

· 调查报告 ·

医院工作场所暴力对医护人员工作压力影响的调查研究^{*}

林汉群¹, 闫俊辉², 王 箭³, 王晓川², 韩雪飞², 刘新媚²

(广东省深圳市第五人民医院:1. 普通外科;2. ICU;3. 生殖中心 518001)

摘要:目的 了解医护人员遭受医院工作场所暴力的情况,探讨医院工作场所暴力对医护人员工作压力的影响。方法 使用医院工作场所暴力调查表和工作压力量表,调查 3 家综合性医院工作至少 1 年的 1 880 名在职医护人员,了解医院工作场所暴力发生情况和医护人员的工作压力水平。结果 医护人员在医院工作场所遭受暴力的发生率为 57.6%。暴力组医护人员的工作压力及 5 个维度的得分均高于非暴力组,差异具有统计学意义($P < 0.01$)。心理暴力组医护人员的工作压力得分随着暴力频次的增加呈上升趋势,差异具有统计学意义($P < 0.01$)。结论 医护人员在医院工作场所遭受暴力的风险很高,而且医院暴力对医护人员的工作压力造成了深刻的影响,有必要采取相关措施减少医院工作场所暴力的发生。

关键词:工作场所;暴力;医护人员;工作压力

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2012.06.028

文献标识码:A

文章编号:1671-8348(2012)06-0590-03

A survey on effect of workplace violence in hospital on work-related stress of medical staffs^{*}

Lin Hanqun¹, Yan Junhui², Wang Jian³, Wang Xiaochuan², Han Xuefei², Liu Xinmei²

(1. Department of General Surgery; 2. ICU; 3. Reproduction Center, Shenzhen Fifth People's Hospital, Shenzhen, Guangdong 518001, China)

Abstract: **Objective** To understand the status of medical staffs suffering from workplace violence in hospital and to investigate the influence of workplace violence on work-related stress of the medical staff. **Methods** By cluster sampling, 1 880 medical staffs from 3 hospitals in Shenzhen were investigated in this study. By questionnaire survey method, the Workplace Violence in Hospital Setting Questionnaire and the Work-related Stress Scale were used to measure the status of workplace violence in hospital setting and the level of work-related stress of medical staff. **Results** The overall incidence rate of workplace violence was 57.6%. The work-related stress of the medical staffs suffering from violence was higher than that of the medical staffs without suffering from violence ($P < 0.01$). The more frequency of working violence was, the higher level of work-related stress of medical staffs ($P < 0.01$). **Conclusion** The overall incidence rate of workplace violence is still at higher level among the medical staffs, which has profound effect on their work-related stress. Therefore, it is necessary to carry out counterpart measures to reduce the incidence of workplace violence.

Key words: workplace; violence; medical staff; work-related stress

医院工作场所暴力是指医院工作人员在其工作场所受到辱骂、威胁或袭击,从而造成对其安全、幸福和健康明确或潜在的挑战。医院工作场所暴力分为心理暴力和身体暴力,心理暴力包括口头辱骂、威胁和语言的性骚扰;身体暴力包括打、踢、拍、扎、推、咬等行为^[1]。国内外研究关注到工作场所暴力对职业人群工作压力的影响。一些研究发现,在工作场所受到的冲突、恐吓及暴力会导致职业人群的工作压力增加^[2-5]。为了解我国医护人员在医院工作场所遭受暴力的情况,探讨医院工作场所暴力对其工作压力的影响,本调查研究对深圳市部分医护人员进行了调查,现报道如下。

1 对象与方法

1.1 研究对象 采用整群抽样方法,选取深圳市 1 家三级甲等综合医院,2 家二级甲等综合性医院的在岗医护人员。样本纳入标准:(1)上述 3 家医院至少工作 1 年的在职医护人员;(2)自愿参加本次调查者。样本排除标准:(1)手术室、供应室、营养科的医护人员;(2)未在岗、休假及进修医护人员;(3)本身患有重大疾病如恶性肿瘤、尿毒症、冠心病和高血压等疾病的医护人员;(4)有精神病史者;(5)近 3 个月内遭遇重大生活事件者(如离异,配偶、子女或父母死亡等)。

1.2 方法 本研究采用描述性相关性研究,用问卷法收集资料。问卷包括:一般情况调查表、医院工作场所暴力调查表、工作压力源量表。

一般情况调查表由研究者自行设计,内容包括科室、年龄、护龄、工作时间、病假、性别、医护人员类别、岗位级别、学历、职称、职务、婚姻状况等社会人口学资料。

医院工作场所暴力调查表由研究者在阅读文献的基础上,参阅国内外工作场所暴力调查表,根据 WHO 对医院工作场所暴力的定义而设计。该调查表经流行病学专家、医疗、护理专家反复修订而成,具有较好的内容效度。调查表主要内容包括医院暴力发生频次、暴力特征、暴力上报情况、暴力肇事者、暴力发生时间、地点、情景、暴力发生后医护人员的情感支持来源、暴力发生的原因、受害者的应对方式以及暴力对受害者的影响等。在预调查中,对 50 名符合研究条件的临床医护人员作预调查,并检验该调查问卷的信度(采用 Cronbach's α 系数)。经检验,医院工作场所暴力调查表内部一致性信度(即 Cronbach's α 系数)为 0.82。

李小妹和刘彦君^[6]参照国外目前最常用的两个工作压力源量表:美国护理心理学家 Grey-Toft 与 Anerson 的工作压力量表^[7]、英国护理学家 Wheeler 等工作压力源量表^[8],根据中国的国情重新设计并请教美国、泰国及中国的专家修订而形成了我国的工作压力源量表。该量表在国内外研究中被广泛应用,被证实有较好的信度和效度。

作者在 2011 年 1 月初与被调查医院护理部和医务科协商确定被调查病房及调查份数,调查者每周利用 2 d 时间到医院

* 基金项目:深圳市罗湖区软科学研究计划基金资助项目(201087)。

进行问卷调查,请被调查科室护士长协助发放问卷。当场发放,当场收回。

被调查的 1 880 名医护人员中,医生 860 名,护士 1 020 名,年龄最小 19 岁,最大 55 岁,平均(35.8±7.0)岁;工作年限最短 1 年,最长 34 年,平均(16.5±7.2)年。中专 56 名,大专 920 名,本科 842 名,研究生及以上 62 名。初级职称 1 050 名,中级职称 724 名,高级职称 106 名。

问卷发放回收情况:2011 年 1 月份在深圳市 1 家三级甲等综合医院和 2 家二级甲等综合医院发放 2 000 张问卷,回收 1 920 份,回收率 96.0%,有效资料 1 880 份,有效率 94.0%。

1.3 统计学处理 全部资料输入计算机,使用 SPSS13.0 软件进行统计分析,用频数、百分数、 $\bar{x}\pm s$ 、中位数和四分位数间距进行描述,采用秩和检验(Z)与多分类秩和检验(H)分析的统计方法进行分析与推断。 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结 果

2.1 医院工作场所暴力发生情况 医护人员在医院工作场所遭受暴力的发生率为 57.6%,其中心理暴力 54.4%,身体暴力 13.2%,性暴力 7.3%。上述暴力以单一或复合的形式发生在同一个体身上,见表 1。

2.2 医护人员遭受医院工作场所暴力对其工作压力影响的比较 应用工作压力量表测量有无发生医院工作场所暴力的医护人员工作压力水平。经检验工作压力得分不服从正态分布。采用秩和检验将暴力组和非暴力组医护人员的工作压力及 5 个维度得分进行比较,暴力组医护人员的工作压力及 5 个维度的得分均高于非暴力组,差异具有统计学意义($P<0.01$),见表 2。

2.3 医护人员遭受不同暴力频次对其工作压力影响的比较 根据暴力发生的不同频次将不同暴力进行分层,采用秩和检验与多分类秩和检验对不同组医护人员的工作压力及 5 个维度得分进行比较(表 3)。心理暴力组医护人员的工作压力得分随着暴力频次的增加呈上升趋势,但 8~15 次分层中医护人员的工作压力的总体水平及 5 个维度得分居于 2 次和 3~4 次的分层水平,差异具有统计学意义($P<0.01$)。从表 4 可见,身体暴力组医护人员的工作压力得分随着暴力频次的增加无上

升趋势,差异具有统计学意义($P<0.05$)。性暴力组医护人员的工作压力得分随着暴力频次的增加呈上升趋势,但差异无统计学意义($P>0.05$),见表 5。

表 1 医院工作场所暴力的特点

项目	人数(n)	百分比(%)
心理暴力	1 022	54.4
口头侮辱	704	68.9
贬低	567	55.5
口头威胁	383	37.5
手机短信或打电话威胁	10	1.0
身体暴力	248	13.2
推	140	56.8
打	41	16.8
利器或钝器伤害	38	15.2
踢	35	14.4
咬	15	6.4
其他*	4	1.6
性暴力	137	7.3
语言性骚扰	119	87.0
非语言性骚扰或性亵渎	21	15.9

*:包括被拽头发 1 名、被掐 3 名。

表 2 医护人员遭受医院工作场所暴力对其工作压力影响的比较(m/q)

变量	暴力组(n=1 082)	非暴力组(n=798)	Z	P
总体水平	78.0/18.0	67.0/17.0	-12.277	<0.001
工作方面	17.0/5.0	13.0/3.0	-7.459	<0.001
工作量/时间分配	13.0/4.0	11.0/4.0	-10.367	<0.001
工作环境/资源方面	7.0/3.0	6.0/2.0	-8.722	<0.001
患者管理	24.0/6.0	20.0/5.0	-12.464	<0.001
人际关系	16.0/4.0	13.0/6.0	-9.580	<0.001

注:m 表示中位数,q 表示四分位数间距。

表 3 心理暴力频次对医护人员工作压力影响的比较(n=1 022,分)

变量	1 次(n=448)	2 次(n=307)	3~4 次(n=173)	5~7 次(n=72)	8~15 次(n=22)	H	P
	m/q	m/q	m/q	m/q	m/q		
总体水平	71.0/13.0	72.0/14.0	82.0/16.5	86.0/23.0	82.0/21.5	64.052	<0.001
工作方面	15.0/4.0	16.0/4.5	17.0/6.0	18.0/6.5	16.0/7.0	42.427	<0.001
工作量/时间分配	11.0/2.8	12.0/4.0	13.0/4.0	14.0/4.0	13.0/2.5	48.188	<0.001
工作环境/资源方面	6.0/2.0	6.0/2.0	7.0/2.0	8.0/3.0	6.0/2.0	45.247	<0.001
患者管理	22.0/5.0	24.5/7.0	26.0/5.5	26.0/8.0	25.0/6.5	35.859	<0.001
人际关系	16.0/5.0	17.0/5.0	18.0/6.0	19.0/4.0	18.0/3.5	49.450	<0.001

注:m 表示中位数,q 表示四分位数间距。

表 4 身体暴力频次对医护人员工作压力影响的比较(n=248)

变量	1 次(n=168)m/q	2 次(n=62)m/q	3~4 次(n=18)m/q	H	P
总体水平	79.0/17.0	91.0/29.0	78.0/32.0	10.990	0.012
工作方面	16.0/5.0	20.0/10.0	14.0/4.5	7.129	0.068
工作量/时间分配	13.0/5.0	14.0/5.0	14.0/5.0	12.994	0.005
工作环境/资源方面	7.0/3.0	8.0/3.0	7.0/3.5	5.736	0.125
患者管理	26.0/7.0	28.0/8.0	24.0/11.0	4.630	0.201
人际关系	18.0/4.0	21.0/6.0	18.0/9.0	19.937	<0.001

注:m 表示中位数,q 表示四分位数间距。

表 5 性暴力频次对医护人员工作压力影响的比较 ($n=137$)

变量	1 次($n=120$)	2 次($n=17$)	Z	P
	m/q	m/q		
总体水平	80.5/19.0	82.0/26.0	-0.159	0.874
工作方面	19.0/5.0	20.0/15.0	-0.522	0.602
工作量/时间分配	12.0/4.0	15.0/2.0	-1.235	0.217
工作环境/资源方面	7.0/4.0	5.0/3.0	-2.080	0.038*
患者管理	25.0/8.0	28.0/8.0	-0.280	0.780
人际关系	18.0/8.0	18.0/2.0	-1.069	0.285

注:m 表示中位数,q 表示四分位数间距。

3 讨论

本次调查中,医护人员遭受医院工作场所暴力的总体发生率为 57.6%,其中心理暴力为 54.4%、身体暴力为 13.2%、性暴力为 7.3%,说明医护人员在医院遭受的工作场所暴力仍处较高水平,主要因为患者的维权和自我保护意识增强,对医院的期望值也越来越高,患者在花钱看病的同时,也在评估其所得到的医疗服务是否“规范”。当疾病没有治好或者未达到患者期望的目的时,患者就可能认为医疗过程中服务态度和服务方式存在不妥之处,导致医疗纠纷和医院暴力^[9]。心理暴力的发生率最高说明医院工作场所暴力主要以心理暴力为主,多表现为语言伤害,反复多次的心理暴力虽然没有造成身体伤害但造成了心理损伤^[10]。身体暴力的发生率明显低于心理暴力,发生频次较心理暴力明显减少,说明医护人员在医院工作场所遭受身体暴力概率相对较少。性暴力的发生率最低,并且以语言性骚扰为主,虽然语言性骚扰没有非语言性骚扰或性挑逗、强奸等对受害者造成的身心损害大,但医院暴力中的性暴力已越来越受到关注^[11]。

本研究发现,暴力组医护人员的工作压力较非暴力组医护人员的工作压力高,这与医护人员的工作压力与其在工作场所受到的暴力呈正相关的研究结果一致^[12]。本研究结果显示,心理暴力组医护人员的工作压力得分随着暴力频次的增加呈上升趋势,但暴力频次达到一定数量时,医护人员的工作压力的总体水平及 5 个维度得分都有所下降,差异有统计学意义 ($P<0.01$)。身体暴力组医护人员的工作压力得分随着暴力频次的增加无上升趋势,差异有统计学意义 ($P<0.05$);性暴力组医护人员的工作压力得分随着暴力频次的增加呈上升趋势,但差异无统计学意义 ($P>0.05$)。结果提示,随着医院工作场所暴力发生频次的增加医护人员工作压力也增大,但不会随暴力频次增加而无限增大,当暴力发生频数达到一定数量时医护人员工作压力会有一定程度下降,可能与遭受多次医院暴力的医护人员通过控制或回避应激源,改变认知评价,改善社会支持,应对指导等应激干预模式或压力自我管理,消除或降低各种应激因素的负面影响有关^[13]。另外,身体暴力和性暴力组医护人员的工作压力与暴力发生频次没有明显关系,可能与心理暴力、身体暴力以及性暴力重叠交叉影响有关。

医院工作场所暴力事件严重妨碍了医院的正常工作秩序,影响医院工作人员的工作和生活,给医疗卫生服务带来许多负

面影响,已成为一个重要的公共卫生问题^[14-15]。因此,各医疗机构有必要采取相关措施减少医院工作场所暴力的发生,以降低医护人员工作压力水平。

参考文献:

- [1] World Health Organization. New research shows workplace violence threatens health services[J]. Press Release WHO/37, 2002, 14(3):6-9.
- [2] Berg A, Hansson UW, Hallberg IR. Nurses creativity, tedium and burnout during 1 years of clinical supervision and implementation of individually planned nursing care: comparisons between a ward for severely demented patients and a similar control ward[J]. J Adv Nursing, 2004, 20(13):742-749.
- [3] Ceslowitz SB. Burnout and coping strategies among hospital staff nurses[J]. J Adv Nursing, 1989(14):553-557.
- [4] Copp G. The reality behind stress[J]. Nursing Times, 2008, 84(12):43-45.
- [5] Cross DG, Fallon AA. Stressor comparison of four specialty areas[J]. Aust J Adv Nursing, 1995, 2(10):24-36.
- [6] 李小妹, 刘彦君. 护士工作压力源及工作疲惫感的调查研究[J]. 中华护理杂志, 2000, 35(11):645-649.
- [7] Dolan N. The relationship between burnout and job satisfaction in nurses[J]. J Adv Nursing, 2007, 12(3):12.
- [8] Gray-Toft P, Anderson JG. Stress among hospital staff: Its causes and midwives[J]. Br J Nursing, 1994, 3(10):527-534.
- [9] 王鹰, 杨小明, 江启成. 医疗暴力的危害、原因及对策[J]. 医学与哲学, 2005, 26(11):16-18.
- [10] Janoff-Bulman R, Frieze IH. A theoretical perspective for understanding reactions to victimization[J]. J Soc Issues, 2003, 39(2):1-17.
- [11] Gerberich SG, Church TR, McGovern PM, et al. An epidemiological study of the magnitude and consequences of work related violence: the innesota nurses' study[J]. Occup Environ Med, 2010, 61(11):495-503.
- [12] 闫俊辉, 张美芬, 宋艳玲, 等. 医院工作场所暴力与护士工作压力的相关性研究[J]. 中华现代护理杂志, 2009, 15(5):420-422.
- [13] 姜乾金. 医学心理学[M]. 北京:人民卫生出版社, 2000:3.
- [14] Sofield L, Salmond SW. Workplace violence a focus on verbal abuse and intent to leave the organization[J]. Orthop Nurs, 2003, 22(4):274-283.
- [15] Gerberich SG, Church TR, McGovern PM, et al. An epidemiological study of the magnitude and consequences of work related violence: the innesota nurses' study[J]. Occup Environ Med, 2009, 61(3):495-503.

(收稿日期:2011-07-06 修回日期:2011-11-01)