個案研討： 誤把酒精當食鹽水

**一張含有 個人, 室內 的圖片

自動產生的描述**

**以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 台中一家眼鏡行在替顧客驗光時，老闆誤把酒精當成生理食鹽水倒進收納盒中，驗光結束對方想戴回隱形眼鏡，眼睛極端刺痛，緊急就醫才發現眼角膜受到90%的化學灼傷，右眼視力只剩下0.04，幾乎接近失明的狀況。

朝著顧客雙手噴手消毒，這已經是三年來的疫情日常，但你很難想像，萬一酒精噴到眼睛會造成多大傷害。台中一名呂小姐向媒體控訴，他因為眼鏡行員工的疏失、把酒精當成食鹽水，害她戴上隱形眼鏡後超刺痛，導致右眼眼角膜90%灼傷。 (2023/02/05 鏡新聞)

* 送醫後才發現，是眼鏡行員工把工業用酒精裝進生理食鹽水空瓶，不知情的員工又把空瓶中的液體裝進隱形眼鏡盒內，最後導致隱形眼鏡泡在酒精裡，民眾不慎誤戴。(2023/02/05 民視新聞網)

**傳統觀點**

* 當事眼鏡行業者陳先生：「照理來講，這個東西要分開使用，食鹽水歸食鹽水的瓶子、酒精歸酒精的瓶子，樓下這部分可能它有標示但不是很清楚、久了字就模糊這樣子。」
* 眼鏡行負責人因為涉嫌過失傷害遭到檢察官起訴，雙方經過半年協商，最後店家賠償對方115萬才能順利和解。

**人性化設計觀點**

如果我們把這類的事故當成人為失誤，出事後誰出的錯就由誰來賠錢和解，這樣的處理方式並沒有解決根本的問題，難免以後還會發生。

以人性化設計的觀點來看，我們要承認只要是人，就是會出錯的，沒有人能保證自己永遠頭腦清楚、事事小心謹慎、永不出錯，因為這就是人性。因些，我們在設計產品、工具、工作流程、工作環境時，應該事先考慮物理、生理、心理及社會文化等人性因素，以提高福祉和效率。

由於新冠疫情朝著顧客雙手噴手消毒，這已經是眼鏡行的日常工作流程，但是萬一誤把酒精噴到眼睛，會造成多大傷害是眼鏡行本來就該想到並且要極力避免的。尤其是酒精和生理食鹽水都是無色透明的，一不小心當然很容易弄錯。不管是員工或是老闆自己都會誤把酒精當成生理食鹽水倒進收納盒中，可見這家眼鏡行的工作流程和防錯是根本不合格的。第二個報導中說是把工業用酒精裝進生理食鹽水空瓶則需要再查證，因為眼鏡行應該不會用到工業用酒精，而且工業用酒精是粉紅色的(這是有意染的)，應該很好識別反而不容易誤用。

為什麼員工在使用錯誤的生理食鹽水(實為酒精)情況下都不知道，可見目前的流程是有缺失的，一定要改善。還有就是顧客在驗光結束後戴回隱形眼鏡時，眼睛發生極端的刺痛，既是眼鏡行應該要有基本的警覺和專業，當時就該給予適當的清洗稀釋處理，怎麼會嚴重到眼角膜有90%的灼傷？員工的訓練和專業性一定有缺失也是要改善的。

正如同業所說：「照理來講，這個東西要分開使用，食鹽水歸食鹽水的瓶子、酒精歸酒精的瓶子，樓下這部分可能它有標示但不是很清楚、久了字就模糊。」當然，以後酒精和食鹽水是一定要分開擺放的，絕不能放在一起或旁邊，而且要用不同形狀和顏色的容器，絕不能只靠手寫的小標示來區別，這些流程如果不改，難保以後不會出同樣的錯誤！

在仍有疫情的狀況下，還有其他的眼鏡行是不是也會有酒精和食鹽水的誤用問題，主管機關是否應要求所有的眼鏡行記取教訓，立即進行自我檢查，並給予指導和建議，這樣的錯誤，絕不能允許再犯了，不是嗎？

同學們，針對此議題你還有什麼想法，請提出分享討論。