

新框架保护医护 免遭恶待和骚扰

何智圆 报道 zhiyuanho@sph.com.sg

● 24小时新闻热线: 1800-8227288/91918727
WhatsApp/WeChat传照片: 91918727

卫生部星期三（12月13日）宣布正式推出劳资政框架，防止医护人员受到粗暴对待和骚扰，并更妥善处理这类情况。三大医疗集群——新加坡保健集团、国立健保集团和新加坡国立大学医学组织，最迟明年中落实相关措施。

曾有不愉快经历的医疗人员向本报记者叙述状况，并表示框架恰逢其时，让他们能更加勇于发声，在自身利益受到保障的同时也提高公众尊重医疗人员的意识。

个案1：病患要求药剂师送他到地铁站



叶祖仪希望新框架能为骚扰事件提供规范指引。（黄廷方综合医院提供）

在黄廷方综合医院服务近一年半的医院药剂师叶祖仪（27岁），曾经服务一名单眼失明的年长病人，对方双脚健全但选择在医院内用轮椅代步。病人要叶祖仪将他推到裕廊东地铁站，但因为院方规定不能这么做，所以只能婉拒。

对方还对她大喊：“如果我出事，你们承担得起吗！”

这位年长病患的行为不可理喻，但为了确保对方安全返家，叶祖仪带着老伯到附近德士站搭德士，并帮他支付德士费让他回家。

她认为，卫生部推出的新框架除了有助于提升公众对医疗人员的尊重意识，也可为针对医疗人员的骚扰事件提供规范指引。

“我相信这对所有医疗人员来说都是一个好的起点。希望公众在对待医疗人员时可拥有更多同理心，并以理性沟通的方式来解决，而非通过情绪勒索或言语骚扰。”

个案2：男病患叫女护士脱光

来自菲律宾的玛丽索（Marisol Zabellero Villabrille, 36岁）是邱德拔医院的一名医疗助理，拥有一年半的护理经验。有一名加护病房的中年男病患当时要上厕所，但这类病患上厕所必须有人在旁确保没事，所以玛丽索就按照规定要陪伴协助。



玛丽索希望医疗人员能够在新框架推行后勇于为自己发声。（邱德拔医院提供）

岂料，玛丽索的好意男病患不领情，还讲了很难听的话：“你真的要进来吗？要的话就脱光衣服！”

玛丽索回忆，自己首次来新打工即遭病患恶言以对，当下令她感到不知所措。这场闹剧最后在保安人员的介入才收场，玛丽索随后也得到了医院内部相关部门的帮助。对于新框架的推出，她希望有助于医疗人员在面对骚扰时更有信心地站出来，并为自己的权益发声。

个案3：粗暴病患要打护士巴掌

新加坡中央医院的辛西娅（Cynthiah Chitrah, 33岁）已有6年的护士经验。她在一次执勤过程中，一名男病患作状要打她巴掌。另一名执勤的护士也被对方用粗口辱骂。



辛西娅希望公众能够将心比心尊重医疗人员。（新加坡中央医院提供）

任职于急诊部门的辛西娅回忆，这名男病人算是急诊部的“常客”，而这位病人那天疑似在酒醉的情况下作出失控的行为。这名男子随后被保安人员带走，并于今年9月在防止骚扰法令下罪成。

辛西娅希望在新框架推出后可以为医疗人员带来额外保障。“我们是医疗人员，也是别人的儿女，只希望公众往后能够尊重每位医疗人员。”

三大医疗集群最迟明年6月前落实



卫生部长王乙康。（郭福梁摄）

哪些行为构成骚扰与粗暴对待？

在新框架下，当局也为骚扰和粗暴行为设下更为明确与通用的定义。究竟哪些行为构成骚扰与粗暴对待？

辱骂或威胁医疗人员，或对他们动粗，令他们感到害怕、惶恐或焦虑，以致于不能如常执行工作，这些都可被归类为

不妥行为。

一些例子包括：

- 诅咒医护人员和他们的家人
- 拿东西丢医护人员
- 威胁说要跟医护人员的上司投诉让人丢工作
- 拿手机刻意拍医护人员且爆粗口
- 对医护人员乱喊乱叫

王乙康：认真看待各方申诉秉公处理

王乙康表示会认真看待各方申诉秉公处理。

卫生部长王乙康表示，虽然新冠疫情后国人已经进入社会的新常态，然而本地医疗体系负担仍重。在看病过程中，尽管绝大多数患者和看护者十分配合，但仍有一小部分的人对医疗人员出

言不逊，甚至动粗。

他也强调，当局将认真看待患者或看护者的申诉，经调查后若发现为医疗人员的不当行为，将采取相关措施应对。“但如果事实证明医护人员受到暴力对待，我们会支持他们。这是我们的承诺。”

医疗机构可如何对付违例者？

对于施暴者，劳资政工作小组认为院方可以根据情况的严重程度，用以下方式处理：

- 发出口头或书面警告
- 阻止施暴的看护者和访客进入医院

- 拒绝不合理要求
- 让不必接受紧急医疗护理的施暴患者出院
- 将顽固病患的行为记录在病例，让医护人员可以警惕。

医疗人员和机构可如何处理？

根据资料，面临骚扰或辱骂，医疗人员可在新框架下进行医院内部举报。各医疗集群将各自制定内部的举报和处理机制，并给予医护人员所需要的各类支持。

医护人员也可以报警，不过这个方法会比较适用于医护人员受到肢体上的伤害，或是对方威胁说要伤害医护人员。

国立健保集团首席执行官（候任）沈恒毅也说，该集团旗下所有医院和综合诊疗所从明年1月起将成立专门团队，实施框架措施，并为受影响的医护人员提供必要的支持，包括给予他们休息和恢复的时间。此外，集团也将为医护人员提供培训，加强他们如何应对粗暴对待的情况。