高雄醫學大學執行職務遭受不法侵害預防管理措施

 **108年12月24日高雄醫學大學108學年度第2次環保暨職業安全衛生委員會會議通過**

1. 為符合職業安全衛生法第6條第2項第3款與學校職業安全衛生管理要點第16點第1項第3款規定，

且為避免工作者因執行職務所遭遇的內部及外部職場暴力事件，特訂定本措施；其他法律有特別規定者、本校其他辦法或管理程序有特別規定者，從其規定。

二、本措施用詞，定義如下：

(一)職場暴力：工作者在與工作相關的環境中遭受虐待、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，其來源又分為內部暴力及外部暴力。

(二)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。

(三)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、民眾及服務對象。

1. 本措施適用對象為本校之工作者，當職場評估可能或已經出現下列4 種類型之職場暴力，即應啟動本措施：

(一)肢體暴力：如毆打、抓傷、拳打、腳踢等。

(二)心理暴力：如威脅、欺凌、騷擾、歧視等。

(三)語言暴力：如霸凌、恐嚇、干擾、辱罵等。

(四)性騷擾：如不當的性暗示言語與行為等。

四、本校各級之權責如下：

(一)雇主：執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。

(二)人力資源室：協助填報「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」。(附件三)

(三)環保暨安全衛生室：擬訂並規劃督導本措施、協助進行危害辨識及風險評估，並依評估結

 果協助改善及管理措施。(附件六)

(四)工作場所負責人：

1.負責本措施之推動與執行。

2.執行本措施之風險評估及控制與改善。

3.協助調查或處理所屬工作者受職場不法侵害之通報或申訴。

(五)健康服務之醫師及健康服務護理人員：協助因受職場暴力受傷之工作者，提供相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。

(六)作業現場工作者︰

1.配合本措施之執行與參與。

2.配合本措施之風險評估及控制與改善。

3.遇職場暴力時，勇於通報或申訴。

五、執行職務遭受不法侵害預防應依下列程序執行︰

(一)建構行為規範：工作場所負責人應於工作場所張貼公告「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」(附件一)。

(二)填寫「潛在職場暴力風險評估表」(附件六)

1.作業流程分析：

(1)由各單位自行分析相關作業之內容及流程，並確實寫出。

(2)舉例如下︰

A.辦公室行政工作︰處理文書作業、電話溝通、開會討論等作業。

B.警衛工作︰校園巡邏、機動車輛管制、校園意外或災害事故處置。

2.危害辨識及評估，即確認執行職務時可能遭受到職場暴力的危害因子，其包含如下：

(1)可能發生原因，舉例如下︰

A.無法即時解決服務對象的需求。

B.意見溝通不良。

C.執行公共安全業務。

D.單獨作業或較隱密的空間開會。

E.在傍晚及夜間工作。

(2)暴力類型及可能造成之後果，舉例如下︰

A.肢體暴力：如毆打、抓傷、拳打、腳踢等，可能造成身體或心理的傷害、影響工作效率等。

B.心理暴力：如威脅、欺凌、騷擾、歧視等，可能造成心理傷害、影響工作情緒。

C.語言暴力：如霸凌、恐嚇、干擾、辱罵等，可能造成心理傷害、影響工作意願。

D.性騷擾：如不當的性暗示言語與行為等，可能造成身體或心理的傷害、影響工作狀況。

3.危害預防措施：

(1)控制與改善，建議方式如下：

A.工程控制

a.工作場所盡可能保持最低限噪音(控制於60 分貝以下)，避免刺激工作者、訪客之情緒或形成緊張態勢。

b.在擁擠區域及天氣燥熱時，應保持空間內適當溫度、濕度及通風良好；消除異味。

c.工作空間選用令人放鬆、賞心悅目的色彩，保持室內、室外照明良好，各區域視野清晰，特別是夜間出入口、停車場及貯藏室。

d.必要時設置服務對象或訪客等候用之空間，安排舒適座位，降低等候時的不良情緒。

e.提供安全進出之通道，必要時加設人員進出管制措施，以避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。

f.安裝監視器或警報系統：依照工作場所實際狀況、執行活動及風險程度選擇警報系統；所有系統應定期妥善維護及測試。

B.行政管理

a.依工作適性適當調整人力，人力配置不足或資格不符，都可能導致不法侵害事件發生或惡化。

b.有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並可採輪值方式。

c.簡化工作流程，減少工作者及服務對象於互動過程之衝突。

d.避免工作單調重複或負荷過重。

e.允許適度的工作者自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。

C.教育訓練

a.介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴、通報管道(教職員工關懷網)。

b.提供資訊以認識不同樣態、身體及精神的職場不法侵害、增進辨識潛在暴力情境之技巧，及降低職場不法侵害案例。

c.提供有關性別、文化多樣性及歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。

e.授與人際關係及溝通技巧，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。

f.識別職場潛在危害及處理之技巧。

(2)改善後成效評估：實施改善計畫後，每年需進行成效性評估，以了解改善是否有其成效，若

 無成效則需重新評估，再依評估結果選擇適當之改善方案。(附件六)

**六、通報或申訴，依下列處理程序執行：**

**(一)工作者於遭遇或疑似遭遇職場暴力行為時，可至人力資源室或環保暨職業安全衛生室協助通報。(附件二)**

(二)調查或處理之專責人員應填寫「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」(附件三)，調查或處理之過程必須確保客觀、公平及公正，對受害人及通報或申訴者之權益及隱私完全保密，確保通報或申訴者不會受到報復。

七、執行職務受不法侵害危害預防需重新評估之狀況如下說明：

(一)作業形態或空間變更時：如變更作業流程、作業方式、空間重新裝修等。(附件四)

(二)經通報單位確認工作者受到職場暴力時。(附件五)

(三)相關法令變更時。

八、本措施執行紀錄或文件等應歸檔留存七年以上，本措施為預防性之管理，若已有遭受職場暴力情況，應儘速通報或申訴。

**九、本計畫經環保暨職業安全衛生委員會議通過後，陳請校長公布施行；修正時亦同。**

**(附件一)**

 禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本校為保障所有工作者在執行職務過程中免於遭受身體或精神不法侵害而致生、心理疾病，特以書面加以聲明。

1. 本校決不容許本校之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦決不容忍本校教職員工生、家屬或其他人對本校工作者有職場暴力之行為。
2. 本校教職員工生均有責任協助確保免於職場暴力之工作環境，任何人目睹及聽聞職場暴力事件發生，應立即通知本校人力資源室或環保暨職業安全衛生室申訴，本校接獲申訴後，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。
3. 本校絕對禁止對申訴者、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。
4. 本校鼓勵工作者均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛，但如需要額外協助本校亦將盡力給予提供。

五、本校職場暴力申訴管道：

 人力資源室: 電話2104

 環保暨職業安全衛生室: 電話2278

 **(附件二) 高雄醫學大學執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程**

**教職員工申訴或通報直屬單位主管及人資室**

**立即處理**

**1.通知單位主管**

 **(內部暴力)**

**2.通報警衛隊或警察單位(外部暴力)**

**同步協助處理**

1. **協助申請者撥打電話或就醫及申訴**
2. **受害者安置**

**環安衛人員協助24小時內填寫「職場遭受不法侵害通報單」**

**通知最高階主管**

**召集相關人員成立處理小組**

**(人資、法規、單位主管、勞工代表、環安衛人員)**

**勞工健康服務相關專業人員後續追蹤關懷**

1. **進行工作調整**
2. **提供心理輔導**
3. **提供醫療協助**

**雙方協調處理**

1. **必要時提供法律協助與諮詢**
2. **進行內部相關懲處**
3. **依據職醫建議，進行人力/工作調整**

**教職員工執行職務時遭受不法侵害**

**檢討與改善預防措施**

**記錄存檔**

**執行處置結果與相關紀錄歸檔留存至少3年**

**(附件三)** **職場不法侵害通報及處置表**

|  |
| --- |
| **通報內容** |
| 發生日期：＿＿＿＿＿時間：＿＿＿＿＿＿ | 發生地點：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ |
| 受害者 | 加害者 |
| 姓名或特徵：＿＿＿＿＿＿＿性別：□男 □女□外部人員□內部人員（所屬部門/單位：＿＿＿ ） | 姓名或特徵：＿＿＿＿＿＿＿性別：□男 □女* 外部人員
* 內部人員（所屬部門/單位：＿＿＿ ）
 |
| 受害者及加害者關係：＿＿＿＿＿＿＿ | 發生原因及過程：＿＿＿＿＿＿  |
| 不法侵害類型：□肢體暴力 □語言暴力□心理暴力 □性騷擾□其他：  | 造成傷害：□無 □有（請填下述內容）1.傷害者：□受害者 □ 加害者 □其他 2.傷害程度： 目擊者：□無 □有（請填姓名） |

通報人： 通報日期/時間：

|  |
| --- |
| **處置情形** |
| 受理日期：＿＿＿＿＿時間：＿＿＿＿＿ | 調查時間：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ |
| 參與調查或處理人員：□外部人員（請敘明，如警政人員）□內部人員（請敘明，如保全、人資等） | 傷害者需醫療處置否：□否 □是事發後雙方調解否：□否 □是 |
| 受害者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證 ） 加害者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證 ） 目擊者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證 ） 調查結果：（請敘明，可舉證相關事證 ）  |
| 受害者安置情形 | 加害者懲處情形 |
| □無 □醫療協助 □心理諮商□同儕輔導 □調整職務 □休假□法律協助 □其他：  | 外部人員：□無 □送警法辦內部人員：□無 □調整職務 □送警法辦□其他  |
| 向受害者說明事件處理結果否：□否 □是（請註明日期）未來改善措施： |

**處理者： 審核者：**

 **(附件四)**

|  |  |
| --- | --- |
| 加 強 位 置 |  加 強 措 施 |
| 通 道 | 加設密碼鎖、教職員工與學生證、訪客登記等措施可避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。 |
| 高風險位置 | 安裝安全設備，如警鈴系統，緊急按鈕，24小時閉路監視器或無線電話通訊等裝置，務必定期維護。 |
| 工 作 場 所 | 請將沒使用的門鎖住，防止加害人進入或藏匿。 |
| 工 作 場 所 | 工作場所內所有損壞物品，如燒壞的燈具及破窗，應及時修理。 |
| 工 作 場 所 | 保持室內、室外照明良好與通風舒適，維持良好的工作環境。 |
| 室內、室外及停車場 | 安裝明亮的照明設備。 |

 **加強工作場所的規劃措施**

 **(附件五) 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員工的貢獻或努力，也持續地否定部屬的存在與價值。
* 總是試圖貶抑員工個人、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，孤立員工，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員工。
* 在私下或他人面前對員工咆哮、羞辱或威脅。
* 給員工過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給員工任何事做。
* 剽竊員工的工作成果或聲望。
* 讓員工的責任增加卻降低其權力或地位。
* 不准員工請假。
* 不准員工接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
* 給予員工不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給員工其他任務以阻礙其前進。
* 突然縮短交件期限，或故意不通知員工工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
* 將員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，對員工犯下的輕微錯誤給予沈重處罰。
* 在未犯錯的情形下要求員工離職或退休。
* 不斷要求員工處理非公務之私事，員工如拒絕則遭處罰。
 |

註：1.若所列舉之行為勾選愈多，宜注意調整對同仁之態度

**(附件六)**

|  |
| --- |
|   **高雄醫學大學 潛在職場暴力風險評估表** |
| 一級單位： | 二級單位： |
| 工作場所： 是否已張貼「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」：□是、□否 | 評估日期： |
| 作業流程分析 | 危害辨識及評估 | 危害預防措施 |
| 可能發生原因 | 暴力類型及可能造成之後果 |  控制與改善(工程控制/行政管理/教育訓練) | 改善完成日期 | 改善後成效評估 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

 **製表人員： 工作場所負責人：**