

個案研討：酒精噴眼



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

台北市大安區臥龍里長邱奕承，去年 4 月時與朋友前往 sogo 錢櫃唱歌。在進門時接受服務人員量額溫以及酒精消毒時，一名錢櫃服務生誤把酒精噴霧當額溫槍使用，酒精直接噴入雙眼，導致邱奕承角膜炎、視力下降等傷害。而邱奕承也直言，現在「看到酒精就害怕」，且每天仰賴人工淚液，不然眼皮就像是在扯著眼球一樣，相當痛苦。不過最讓他不滿的是錢櫃公司至今連正式道歉都沒有，因此打算正式向錢櫃提告。

錢櫃方面也強調，公司並沒有不處理此案，且都很積極想要彌補對方損失，只是說對於邱奕承提出的金額無法接受，所以只能等司法來評斷。

(2021/01/12 今日新聞)

傳統觀點

- 怎麼這麼不小心，連量體溫也會出事？因此，以後有人給自己量體溫時一定要注意，不要也拿錯變成受害者。
- 業者因服務出了問題傷害到顧客，看來事後的處理方式令客戶不滿變成訴諸公堂，應如何妥善處理好客訴案件值得業者重視。
- 看來是賠償金談不攏，只能等司法評斷了。

人性化設計觀點

本案例是服務生誤把酒精噴霧當額溫槍使用，酒精直接噴入雙眼導致，這是典型的「人為失誤」。

處罰服務生或賠償都是事後的補救，傷害已經發生，以後要如何避免類似的錯誤呢？三令五申的要求服務人員以後一定要注意、處罰或開除出錯的服務生……等等措施能夠避免這類的人為失誤嗎？不能，因為這只是治標無法治本！為什麼？因為以人性化設計的觀點來看，我們必需承認：「只要是就會犯錯」，古語有云：「人非聖賢，孰能無過」，所以誰都不能保證自己「絕對不會」犯錯！

那麼，要如何治本避免再犯類似的錯誤呢？我們建議如下：

- 在入口處量體溫的櫃台將「酒精噴霧器」撤除，如一定要放，就把酒精消毒瓶改為按壓式的，並嚴禁與額溫槍放在一起，瓶子要選用與額溫槍有明顯區別的款式。人員改用按壓式的酒精噴瓶做雙手的消毒，不要再用噴霧器！
- 在「酒精噴霧器」瓶外貼上醒目(如有顏色大貼紙)的標示，很容易從外觀判別。
- 在入口處對客戶使用的額溫槍改用測手腕的測溫槍。
- 檢討是否有類似場所也需測體溫，參考上述辦法改善。

同學們，對於本案你還有什麼點子？請提出分享討論。