

目的：本院針對各種職場不法侵害採以「零容忍」之立場，建立公司安全、尊嚴、無歧視、互相尊重及包容、機會均等之工作環境與文化，避免公司所有員工因執行職務所遭遇的內部及外部職場暴力事件。

1. 適用範圍：中英醫院所有員工均適用。

2. 權責：

3.1 員工：

3.1.1 配合接受職場不法侵害預防教育訓練。

3.1.2 配合預防職場不法侵害預防計畫執行與參與。

3.2 各部門單位主管：

3.2.1 配合職場不法侵害潛在風險評估與危害辨識作業、進行相關改善措施、高度風險列入管理方案。

3.2.2 配合接受職場不法侵害預防教育訓練。

3.2.3 執行強化工作場所預防職場不法侵害的規畫。

3.2.4 負責提供所屬員工之必要保護措施。

3.2.5 適當人力配置與工作場所。

3.3 勞安相關人員：

3.3.1 擬定與適時增修執行職務遭受不法侵害預防計畫。

3.3.2 協助提供必要之保護措施。

3.3.3 配合職場不法侵害申訴案件進行調查程序作業。

3.3.4 協助給予受害者心理輔導資源，提出相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議，必要時轉介專業心理諮商單位。

3.3.5 職場不法侵害預防計畫成效追蹤、檢討、修正。

3.4 人資行政單位：

3.4.1 人事調動與人事終止聘僱告知作業時，負責提供必要保護、保密措施。

3.4.2 配合職場不法侵害申訴案件進行調查程序作業。

4. 定義：

4.1 職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 3 款所謂雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防(以下簡稱職場不法侵害)之範圍，指勞工因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，造成身體或精神之傷害。

4.2 職場不法侵害類型包含以下四種：

4.2.1 肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)

4.2.2 心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)

4.2.3 語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)

4.2.4 性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)

#### 4.3 職場不法侵害來源包含以下兩種：

4.3.1 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之間所發生的霸凌、騷擾、攻擊和侮辱等。

4.3.2 外部暴力：發生在員工及其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、顧客、客戶、承包商及服務對象。

#### 5. 內容：

##### 5.1 危害辨識及評估：

5.1.1 辨識風險族群類型：透過各單位主管及員工依其作業場所與作業類型之潛在危害進行個人風險辨識與評估，以掌握風險族群之對象。

5.1.2 評估危害：採用「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」進行風險評估，確認工作場所可能發生之潛在風險，填寫可能出現的不法侵害之類型、可能性、嚴重性，評估人員為全體員工。

5.1.3 依危害辨識及風險評估表（可依照院區作業特性與適用性參考指引調整評估表內容）：各單位主管識別現有不法侵害控制措施與確認有無其他可能降低風險之控制措施，當有高度風險類型時應列入管理方案進行追蹤改善，中低度風險時則依現有控制措施，或由單位主管再依現況提升預防工程改善、增列管理措施。

##### 5.2 作業場所之配置：

5.2.1 依填寫後的評估結果整理後，各單位主管負責執行「作業場所環境檢點紀錄表」，

必要時加入人資單位等單位代表，並就改善措施，考量現有技術能力及可用資源，可採取降低風險之控制措施，進行作業場所適當之配置規劃降低或消除不法侵害危害。

### 5.3 工作適性安排：

- 5.3.1 各單位人力配置不足或資格不符，可能因工作負荷無法勝任導致不法侵害事件發生或惡化，由單位主管依「適性配工與工作設計檢點表」針對高風險或高負荷、夜間工作之安排，宜考量人力或性別之適任性等；夜間或獨自作業，宜考量潛在危害，如性暴力等。若評估結果仍無法避免時，應評估調整人力（如：有人員在旁支援）或提供相關防衛性工具（如口哨、警棍等）。
- 5.3.2 對於工作適性配工與工作設計部分，由單位主管執行適性配工與工作設計檢點，進行相關現有措施確認與改善措施增加。

### 5.4 行為規範之建構：

- 5.4.1 本院於職場不法侵害預防計畫中明確聲明不容忍任何院內之管理階層主管有職場不法侵害之行為，亦絕不容忍公司員工同仁間或顧客、客戶及陌生人對公司員工有任何職場不法侵害之行為。
- 5.4.2 院內所有員工均有責任協助確保免於職場不法侵害之工作環境，任何人發現職場不法侵害之事件，或自身遭受不法侵害之事件，都應立即依規定與程序進行通報，

院方接獲申訴後會採取保密的方式進行調查，若被調查屬實者，將會依院內工作規則進行懲處。

#### 5.5 危害預防及溝通技巧之訓練：

5.5.1 由護理部負責規劃主管與員工接受相關教育訓練，並由人資單位協助開辦課程，並將訓練內容及不法侵害預防行為、申訴與懲處等文件公布，以助於促進公司員工溝通、減緩員工壓力及挫折感。

5.5.2 職場不法侵害教育訓練課程可包含(但不限於)：人際關係及溝通技巧、職場不法侵害預防政策、安全設備及資源體系、工作環境潛在風險認知、認識可能遇到的攻擊性行為及應對方法、心理諮商及情緒管理、事件調查與訪談技巧..等課程。

#### 5.6 事件之處理程序：

5.6.1 院內員工於執行職務遭受身體或精神不法侵害事件時應依性騷擾防治措施暨職場不法侵害、申訴暨懲戒辦法進行通報，受理單位於接獲如事件發生地點、發生時之行為、申訴人詳細狀況、被申訴人詳細狀況等通報資料後，依程序組成申訴處理委員會，執行相關調查與相關程序作業。

5.6.2 申訴或通報處理過程應確保客觀、公平及公正，對申訴或通報者之權益及隱私完全保密，確保申訴或通報者不會受到報復。

5.6.3 當有外部暴力事件發生時，需通知警方建立聯絡網，通報不法侵害事件，配合提供

建築物之空間佈置，以利警方調查或提供即時醫療處置。如有必要時可將欲施暴者之對象隔開，或將相關員工暫置於安全處所，以保障員工或服務對象之生命安全。

5.6.4 當出現直接與執行職務相關之不法侵害問題時，根據員工不同的傷害程度提供保護、安置與身心健康協助，需要時轉介心理輔導與醫療協助。若有重大不法侵害個案，院方於必要時將協助員工提起損害賠償等訴訟之法律作為。

#### 5.7 成效評估及改善：

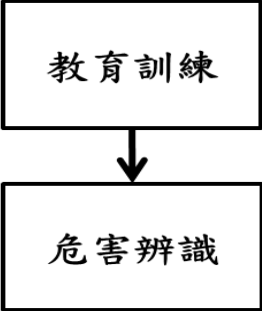
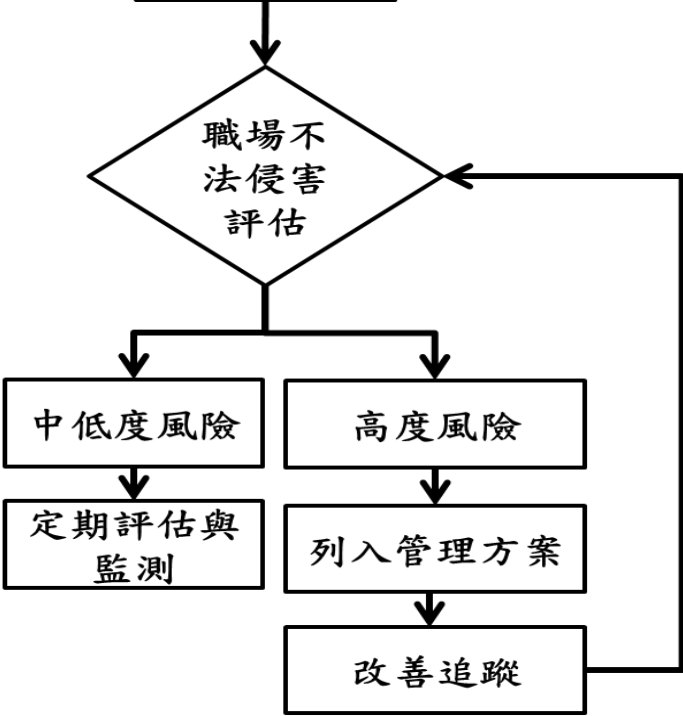
5.7.1 為了持續推動職場不法侵害預防之工作，護理部將計畫推動之成果定期於行政例會報告，相關成效指標可包含不法侵害事件發生件數、員工教育訓練方式與執行狀況、申訴獲通報後之時效性、紀錄呈現與保存等；各項報告應保護員工隱私，例如以整合資料方式呈現、或使用個人數據時移除個人特定資料；同時於會議中檢討研討有無增修計畫與改善之對策。

#### 5.8 其他有關安全衛生事項。

5.8.1 各院區可依廠區所屬風險特性或資源，選擇辦理不法侵害事件緊急應變演練。

5.8.2 職場不法侵害預防危害評估、訓練、通報和調查等相關數據及紀錄，應妥善保存備查三年，以供主管機關隨時檢視。

6. 作業流程圖：

權責單位	流程	使用表單
勞安相關人員 各單位員工 資單位	 <pre>                     graph TD                         A[教育訓練] --&gt; B[危害辨識]                     </pre>	1. 在職教育訓練簽到單
各權責單位	 <pre>                     graph TD                         C{職場不法侵害評估} --&gt; D[中低度風險]                         C --&gt; E[高度風險]                         D --&gt; F[定期評估與監測]                         E --&gt; G[列入管理方案]                         G --&gt; H[改善追蹤]                         H --&gt; C                     </pre>	1. 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表 2. 職場不法侵害預防之作業場所環境檢點表 3. 職場不法侵害預防之適性配工與工作設計檢點紀錄表

7 職場不法侵害預防計畫

108 年 7 月制定

各權責單位		1.管理方案實施時 程表
各權責單位		
各權責單位		

7. 表格：

表格編號	表格名稱	紙張大小	製表者	份數	保存部門	保存期限	備註
7.1	職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表	A4	各單位	1	護理部	三年	
7.2	職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表	A4	各單位	1	護理部	三年	



7 職場不法侵害預防計畫

108年7月制定

7.3	職場不法侵害預防之適 性配工與工作設計檢點 紀錄表	A4	各單位	1	護理部	三年	
-----	---------------------------------	----	-----	---	-----	----	--

8. 參考文件：

8.1 員工專區-中英醫療社團法人中英醫院性騷擾防治申訴流程.pdf

8.2 員工專區-中英醫療社團法人中英醫院性騷擾防治辦法.pdf

8.3 員工專區-中英醫療社團法人中英醫院醫療職場暴力處理流程.pdf

9. 附件/表/圖：

9.1 附件一：職場不法侵害處理程序

