

## 如何防範工作中的暴力

家庭護工易受傷害，因為他們每拜訪一名客戶的社群與家中，都將面對一個不受保護且不可預知的環境。所遭遇暴力包括言語虐待、糾纏或襲擊恐嚇、乃至謀殺。

客戶、家庭成員、或社群人員的言語虐待屬於工作場所暴力的一種。言語虐待有不易察覺者，例如提出工作範圍之外的幫助請求（例如，打掃衛生）；也有顯而易見者，例如，埋怨護工的工作表現或外貌，甚至威脅傷人。

### 僱主應當

- 對所有暴力事件建立絕對不容忍之政策。
- 對護工進行識別與防範工作場所暴力的培訓。
- 調查所有暴力報告。
- 與警方合作，確認需要採取特別預防措施的危險街區並將相關資訊告知護工。

### 僱員應當

- 參加防範暴力培訓。
- 將所有暴力事件上報僱主，無論事件多麼微不足道。

### 處理暴力情況

- 考慮在有人陪同的情況下前往高犯罪率地區工作，若有可能的話，安排日間出診。
- 明確住址並掌握房屋或公寓的準確方向。
- 隨時向僱主報告所在位置及預計返回報告時間。
- 單獨駕車時，確保車窗關閉，車門緊鎖。
- 將車停在顯眼地方，遠離可以藏人的大樹或灌木叢。
- 確保將醫療保健設備、用品及個人物品鎖在後備箱不被看見。
- 下車前，查看周圍環境位置及週遭活動。若感覺不妥，請不要下車。



- 若發現存在可能威脅您人身安全的任何事物，例如從製毒實驗室散發出的濃烈氣味、槍擊聲、或叫喊聲及打鬥聲，留在車內並聯絡上司。
- 出診期間，採取以下基本的安全預防措施：(1) 保持警覺、(2) 評估可能出現暴力事件的每一個情形，及 (3) 留意即將發生暴力攻擊的任何信號，例如憤怒與沮喪的言語表達、威脅性的手勢、濫用毒品或酒精跡象或出現武器。
- 若發現客戶家中有未包裝好的武器，通知您的僱主。
- 通過以下方法克制自己的行為以平息怒氣：(1) 冷靜而充滿關懷的態度、(2) 不針鋒相對、(3) 不發號施令；及 (4) 嘗試理解他人的感受。
- 避免可能會被解讀為具有攻擊性的行為（例如，快速跑動或過於靠近、不必要的碰觸，或高聲說話）。
- 若有可能，保持出口通道暢通無阻。
- 相信您的判斷。
- 避開感覺不妥的狀況。
- 若遭受言語虐待，可要求施虐者立即停止。若施虐者不予停止，則離開現場並告知您的僱主。
- 若您不能控制事態發展，縮短逗留時間並立即離開現場。若您感覺受到威脅，即刻離開。
- 若需幫助，視情況嚴重性選擇以手機致電僱主或呼叫 911。
- 若您察覺有犯罪，請聯絡警察。

這是六張便覽卡系列中的一張，旨在為家庭護工提供實用建議，根據《NIOSH 危害評論：家庭照護的職業危害》(NIOSH Pub No. 2010-125) 編寫。

電話：1-800-CDC-INFO | 聽障專線：1-888-232-6348

電郵：[cdcinfo@cdc.gov](mailto:cdcinfo@cdc.gov) | 網址：[www.cdc.gov/niosh/topics/healthcare](http://www.cdc.gov/niosh/topics/healthcare)

**DHHS (NIOSH) Publication No. 2012-118 (Chi2012)**

**2012 年 2 月**

**SAFER - HEALTHIER - PEOPLE™**

DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES  
Centers for Disease Control and Prevention  
National Institute for Occupational Safety and Health

