



新聞稿

社區及院舍照顧員職業健康行動研究

新聞發佈會

香港人口正急劇老化，社會對安老院舍服務的需求越來越大。安老院舍照顧員所面對的工作量和壓力日益沈重，也面對不同的職業健康危害。現時大部分院舍環境都是較為擁擠，亦面對人手不足的問題，導致照顧員難以與院友經常溝通從而建立良好關係。不同生活習慣背景及有特殊需要的院友共處同一院舍內，時有發生爭執，照顧員亦常被牽涉在內。一些嚴重的磨擦個案，甚至對照顧員造成言語或肢體傷害，最終導致工作間暴力的發生。事實上不少照顧員於在職期間都曾遭受到肢體及言語暴力對待，在香港有關工作間暴力的數字近年有不斷上升的趨勢，據勞工處統計 2009 至 2011 年按年社會服務行業於工作場所暴力事件中受傷的呈報個案有 120 宗至 130 宗水平，意外類別排行第三位，而呈報個案亦可能是冰山一角的事件，未能反映真實情況，因在工會接觸發生事故的員工當中，有很多只出現輕微、趾傷、瘀傷或抓傷的，機構管理層都勸籲員工不要呈報，以免影響機構公眾形象。故此，社區及院舍照顧員總工會和香港工人健康中心合作進行的《社區及院舍照顧員職業健康行動研究》為我們揭示了香港社區及院舍的照顧員面對的工作間暴力問題以及其背後的原因。

研究目的

本研究旨在瞭解現時社區及院舍照顧員面對工作間暴力的情況，主要內容包括社區及院舍照顧員在日常工作中面對肢體或言語暴力的情況、機構如何處理工作間暴力及採取的預防措施，透過問卷調查得到所需數據，並進行分析及就分析結果提出改善建議，以提高社會各界對此問題的關注，及減低社區及院舍照顧員因面對工作間暴力而令身心受損的機會。

研究對象

本研究的對象為社區及院舍照顧員，服務範疇包括家居照顧服務、長者地區中心、政府及資助的安老院舍。於 2011 年 8 月至 2012 年 3 月期間，透過電話及面談形式進行訪問，在工會理事及義工協助下，共派出問卷 298 份，當中有效問卷 279 份，有效率 93.6%。是次訪問中有 185 名受訪者(66.3%)為院舍照顧員、其次有 61 人(21.9%)為社區照顧員，另有 22 名(7.9%)日間護理中心照顧員。

表 1. 受訪者工作種類

n=279

	人數	百分比
社區照顧員	61	21.9%
院舍照顧員	185	66.3%
日間護理中心照顧員	22	7.9%
其他	11	3.9%

研究結果及討論

A. 工作間暴力的行為類型

1. 工作間受到肢體暴力對待

在 279 名受訪者中，有超過六成(184 人，65.9%)受訪者表示曾在工作間遭受肢體暴力對待，而這些肢體暴力行為主要來自服務對象，佔有 95.1%(175 人)，施襲的行為則主要是徒手攻擊。在曾遭受肢體暴力對待的受訪者中，有超過一半(98 人，53.2%)表示在過去一年曾遭受數次肢體暴力對待，另有 22 名受訪者表示每月都會遭受肢體暴力對待，及有 25 人(13.6%)表示每星期都會遭受到，甚至有受訪者(19 人，10.3%)表示幾乎每天都有遭受肢體暴力事件。

在 174 名表示曾遭受肢體暴力的受訪者中，有 58.6 % (102 位)表示因此而感到精神困擾。另有 14.0% (21 人)更指出因此問題而與家人發生摩擦，影響家庭和諧。亦有 12.6 % (19 人)受訪者表示需要借助藥物或醫療診治去幫助抒解精神困擾、抑制不安的情緒或協助入睡(見表 2)

表 2. 遭受肢體暴力對受訪者的影響

	人數	百分比
感到精神困擾(n=174)	102	58.6 %
與家人發生摩擦(n=150)	21	14.0 %
借助藥物或醫療診治抒解精神困擾(n=151)	19	12.6 %

2. 工作間遭受言語暴力對待

在 279 名受訪者中，有 216 人(77.4%) 表示曾遭受語言暴力對待。其中超過九成(198 人，91.7%)表示遭受的語言暴力是來自服務對象，另有 53 人表示是來自服務對象的家屬。在 209 名表示曾遭受語言暴力的受訪者中，有 50 人(23.9%)表示幾乎每天都會遭到語言暴力對待，而每星期一次的亦有 20.6%(43 人)，另有 16.7%(35 人)表示每個月約一次，可見問題的嚴重性。

與肢體暴力一樣，語言暴力同樣對受訪者造成深遠而嚴重的影響，在 210 名表示曾遭受語言暴力的受訪者中，有超過一半(114 人，54.3%)表示會因此而感到精神困擾，另有 31 名(15.6%)受訪者表示會因此而與家人發生摩擦，影響家庭和諧。亦有 16 名(8.1%)受訪者的情況嚴重至需要借助藥物或醫療診治去幫助抒解精神困擾、抑制不安的情緒或協助入睡。(見表 3)

表 3. 遭受語言暴力對受訪者的影響

	人數	百分比
感到精神困擾 (n=210)	114	54.3 %
與家人發生摩擦 (n=199)	31	15.6 %
借助藥物或醫療診治抒解精神困擾 (n=197)	16	8.1 %

B. 工作間暴力的處理

在 268 名受訪者中，有 167 人(62.3%)表示機構會對工作暴力問題作出跟進，例如與服務對象的家屬進行溝通，但只有少部份受訪者(59 人， 38.3%) 認同此措施有效。在 269 名受訪者中，只有 78 人(29.0%)表示機構會額外安排人手照顧曾作出暴力行為的服務對象，但這方法普遍被受訪者認為可以有效處理工作間暴力的問題，有接近七成(53 人， 67.9%)受訪者認同此措施的有效性，反映安排額外人手的重要性。

另外，在 247 名受訪者中，只有 50 名(20.2%)受訪者表示機構會因工作暴力問題報警求助，當中有 17 名(48.6%)受訪者認為此方法有效。可見大部份機構不想影響機構聲譽，通常選擇內部低調處理，很少主動「報警求助」。

在 257 名受訪者中，只有大約 41.2% (106 人)受訪者認同機構處理工作間暴力事件的手法，而認為機構處理的手法可接受的受訪者也只有約四成(105 人， 40.9%)。由此可見，過半受訪者都不認同及不接受機構處理暴力問題所採取的措施，反映機構在處理員工面對工作間暴力問題方面仍有很大的改善空間。

C. 工作間暴力的預防措施

在 263 名受訪者中，有 164 名(62.4%)受訪者表示機構有向員工發出處理工作暴力的指引，但當中只有 91 名(66.9%)受訪者認為此措施有效幫助預防工作間暴力問題。另外，不到五成(128 人， 48.7%)受訪者表示機構會向員工提供培訓，以教導大家在工作間暴力的應對方法，其中有 81 人認同培訓是有效預防工作間暴力。

在 266 名受訪者中，只有 79 人(29.6%)表示機構有額外安排人手照顧曾施予暴力的服務對象，以保障員工的健康安全。雖然較少機構採取此預防措施，但有超過八成(64 人， 84.2%)受訪者認為此措施是有效的。(見表 5)

總括而言，受訪者認為額外安排人手及培訓是較為有效的方法可幫助預防工作間暴力問題。

表5. 受訪者認為以下預防措施是否有效的情況

	人數	百分比
了解服務對象的病歷紀錄 (n=154)	105	68.2%
額外安排人手 (n=76)	64	84.2%
提供工作間暴力指引 (n=136)	91	66.9%
提供培訓 (n=105)	81	77.1%

建議

一、充足和適切的培訓

從問卷調查結果可見，分別約五成受訪者工作的機構未有因工作間暴力問題向員工提供培訓，令員工欠缺相關知識，不知如何應對工作間出現的暴力問題；而當中亦多達約三成受訪者不認同機構的及培

訓能有效幫助他們應對工作間暴力問題。這反映出該些培訓的內容應用性有限。受訪者表示培訓內容流於片面，未有深入剖析每類服務使用者的需要，亦未有提供實習機會，如情景模擬示範，教導員工如何應對常見甚至是突發的情況。

故此，建議機構應為不同崗位的照顧員提供適當的訓練，包括有實習機會，讓他們更了解工作中所面對的危害。除此之外，定期為在職照顧員提供強化培訓，亦有助持續提高他們的工作安全意識及提醒他們正確的工作手法，以防止機構在採用“舊人帶新人”的制度下，向後輩錯誤傳遞不當的工作手法。另外，機構亦必須向員工、院友及其家屬提供足夠的預防工作間暴力資訊，令大家懂得互相尊重及對暴力行為有更多了解，從而減少暴力事件的發生。

二、建立有效通報機制，嚴正處理暴力事件

僱主可成立特別小組，針對暴力行為制訂相應政策，並就制定的策略作出深入的討論。要有效預防工作間暴力，機構必須完整記錄曾發生或可能會發生之暴力事件及備存一份有異常行為的院友名單，在需要時將院友轉介給專業的精神科醫生評估跟進。同時，機構亦要了解員工處理暴力事件的能力，並透過定期檢視工作環境的安全程度，找出可改善之空間。美國勞工部職業安全與健康管理局(OSHA)建議應按月記錄所有暴力事件，並評估相關記錄。而英國健康安全局(HSE)則建議暴力事件的上報系統應簡單易用、不費時，容許以簡易的方式報告不太嚴重的事故，以減少漏報問題。上報及記錄所有暴力事件是很重要的，因為可提供資料以分析及評價預防工作間暴力的控制方法、決定嚴重程度、確定培訓需求和評價整體預防方案。

三、積極正視工作間暴力問題 檢討現有的工作安排及人手調配

雖然近七成受訪者的機構有因工作間暴力問題告訴員工服務對象是否有失智症、精神病、暴力傾向或酗酒習慣的紀錄，但只有三成受訪者工作的機構有額外安排人手照顧上面所述的服務對象，以保障員工的健康安全。上述病患者有可能因一時的情緒失控而做出欠缺理智的行為，將有機會傷及自己或照顧員。所以，若能增派有經驗的人手照顧上述病患者，遇到任何突發情況都能較易控制場面，對照顧員的安全有更大保障。另外，加強人手亦有助控制院舍的整體紀律，令經常滋事的服務對象較難生事端。同時，亦可避免員工在欠缺知識及經驗下獨自面對工作間暴力問題。

另外，建議機構應重新檢視照顧員的工作內容，尤其需要照顧有異常行為的院友，並詳細考慮相關的人手編配安排，從而制定切實可行的分工表，減少照顧員及院友在時間緊逼的相處情況下產生負面情緒及引致暴力事件的機會。

四、研究將同類院友集中照顧的可行性

於個案訪談中，大部份個案表示在現時院舍提供融合照顧服務，將不同類型的人士共處於同一院舍內，有機會增加院友間發生爭執的可能性。另外，同時間需要照顧不同類型的院友，亦增加了照顧員與院友溝通的困難，再加上服務時間緊迫，容易引起不必要的暴力事件。因此，中心建議機構可因應個別院舍的實際情況作自行分流，將一些有情緒問題的院友集中於同一區域照顧，與其他院友分開，以減少院友間爭執而引發的暴力事件。

聯絡：工會幹事邱智恆 94755878、理事鄭清發 90321919