



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
衛生局  
Serviços de Saúde

## 關於立法會李靜儀議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會2022年6月15日第606/E463/VII/GPAL/2022號函轉來李靜儀議員於2022年6月10日提出，行政長官辦公室於2022年6月16日收到之書面質詢，答覆如下：

衛生局一直重視前線醫護人員職場暴力的保障，從醫護人員及市民兩方面推出不同措施，以預防及減少暴力事件的發生。當中，衛生局已就暴力事件預防和應對處理、情緒支援等事宜制定指引，並有對指引定期進行審視和更新。同時，持續舉辦前線接待和溝通技巧等課程，提高前線醫療人員與市民溝通的能力，防止出現語言以至肢體的衝突。而公營醫院亦成立了專責小組，定期對工作間暴力進行風險評估，以制定相應的措施。

此外，已在前線部門，特別是公眾地方安裝求救和錄影裝置，並透過增派保安人員、設立24小時通報系統，以協助應對突發出現的事件。倘有工作人員遭受暴力，衛生局會在緊急救治、心理輔導、法律追責等方面提供支援，以維護員工們的身心健康。據資料顯示，近五年公營醫療機構發生職場暴力並需要警員協助的個案有59宗，平均每年12宗。衛生局將繼續關注個案數字，以作為政策制定、員工保障和培訓的參考依據。

市民方面，可透過電話、電郵、信函或親臨等渠道，就公營醫療機構服務提出意見和建議。此外，透過現行《醫療事故法律制度》，從法制上明確市民、醫護人員和醫療機構的責任，以及爭議調解的機制，有助處理醫療事故引起的糾紛，保障各方的權益，改善醫患關係，減少出現暴力事件的風險。

衛生局局長  
羅奕龍