

急診暴力

雖然揮之不去，但能溫馨處理

撰文 / 胡勝川 慈濟醫學中心急診部主任



急診同仁被打耳光

一九九七年上半年，那時我剛來花蓮慈濟醫院不久，擔任急診室主任，一天清早我到了急診室，碰到一位剛值完夜班的護理同仁，她跟我投訴有一位簡姓護士被病人打了一個耳光，想請我去安慰這位同仁。

問明原委，才了解昨晚大約九點鐘左右，一位喝醉酒的病人來掛急診，護士們按一般程序幫病人檢傷，然後安排到推床上給予抽血、打點滴。當然因為酒精的作用，讓病人躁動不安這是可以理解的。但是當簡小姐正幫病人打點滴時，冷不防地被病人突然揮來的一拳打在臉上，當時她並沒有與這位病人計較，很冷靜地做完該做的工作。但我們可以想像簡小姐一整晚的心情，一定是鬱悶到極點。

理直氣和，請施暴者道歉

聽完這個故事，根據多年來帶領急診團隊的經驗，我警覺到事情的嚴重性，如果當天我不妥善處理，對於單位內所有員工士氣的打擊，必定會有連鎖反應。

我趕緊找到簡小姐，先安慰她幾句，再表明立場：「主任一定會幫妳討回公道」。

當時病人還在留觀第六床，床頭牌的診斷欄寫著：「酒精中毒」。我走到床邊向病人說：「我是急診室胡主任，聽

說您昨天晚上打了我們護士小姐。您身體很不舒服，我能理解，但出手打人不對的，您覺得呢？」

病人說：「我沒有打人，我絕對沒有打護士。」

「很多人都看到了，我有人證。」我堅持。

沒想到病人仍然堅決否認有打人的行為。

我只好再度表明立場：「希望您能在一天之內向簡小姐道歉，如果明天有人告訴我您還是沒有道歉，不好意思，就請您準備在三天後接法院的傳票吧！」雖然不願意如此撻狠話，但是醫護人員的尊嚴還是要維護。

第二天上班時一碰到簡小姐，她就告訴我：「主任，病人昨天晚上帶著一束鮮花向我道歉了！」懸在我心中的一塊石頭終於落下來，終於對簡小姐有了交代。從此同仁對我更是另眼相看，我也更有自信帶領急診團隊面對更艱難的挑戰，迎向不可知的未來。

急診暴力時有所聞 醫護自保提高警覺

其實，簡小姐所碰到的事情，只是最輕微的狀況。花蓮慈濟醫院急診室也曾碰過黑幫械鬥之後，傷者緊急送來慈濟醫院急救，除了病患的親友趕來找人之外，對方因為怒氣未消，也聞訊趕到急診室尋人，現場氣氛劍拔弩張、一觸即發。

幸好本院急診同仁訓練足夠，反應機敏，只要一看見患者的傷口狀況不對勁兒，護士就會主動通報院內警勤人員，聯絡管區警察來關切。不然，二派人馬在醫院裡面械鬥，後果真是不堪設想。

而在今年十月初，也發生急診外科醫師因為還在檢視前一位患者的病例，讓陪同下一位傷者來看診的友人心生不滿，以肢體動作抗議醫師動作太慢，他出手拍打醫師背後二次，保全人員立刻上前阻擋，然後報警處理。當警察趕來，詢問醫師是否要提出告訴時，這位外科醫師因為警勤及時阻擋，沒有受傷，而決定不提出告訴。

第二天一早，醫院警勤組忽然接獲「某位大哥」親自打來的道歉電話，才知道前一天晚上出手拍打醫師的人，是這位「大哥」麾下的小弟，他表示對不起院方，都是「小弟」喝醉了鬧事，不懂事也不像話，大哥還拜託院方代他向醫師致歉。

留意高危險群，保持情緒平和

急診暴力，永遠是急診醫護同仁揮之不去的夢魘，這也是全世界急診醫療所面對的共同課題。急診同仁在臨床作業時一定要提高警覺，當面對高危險群的病人，例如：喝酒的病人、情緒不穩的病人、出言不遜的病人、部分身心醫學科的病人、言談間對醫護不滿的病人，都需要與他們保持一段距離，也絕對不能背向著病人，更要隨時留意他們的肢

體暴力行爲。

當病人已經有言語暴力時，絕對不要跟病人起正面衝突，趕快請警衛或保全人員來處理。如果不幸遭到暴力攻擊，請千萬不要隨著施暴者的節拍起舞，否則事情會變得不可收拾，不明就裡的第三者也不會諒解醫師。

如果醫護當場反應，圍觀者或家屬最常用來責難的藉口就是：「他是病人，你是醫師(或護士)，你不可以跟他一般見識」。像第一個故事中的女主角簡小姐，她就表現得很好，可做為所有醫護人員的榜樣。

理性處理，智慧領導

而身為單位主管，對於這種暴力相向的事件也不可以不了了之，一味的叫同仁要忍耐。除了主動問明事情幫他們找回尊嚴、討回公道，也要將身為醫護人員的風險對他們曉以大義。急診是一個在緊張與忙碌中運作的團隊，主管要負責並一肩扛起團隊的成敗、榮辱，才能讓團隊發揮出最大的力量、造福更多的病人。

對於不理性的人，不可以姑息；但是要學習證嚴上人的智慧，以愛心引導他們。在工作中碰到暴力事件，千萬不要氣餒，因為急診團隊的責任就是搶救生命，大家應該繼續堅強的做該做的事，只要時時警惕周遭的暴力，學習如何保護自己，就能與這類特殊病患和平共處，安全的完成工作。

