圍3
三	•	危害預防辨識及評估3
四	`	附件
		附件1、康寧醫療財團法人康寧醫院禁止工作場所職場霸凌(暴力)之書面
		聲明7
		附件 2、職場不法侵害通報及處置表9
		附圖 1、執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程圖11
		附圖 2、危害醫院醫療安全之應變流程12
		附件3、醫療機構職場不法侵害危害辨識及風險評估檢核表13
		附件 4、職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表16
		附件 5、職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表.19
		附件6、職場不法侵害行為自我檢視檢核表—主管層級21
		附件7、職場不法侵害預防措施查核及評估表22
		附件8、職場不法侵害預防及協助相關外部資源一覽表23
		附件9、身心健康諮詢及輔導相關協助資源24

醫療機構為發生職場暴力的高風險場所,並為各國關注之議題, 我國近年醫療機構發生從業人員遭暴力、恐嚇、威脅、毆打或傷害之不法事件,亦時有所聞。

依職業安全衛生法(以下簡稱職安法)第六條第二項規定,雇主對於執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防,應妥為規劃並採取必要之安全衛生措施。職安法施行細則第十一條規定,預防職場不法侵害應妥為規劃之內容,包含危害辨識及評估、作業場所之配置、工作適性安排、行為規範之建構、危害預防及溝通技巧之訓練、事件之處理程序、成效評估及改善與其他有關安全衛生事項。另醫療法第 24 條亦明定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。

依職業安全衛生設施規則第三百二十四條之三,對於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;於僱用勞工人數未達一百人者,得以執行紀錄或文件代替。相關執行紀錄留存三年。

二、範圍

- 1. 定義:當職場評估可能或已經出現下列 5 種類型之職場暴力,即應啟動執行職務遭 受不法侵害預防計畫:
 - (1) 肢體暴力(如:毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
 - (2) 心理暴力(如:威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
 - (3) 語言暴力(如:霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
 - (4) 性騷擾(如:不當的性暗示與行為等)。(如:以言語、肢體或非言語方式對某人進行不適當的性行為或性暗示,對方可能感到困擾、不安或被侵犯。)
 - (5) 其他(如跟蹤騷擾、家庭暴力被害人)
- 2. 適用對象: 職場內所有工作者均可能是職場暴力風險族群。
- 3. 職場暴力來源類別:
 - (1)內部暴力:發生在同事或上司及下屬之間,包括管理者及指導者;絕不容忍任何管理階層主管有職場霸凌之行為。當一方擁有較高的職位、權威或控制權,而另一方處於較弱或受依賴的位置時,可能會出現職場霸凌之行為。
 - (2) 外部暴力:發生在工作者及其他第三方之間,包括工作場所出現的陌生人、 病人、家屬及照顧對象;這些問題可能是由價值觀、個性衝突、專業分歧、嫉 妒或其他個人因素引起。
 - (3) 私人關係遭受不法侵害威脅者:發生在工作者向事業單位反應其為受跟蹤騷 擾或家庭暴力被害人。

三、危害預防辨識及評估

1. 建構行為規範:

- (1) 向院內所有工作者及向社會大眾公開宣示院內禁止工作場所職場暴力之書面 聲明並張貼至公佈欄。
- (2) 要求並鼓勵工作者向監督或管理人員舉報所有傷害或威脅事件。
- (3) 告知工作者被傷害時,請求警方協助或提出訴訟之步驟,醫療機構應提供

相關資源予以協助。

2. 辨識及評估危害:

- (1)院內高風險族群:急診室、病房和診療室等第一線接觸病人和家屬之醫護人 員或行政人員、保全服務人員。
- (2)辨識具高風險族群特質:針對院內夜班、輪班、長工時、高工作負荷、缺乏 保障之職務或職場正義感較低工作場所。
- (3) 評估危害:

採用醫療機構職場不法侵害危害辨識及風險評估檢核表(附件1)進行實際風 險評估:

醫療機構共同的風險因素如下:

- 3-1 工作是否直接接觸情緒不穩定的人,尤其是受到藥物或酒精影響、有暴力紀錄或某些接受精神疾病診斷的人。
- 3-2工作時間人力不足,尤其是在用餐時間與探訪病患時間。
- 3-3 運送病患時或遭約束之病患在解除約束當下。
- 3-4 長時間候診、過度擁擠或不舒適的候診室。
- 3-5工作者缺乏對潛在不穩定病患危機預防與管理的訓練。
- 3. 辦理危害預防及溝通技巧教育訓練:
 - (1) 所有工作者於接受職前或定期職業安全衛生教育訓練時,應納入不法侵害 危害預防及溝通技巧之訓練,其涵蓋主題包含辦識早期激化行為之徵兆、暴 力敵意應對與溝通技巧、預防或緩和侵犯行為、事件通報程序及處置、轄區 警政機關或保全之聯繫方式等。
 - (2) 建立定期評估機制以評估訓練成效及改善訓練方式。

4. 適當配置作業場所:

醫療機構最常發生職場不法侵害的區域是急診室、精神科病房及候診室等,風險較高的時間是轉送病患、緊急處置、用餐時間及深夜期間。雇主應透過工程改善、行政管理與工作實務來設計預防或控制危害的措施,建議重點如下:

- (1)在明顯或預期有潛在風險處,設置全時攝錄影機及警報系統,與警政機關保全公司合作,裝設通報設備、提供設施與配置圖及建立緊急聯繫網絡等。
- (2)在掛號處、批價處、藥局、護理站或診間等設置縱深較長的服務 檯、加裝強化玻璃或採包圍式防護設計。
- (3) 為情緒不穩定的病患設置妥適的隔離室病患獨居房。
- (4)提供病患舒適的候診室,以減少壓力。
- (5)確保急診室等高風險區域出口淨空,避免診療儀器或辦公傢俱阻擋撤離的動線。
- (6) 高風險區提供可上鎖之員工專用洗手間,區隔病患或訪客使用的設施。
- (7)院外高風險單位提供個人防護器具,如防狼噴霧器等,讓工作者瞭解使用時機。
- (8) 確保高風險時段與區域隨時都有充分且適當的人力配置。
- 5. 依工作適性適當調整人力:
 - (1) 簡化作業或服務流程,以減少工作者與服務對象在互動中產生衝突。

- (2)採取可減少病患等候時產生負面情緒的措施,如撥放輕音樂,並提供等 條順序、過號之處理及相關的即時訊息。
- (3) 訂定訪客登記手續、配戴通行證機制或限制探訪時段。
- (4)建立辨識有傷害行為問題的病患之制度,如圖示、標籤或日誌;確認新 進與轉診病患行為紀錄,以瞭解其過去是否有暴力或傷害行為。
- (5)治療有侵犯性或情緒激動病患時,選擇相對開放但仍可維持隱私與機密性的區域進行(如可移動式隔間)。
- (6) 運用與同事及主管的個案管理研討會,討論如何有效對待 有暴力傾向的 病患或家屬。
- (7) 訂定保全區域與緊急疏散之政策及程序。
- (8)預先與轄區警政機關建立緊急聯繫網絡,通報所有暴力事件;並提供醫院 設施與配置圖…等資訊給警方,以方便儘速調查。

6. 建立事件處理程序:

- (1)建立本院職場霸凌(暴力)諮詢、申訴管道:
 - 1-1 建立職場暴力不法侵害處理小組,由行政部主任、總務室主任、人事組人員、職安衛人員、職衛護理師、臨場服務醫師及勞工代表組成,負責擬定、規劃、督導、及推動職場不法侵害預防事項、審議職場不法事件調查報告;各單位主管落實執行控制暴力的策略及處理職場暴力案件並協助填具工作者遭遇職場暴力追蹤調查表。其成員必須熟悉組織內部對暴力事件發生時之應變方法與步驟並視情況及時報警,以應對突發事件。
 - 1-2 制定職場暴力事件通報/申訴單(附件2)。
 - 1-3 申訴專線電話: 0226345500#2817 或 2815
 - 1-4 申訴電子信箱:linivy@mail.knh.org.tw 職安室-職衛護理師
- (2) 宣導至所有工作者均清楚通報方法
 - 2-1 新進人員入職時均簽署禁止工作場所職場霸凌(暴力)之書面聲明書(附件 1)
 - 2-2 於各單位公佈欄張貼通報流程。
 - 2-3 列入新進/在職教育訓練課程。
- (3) 通報流程
 - 3-1 建立執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程(附圖1)。
 - 3-2 突發嚴重肢體暴力事件,通知總機廣播 555,啟動危害醫院醫療安全之應 變流程(附圖 2)
- (4)通報及申訴過程必須客觀、公平及公正,對受害人及通報者之權益及隱私完 全保密。
- (5) 應視受害工作者之需求提供相關協助資源或轉介服務,如 心理協助與諮商服務、員工協助方案、訴訟與法律輔助等。(相關外部協助資源請詳見附件7、8)

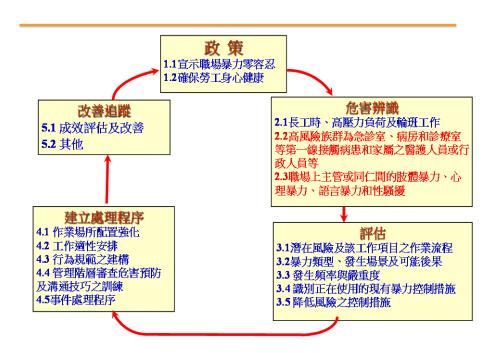
7. 職場暴力之管理

潛在職場暴力風險評估表格、申訴通報資料、工作者遭遇職場暴力追蹤調查表及教育訓練問卷資料應建立電子檔統一保存。針對通報資料中,不同類型的職場暴力處理程序及結果進行分析評估,就部門別及職務類型之高風險職場暴力因子作歷

年比較,綜合教育訓練問卷資料結果,觀察其是否因為積極預防措施而得到控制, 藉以作為年度職場暴力防治的參考。

8. 執行成效之評估及改善

- (1) 不定期進行風險評估和監測,確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險, 檢討其適用性及有效性,相關檢核評估機制參考附件2-6。
- (2)應鼓勵工作者主動報告所有受到攻擊及威嚇的事件,以協助追蹤。暴力事件 發生後,組織應對環境及職務進行審查及檢討,以找出改善之空間。
- (3) 職場暴力相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報單、醫療及賠償紀錄等,亦應予以保存,以助進行風險評估和分析。所有職場暴力事件之調查報告應以書面紀錄、保管,以利事後審查。



康寧醫療財團法人康寧醫院

禁止工作場所職場霸凌(暴力)之書面聲明

本院為保障所有員工於執行職務過程中,免於遭受身體或精神不法侵害而導致身心理疾病,特以書面加以聲明,絕不容忍任何本局之管理階層主管有職場霸凌(暴力)之行為,也絕不容忍本院員工同仁間、承攬商員工與本院員工及陌生人對本院員工有職場霸凌(暴力)之行為。

一、職場霸凌的定義:

- (一)管理階層主管職場霸凌:員工於執行職務時,雇主、管理階層主管藉由權力濫用對員工有持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立、侮辱行為或有不適當行為的強迫性需求,使受僱者感到被威脅、羞辱、被孤立,使員工處於具有敵意或不友善之職場環境,產生精神上、生理上或財產上之損害,或影響正常工作之進行。
- (二)同仁間職場霸凌:同仁於執行職務時,個人或集體持續性以言語、文字、 肢體動作或其他方式,直接或間接為貶抑、排擠、欺負、騷擾等行為,使 同仁處於具有敵意或不友善之職場環境,產生精神上、生理上或財產上之 損害,或影響正常工作之進行。
- (三)主管、同仁間職場暴力:工作人員在執行職務相關環境中遭受虐待、威脅 或攻擊,以致於明顯或隱含地對其安全、福祉或與健康構成挑戰的事件。

二、常見職場霸凌(暴力)行為的樣態:

- (一) 有暴行、暴力,造成其身體傷害。
- (二)在精神上的攻擊:對被霸凌者有言語侮辱、咆哮、脅迫或持續的吹毛求疵, 在小事上挑剔,把微小的錯誤放大、扭曲或貶抑被霸凌者地位與價值。
- (三)人際關係的隔離:對被霸凌者以無視存在、排擠、孤立、絕交等各種方式 來孤立被霸凌者,不讓被霸凌者參與重要事務或社交活動,把被霸凌者邊 緣化。
- (四)在言語或肢體有不適當的性暗示或行為.. 等(性騷擾)。
- (五)個人隱私之侵害:例如上下班時間之持續性監視,或未得勞工同意而打開 置物櫃,或拍照私人物品。

三、員工遇到職場霸凌(暴力)怎麼辦:

- (一) 向同事尋求建議與支持。
- (二) 與霸凌(加害)者理性溝通,表達自身感受。
- (三) 思考自身有無缺失,請同事誠實的評估你的為人與工作表現,找出問題點。
- (四) 盡可能以錄音或任何方式記錄霸凌者的霸凌行為做為證據。
- (五) 向本院提出申訴。
- 四、本院所有員工均有責任協助確保一免於職場霸凌(暴力)之工作環境, 任何人目 睹及聽聞職場霸凌事件發生,都應立即藉由申訴管道通報,本院接獲申訴後會採 取保密的方式進行調查,若被調查屬實者,將會進行懲處。

- 五、本院絕對禁止對申訴者、通報者或協助調查者有任何報復之行為,若有,將會進 行懲處。
- 六、本院鼓勵同仁均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛,但如員工需要 額外協助本院亦將盡力協助提供。
- 七、本院職場霸凌(暴力)諮詢、申訴管道:
 - 1、申訴專線電話: 0226345500#2817 或 2815
 - 2、申訴電子信箱: linivy@mail.knh.org.tw 職安室-職衛護理師
 - 3、突發嚴重肢體暴力:通知總機廣播 555

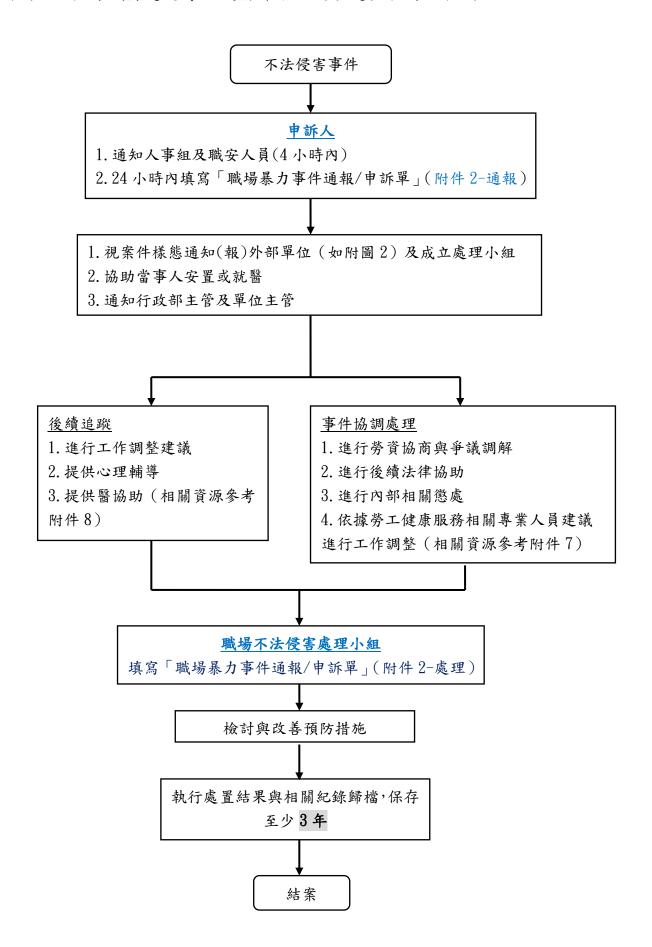
受聲明人:	(簽章)本人 t	己詳閱並了解本院	,禁止工作場所職	場暴力之書
面聲明,並知悉本	\$院職場暴力諮詢、申	诉管道。		
工作單位:				
身份証字號:				
住 址:				

附件2、職場暴力事件通報/申訴單/面談紀錄

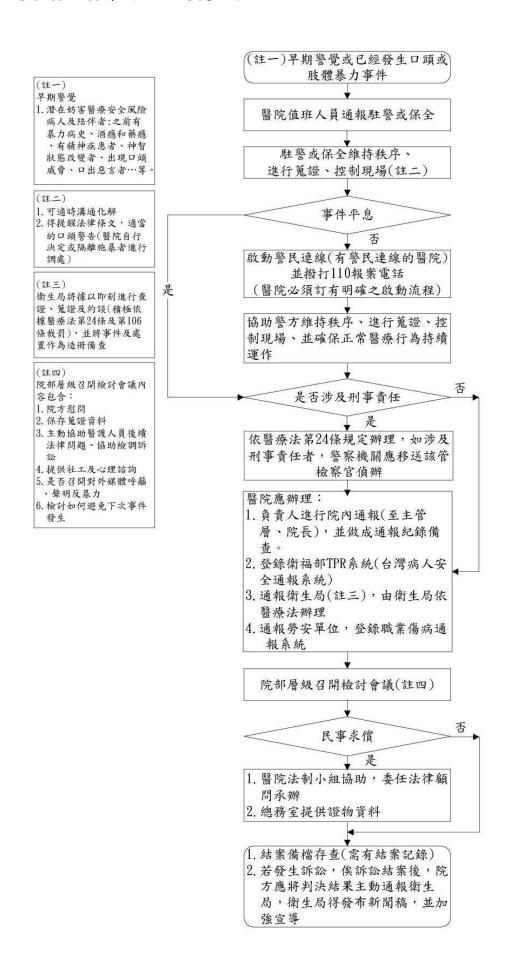
申訴項目:□┃	性騷擾 □暴力 □霸凌	□其他	被申訴人為:[院內員	工 □院	已外人士	
申訴人姓名		出生年月日		性別	□男	□女	
身份證字號		單位		職稱			
通訊住址			I				
聯絡電話							
被申訴人		留 <i>体</i>		性別	□男	□女	
姓名		單位		職稱			
申言	诉事件描述(包括日期	、時間、地	點、行為、感受	與傷害等	手)		
1. 發生日期時	間:年	月			_分		
2. 發生地點:[□院內		完外				
3. 是否為第一	次發生:□是 □否,	請說明					
4. 事件發生過差	程描述:						
5 事件發生後	,是否告知他人或尋求	相關協助?					
0. 争们被王戍	人自自然 10人以 1	-714 19PJ (M) 297 :	pg 90 91				
[古从双山从,业1十月 不归 山 广 為							
6. 事件發生後,對方是否提出威脅、和解?請說明:							
7. 有無相關人意	證、物證或其它佐證資	料?請描述	: (可以附件方	式呈現))		
8. 其它說明:							
申訴人確認前述之陳述均為事實,且願意配合受理單位之咨詢							
1 2 2 2 3 3							
		申訴人	簽名:	通報日	日期:		

面談紅	2錄/處置情形
受理日期:時間:	調查時間:
參與調查或處理人員:	傷害者需醫療處置否:□否 □是
□外部人員:	事發後雙方調解否:□否 □是
□內部人員:	才 稅 伎 支 刀 詗 肸 古 · □ 戊 □ 戊 □ □ 戊 □ □ 戊 □ □ 戊 □ □ □ □ □ □
受害者說明發生經過與暴力原因:	
加害者說明發生經過與暴力原因:	
目擊者說明發生經過與暴力原因:	
調查結果:	
ver her mit m	1 台 4 個 占 ほ 17
受害者安置情形	加害者懲處情形
□無 □醫療協助 □心理諮商	外部人員:□無 □送警法辦
□同儕輔導 □調整職務 □休假	內部人員:□無 □調整職務
□法律協助 □其他:	□送警法辦 □其他:
ムでもお出する中では、□マ	□□□(注計四□曲)
向受害者說明事件處理結果否:□否 未來改善措施:	□ 尺 (萌 註 ሣ 口 朔 /
木米以音指他·	
呈核 受3	理單位 承辦人

註一:本文件收件單位(人)需以最高機密文件處理,未經授權不得洩漏該文件內容任何字眼,否則以記大過論處。 註二:本申訴可透過其他管道申訴(電話、E-mail或申訴單),如委託申訴需檢附申訴人委託書。



附圖 2、危害醫院醫療安全之應變流程



附件3、醫療機構職場不法侵害危害辨識及風險評估檢核表

單位/部門:						
受評估場所:						
評估人員:		審核者:				
潛在風險*	潛在風險 類型	可能性	嚴重性	風險 等級	現有控制措施	應增加或修正相 關 措施
是否為直接面對病人或 病 人親友之第一線服務 工作	□肢體暴力 □語言暴力 □心理暴力 □性騷擾	□可能 □不太可能 □極不可能	□輕度 □中度 □嚴重	□低度 □中度 □高度	□工程控制 □行政措施	
是否會與酗酒、毒癮或精 神疾病之患者接觸	□肢體暴力 □語言暴力 □心理暴力 □性騷擾	□可能 □不太可能 □極不可能	□輕度 □中度 □嚴重	□低度 □中度 □高度	□工程控制 □行政措施	
是否會接觸有暴力史之 病 人	□肢體暴力 □語言暴力 □心理暴力 □性騷擾	□可能 □不太可能 □極不可能	□輕度 □中度 □嚴重	□低度 □中度 □高度	□工程控制 □行政措施	
行政流程是否繁複易造 成 員工與接觸者發生衝 突	□肢體暴力 □語言暴力 □心理暴力 □性騷擾	□可能 □不太可能 □極不可能	□輕度 □中度 □嚴重	□低度 □中度 □高度	□工程控制 □行政措施	
是否提供充足候診資訊 給 病患	□肢體暴力 □語言暴力 □心理暴力 □性騷擾	□可能 □不太可能 □極不可能	□輕度 □中度 □嚴重	□低度 □中度 □高度	□工程控制 □行政措施	
是否有單獨作業、於人力 不足時工作或深夜凌晨 工 作	□肢體暴力 □語言暴力 □心理暴力 □性騷擾	□可能 □不太可能 □極不可能	□輕度 □中度 □嚴重	□低度 □中度 □高度	□工程控制□行政措施	
本場所工作者是否需在 較 陌生之環境工作	□肢體暴力 □語言暴力 □心理暴力 □性騷擾	□可能 □不太可能 □極不可能	□輕度 □中度 □嚴重	□低度 □中度 □高度	□工程控制 □行政措施	
本場所工作者之工作是 否 需接觸絕望、恐懼或 亟需 被關懷照顧者	□肢體暴力□語言暴力□心理暴力□性騷擾	□可能 □不太可能 □極不可能	□輕度 □中度 □嚴重	□低度 □中度 □高度	□工程控制 □行政措施	
新進與在職醫事人員是 否 有尚未接受職場不 法侵害 預防教育訓練者	□肢體暴力 □語言暴力 □心理暴力 □性騷擾	□可能 □不太可能 □極不可能	□輕度 □中度 □嚴重	□低度 □中度 □高度	□工程控制 □行政措施	

潛在風險* 潛在風險 可能性	多正相關
類型 等級 制措施 措施	
工作環境中是否有讓加 □肢體暴力 □可能 □輕度 □低度 □工程控制	
害 者隱藏的地方	
□心理暴力 □極不可能 □嚴重 □高度	
□性騷擾	
工作環境是否有不舒適 □肢體暴力 □可能 □輕度 □低度 □工程控制 □	
的 □語言暴力 □不太可能 □中度 □中度 □行政措施	
狀況造成候診者之負面 □心理暴力 □極不可能 □嚴重 □高度 □高度	
[TA] □性騷擾 [TA] □性騷擾 [TA] □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	
工作環境中危險物品是 □肢體暴力 □可能 □輕度 □低度 □工程控制	
否 妥適管制 □ □ □ □ □ □ □ □ □	
□心理暴力 □極不可能 □嚴重 □高度	
□性騷擾	
工作環境物品擺放是否 □肢體暴力 □可能 □輕度 □低度 □工程控制	
影	
響人員進出	
□性騷擾	
工作環境是否有相關人 □肢體暴力 □可能 □輕度 □低度 □工程控制	
員 進出管制措施 □語言暴力 □不太可能 □中度 □中度 □行政措施	
□心理暴力 □極不可能 □嚴重 □高度	
□性騷擾	

備註*:潛在風險為列舉,醫療機構可自行依受評估場所之業務特性增刪。

填表說明

※風險評估方式說明:一、風險等級可根據暴力的「嚴重性」及「可能性」之組合判定。 評估「嚴重性」可考慮下列因素:

- (一)可能受到傷害或影響的部位、傷害人數等。 (二)傷害程度,一般可簡易區分為:
 - 1. 輕度傷害,如:(1) 表皮受傷、輕微割傷、瘀傷;(2) 不適和刺激,如頭痛等暫時性的病痛;(3)言語上騷擾,造成心理短暫不舒服。
 - 2. 中度傷害,如:(1)割傷、燙傷、腦震盪、嚴重扭傷、輕微骨折;(2)造成上 肢異常及輕度 永久性失能;(3)遭受言語或肢體騷擾,造成心理極度不舒 服。
 - 3. 嚴重傷害,如:(1)截肢、嚴重骨折、中毒、多重及致命傷害;(2)其它嚴重縮短生命及急性致命傷害;(3)遭受言語或肢體騷擾,可能造成精神相關疾病。
- 二、非預期事件後果的評估也是非常重要的工作。「可能性」等級之區分一般可分為: (一)可能發生:一年可能會發生一次以上。 (二)不太可能發生:至少一至十年之 內,可能會發生一次。 (三)極不可能發生:至少十年以上,才會發生一次。
- 三、風險是依據預估的「嚴重性」和「可能性」加以評估分類,如下表為 3×3 簡易風險等級評估矩陣,利用定性描述方式來評估危害之風險程度及決定是否為可接受風險之簡單方法。除風險矩陣模式 外,也可將「嚴重性」及「可能性」依不同等級給予不同評分基礎,再以其乘積作為暴力風險值;不同等級的評分基礎,可由職場不法侵害預防工作小組自行決定。例如:某醫院急診室醫護人員一年內 3~4次與因毒癮導致幻覺而持刀攻擊他人的病人接觸,而造成嚴重致命傷害,則其嚴重性為嚴重傷害、可能性為可能,該暴力風險等級即為高度風險。

簡易風險等級分類表

風險等級		嚴重性			
(A) (A) (A)		嚴重傷害	中度傷害	輕度傷害	
可	可能	高度風險	高度風險	中度風險	
能	不太可能	高度風險	中度風險	低度風險	
性	極不可能	中度風險	低度風險	低度風險	

附件 4、職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表 「物理環境」方面

單位/處所:	作業	內容:	_檢點日期:			
環境相關因子	現況描述 (含現有措施)	應增加或改善之措施	建議可採行之措施			
噪音						
照明						
温度						
濕度						
通風狀況						
建築結構						
相關使用之設備						
□檢點人員:						
□勞工健康服務醫護人員:						

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表 「工作場所設計」方面

單位/處所:	作業內容:	1 8 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
电灯/扇炉.	作業M次・	檢點日期:
十 世/ 炎//1·	11 示 1 7 谷 ·	1 及 ぶロ 日 ラソ」・

場所位置	現況描述 (含現有措施)	應增加或改善 之措施	建議可採行之措施
通道(公共通道 或員工停車場等 區域)			
工作空間			
服務櫃台			
服務對象或訪客 等候空間			
室內外及停車場			
高風險位置			
□單位主管:□職業安全律□人資/總務。□該單位/處。	5生人員: /工務或其他相關 所之勞工代表:_]部門人員:	

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表 「行政管制措施」方面

單位/處所:		作業內容	:檢點日期:	
場所位置	現況描述 (含現有措施)	應增加或改善 之措施	建議可採行之措施	
門禁管制				
公共區域管制				
工作區域管制				
進出管制				
□檢點人員:				
□單位主管:				
□ 楓素女宝 □ 人咨/姻系	□職業安全衛生人員:□人資/總務/工務或其他相關部門人員:□人資/總務/工務或其他相關部門人員:			
□該單位/處所之勞工代表:				

□勞工健康服務醫護人員:

附件 5、職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表

「適性配工」方面

單位/處所:	檢	點日期:		
檢點項目	作業內容 (含預防措施之現況描述)	從事作 業人數	應增加或改善相關措施	建議可採行之措施
面對大量顧客(如重大節日之前後、尖 峰時段)				
單獨作業或夜間工作				
需在不同作業場所移動				
勞工舉報有遭受不法侵害威脅恐嚇者				
□檢點人員: □ □單位主管: □ □職業安全衛生人員: □ □人資/總務/工務或其他相關部門人員: □ □該單位/處所之勞工代表: □ □勞工健康服務醫護人員: □				

職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表

「工作設計」方面

單位/處所:		檢點日期:	
檢點項目	作業內容 (含預防措施之現況描述)	應增加或改善相關措施	建議可採行之措施
需與公眾接觸之服務			
工作單調重複或負荷過重			
其他職場友善措施			
□單位主管: □職業安全衛生人員: □人資/總務/工務或其他相 □該單位/處所之勞工代表	關部門人員:		

附件6、職場不法侵害行為自我檢視檢核表—主管層級

職場不法侵害行為檢核表
□ 持續的在工作上吹毛求疵,在小事上挑剔,把微小的錯誤放大、扭曲。
□ 總是批評並拒絕看見勞工的貢獻或努力,也持續地否定部屬的存在與價值。
□ 總是試圖貶抑勞工個人、職位、地位、價值與潛力。
□ 在職場中被特別挑出來負面地另眼看待,孤立勞工,對其特別苛刻,用各種小動作
欺負被霸凌者。
□ 在他人面前輕視或貶抑勞工。
□ 在私下或他人面前對勞工咆哮、羞辱或威脅。
□ 給勞工過重的工作,或要其大材小用去做無聊的瑣事,甚至完全不給勞工任何事做。
□ 剽竊勞工的工作成果或聲望。
□ 讓勞工的責任增加卻降低其權力或地位。
□ 不准勞工請假。
□ 不准勞工接受必要的訓練,導致其工作績效不佳。
□ 給予勞工不實際的工作目標,或當其正努力朝向目標時,卻給勞工其他任務以阻礙
其前進。
□ 突然縮短交件期限,或故意不通知勞工工作時限,害其誤了時限而遭到處分。
□ 將勞工所說或做的都加以扭曲與誤解。
□ 用不是理由的理由且未加調查下,對勞工犯下的輕微錯誤給予沈重處罰。
□ 在未犯錯的情形下要求勞工離職或退休。
□ 不斷要求勞工處理非公務之私事,勞工如拒絕則遭處罰。

註:若所列舉之行為勾選愈多,宜注意調整對同仁之態度。

單位/部門(主管):

自我評估日期:

附件7、職場不法侵害預防措施查核及評估表

單位/部門: 檢核/評估日期:

項目	檢核重點	結果	修正相關控制
	似 	后不	措施/改善情形
	□組織		
辨識及評估	□ 個人因素		
危害	□ 工作環境		
	□ 工作流程		
適當配置	□ 物理環境		
作業場所	□ 工作場所設計		
依工作適性	□ 適性配工		
適當調整人力	□ 工作設計		
建構行為規範	□ 組織政策規範		
廷佛们	□ 個人行為規範		
	□ 教育訓練場次		
辨理危害預防	□ 教育訓練內容		
及	□ 情境模擬、演練		
溝通技巧訓練	□ 製作手冊或指引並將之		
	公開		
	□ 建立申訴或通報機制		
建立事件	□ 通報處置		
處理程序	□ 每位同仁清楚通報流程		
处址在厅	□ 相關資源連結		
	□ 紀錄		
	□ 定期審視評估成效		
執行成效	□ 相關資料統計分析		
之	□ 事件處理分析		
評估及改善	□ 報告成果		
	□ 紀錄		
其他事項			

註:檢核重點可依需求增列。

附件8、職場不法侵害預防及協助相關外部資源一覽表

協助單位	事件處理	查詢/聯絡方式
縣 市 政 府工主管機關	就業歧視、勞資爭議案件調解、 職場勞動條件、職場性別平等(如:性別歧視、性騷擾、工作平 等)。	勞動部職業安全衛生署/地方 里信 關一覽表 https://reurl.cc/plKxY8 ■ □ 10 □
勞動檢查構	事業單位未依職安法建立危害預防機制與措施。	勞動部職業安全衛生署/勞動 國 中 構一覽表 https://reurl.cc/mokvR9 ■ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □
衛生福利部 醫事司	妨礙醫療業務之執行:醫療法 為保障醫事人員執業與病患安 全,任何人不得以強暴、脅迫、 恐嚇或其他非法之方法,妨礙 醫療業務之執行。	02-85906666 台灣病人安全通報系統 mohw. gov. tw/
衛生福利部心理健康司	因為面對職場不法侵害、霸凌、 生活、學業、工作或其他事件造 成情緒困擾、壓力或自殺問題, 提供一般輔導、自殺評估,有需 要時,亦會轉介醫療單位資訊。	1925安心專線24小時服務 各縣市社區心理諮商服 務 https://reurl.cc/plQpYe
衛生福利部 護 理 及 健 照護司	護理人力配置、執業權益。	護理職場爭議通報平台 https://reurl.cc/k1oGZ9
司法機關/警政署	涉及公然侮辱、傷害、殺人、妨 礙名譽、恐嚇等 遇職場不法侵害事件時,使用 110視訊報案 APP「視訊報案 」結合 GPS 定位及即時視訊報 案功能,能於身處不便出聲 狀況,一鍵即可讓警方掌握使 用者即時定位及現場影像,並 可與受理員警直接視訊對談。	110報案專線 「110視訊報案」APP INTERPRETATION OF THE PROPERTY OF THE
勞 動 部員工 協助方案	透過系統化及制度化的服務方式,來協助員工或主管解決生產力下降的問題。	工作生活平衡網-員工協助方案 https://reurl.cc/k18Zbr
法律 金會 公務 時 員會	民、刑法等相關法律問題。 工作者兼具公務人員身分者之 權益保障事項。	02-4128518 02-23225255 02-82367000

附件9、身心健康諮詢及輔導相關協助資源

行政主管單位	相關資源	查詢/聯絡方式
<u> </u>	員工協助方案:辦理員工協助方	員工協助方案專線 02-2596-55
为助的 勞動福祉退休	案教育訓練,並提供專家入場輔	網站:勞動部/業務專區/退休一看到/
司	等服務,協助企業建立員工協助	員工協助方案
-7	措施,增進員工工作適應及身心	
	健康。	
	工作與生活平衡措施:鼓勵企業	工作生活平衡專線 02-2369-41
	推動工作與生活平衡,補助企業	網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/
	辦理員工關懷紓壓課程與友善	工作與生活平衡
	家庭措施,支持企業營造友善職	一 <u>一一一种</u>
	場。	
	切。 因為面對職場不法侵害、霸凌、	1925 安心專線 24 小時服務
心理健康司	生活、學業、工作或其他事件造	全國社區心理衛生中心
	成情緒困擾、壓力或自殺問題,	https://reurl.cc/9GDZRv
	提供一般輔導、自殺評估,有需	
 衛生福利部	要時,亦會轉介醫療單位資訊。 辦理職場心理健康促進課程、設	網站:衛生福利部國民健康署/健康職
國民健康署	置心理諮商室或諮商專線,主動	場資訊網
四八尺水石	關懷員工,提供促進心理健康衛	https://health.hpa.gov.tw/hpa/inf
	教資料,辦理暴力危害預防	o/certified.aspx
	 (如:設置申訴管道、訂定職場	o/certiffed.aspx
	暴力防止計畫等)。	
31. 圃 31 1. 囝 欧		ng 改 車 49 ・ 1005
社團法人國際	提供心理諮商輔導及法律諮詢	服務專線:1995
生命線台灣總		
會叫用計工作力	1月 / 八冊 - 少 古 - 杜 - 描	即改亩岭、1000
財團法人張老	提供心理諮商輔導	服務專線:1980
師基金會	m 旧一个 14 1日 15 15 15 15 15 15 15 15 15 15 15 15 15	以一件中的一样次一下人
勞工健康服務	職場不法侵害預防諮詢、職場心	勞工健康照護資訊平台
中心	理健康及勞動權益等相關資源	https://ohsip.osha.gov.tw/
n i i i i i i i i i i i i i i i i i i i	轉介服務	
財團法人職業	職場心理健康及勞動權益等相	https://www.coapre.org.tw/home.ht
災害預防及重	關資源轉介服務	ml
建中心		