

某市三级综合医院护士遭受工作场所暴力特征及影响因素

赵鑫, 李惠玲, 薛小玲, 钮美娥, 孙志敏, 孟红燕

摘要: [目的] 探讨某市三级综合医院护士遭受工作场所暴力的特征及影响因素。[方法] 使用问卷调查法测量某市 3 所三级综合医院 484 名护士在过去 1 年遭受工作场所暴力的发生率、特征、所在医院的态度和措施, 并分析其影响因素。[结果] 工作场所暴力的发生率为 63.0%, “工作部门”、“处理得力”、“对护士的重视程度”、“鼓励上报”、“保安全定时巡逻”和“候诊区座椅均固定”对工作场所暴力的发生有影响。[结论] 某市三级综合医院护士遭受工作场所暴力的现象较普遍, 建议医院管理者加强重视, 采取相应措施降低护士遭受工作场所暴力的风险。

关键词: 三级综合医院; 护士; 工作场所暴力; 影响因素

Pattern and Impact Factors of Workplace Violence towards Nurses in Tertiary General Hospitals
ZHAO Xin, LI Hui-ling, XUE Xiao-ling, NIU Mei-e, SUN Zhi-min, MENG Hong-yan (Nursing Department, The First Affiliated Hospital of Soochow University, Suzhou, Jiangsu 215006, China). Address correspondence to MENG Hong-yan, E-mail: menghongyan@suda.edu.cn • The authors declare they have no actual or potential competing financial interests.

Abstract: [Objective] To explore the pattern and impact factors of workplace violence (WPV) towards nurses in tertiary general hospitals in a selected city. [Methods] Questionnaires were completed by participants to examine prevalence and influence of WPV against nurses as well as attitudes and preventive measures taken by the employers. [Results] During the past one year, 63.0% nurses investigated suffered from WPV. Working departments, strong support, putting a premium on nurse, encouraging WPV reporting, routine security patrolling, and fixed seats in waiting rooms were the leading impact factors of WPV. [Conclusion] Nurses' experience of WPV is a prevalent phenomenon in tertiary general hospitals in the city investigated. It is urgent for hospital administration to raise attention to WPV and reduce the related risk.

Key Words: tertiary general hospital; nurse; workplace violence; impact factor

工作场所暴力(workplace violence, WPV)是指从业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、幸福和健康明显或隐性的挑战, 主要包括言语攻击、威胁、躯体攻击和性骚扰 4 种形式^[1]。近年来, WPV 发生率居高不下, 并呈上升趋势^[2-3], 护士的健康和安全屡屡受到威胁^[4], 导致护理人员流失^[5], 本研究旨在明确护士遭受暴力的特征及其影响因素, 以期寻找降低护士遭受暴力风险的手段。

1 对象与方法

1.1 研究对象

采用抓阄的方式从某市 4 所三级综合医院中随机抽取 3 所为调查单位, 再从每个单位中选择 10 个病区, 其中工作满 1 年、能够接触患者且知情同意的护士均作为研究对象接受问卷调查, 排除病、产、事等原因休假或公派出者。共发放问卷 517 份, 回收有效问卷 484 份, 有效率为 93.6%。被调查护士的年龄为 20~56(30.7±7)岁, 护龄为 1~38(9.7±7.8)年, 其中女性

458 人, 男性 26 人; 急诊岗 98 人, 门诊岗 25 人, 住院部 361 人。

1.2 研究工具

医院工作场所暴力调查问卷修订版, 由暨南大学王声湧等人根据世界卫生组织(WHO)关于 WPV 的文件及研究结果设计并修订^[1], 已广泛用于急诊科、精神科等医务人员的调查^[6-7]。该问卷包括 5 个部分, 42 个条目, 分别测量各类型 WPV 发生的频数与特征、调查对象对 WPV 的认知态度、所在单位对 WPV 的态度和措施以及调查对象的一般资料。调查前选择该市某三级医院心内科 2 个病区共计 34 名护士进行间隔 3 周的重复测量, 测得重测信度为 0.803; 请 5 位专家评价其各条目内容的平均效度为 0.916。

1.3 统计学方法

使用 SPSS 16.0 软件对资料进行统计分析, 其中计数资料使用频数和百分比进行描述, 计量资料使用均数、标准差进行描述, 采用卡方检验和 logistic 回归就各因素对 WPV 发生的影响进行分析。

2 结果

2.1 某市三级综合医院护士遭受 WPV 事件的发生率

共 305 名(63.0%)调查对象报告在过去 1 年曾经遭受过不同形式的暴力, 见表 1。

[作者简介] 赵鑫(1981—), 女, 硕士, 主管护师; 研究方向: 临床护理及护理管理; E-mail: mumu011120@163.com

[通信作者] 孟红燕副主任护师, E-mail: menghongyan@suda.edu.cn

[作者单位] 苏州大学附属第一医院护理部, 江苏 苏州 215006

表 1 某市三级综合医院护士遭受不同类型 WPV 频次的情况 (n=305)

频次	WPV 类型							
	言语攻击		威胁		身体攻击		性骚扰	
	例数	构成比 (%)	例数	构成比 (%)	例数	构成比 (%)	例数	构成比 (%)
无	6	2.0	108	35.4	271	88.9	289	94.8
1 次	79	25.9	88	28.9	18	5.9	8	2.6
2~3 次	113	37.0	53	17.4	11	3.6	7	2.3
3 次以上	107	35.1	56	18.4	5	1.6	1	0.3

2.2 某市三级综合医院护士遭受 WPV 的特征

2.2.1 WPV 发生的时间和地点 74.1% (226/305) 的 WPV 发生在日班, 20.7% (63/305) 发生在前半夜, 5.2% (16/305) 发生在后半夜; 79.3% (242/305) 的 WPV 发生时有其他同事在场, 仅 20.7% (63/305) 的暴力事件发生在护士单独值班时。51.5% (157/305) 的暴力发生在病房内, 23.9% (73/305) 发生在护士站。

2.2.2 施暴者的特点 81% 的施暴者以患者家属为首 (247/305), 只有 13.4% (41/305) 的暴力事件是以患者本人为首实施; 78.7% (240/305) 的施暴者为男性, 按照年龄划分, 施暴者主要为中、青年, 分别占 67.5% (206/305) 和 24.9% (76/305)。

根据问卷调查结果显示, 遭受暴力的护士认为施暴者对其进行言语或行为的攻击主要是因为施暴者“素质低” (69.5%, 212/305)、“不合理要求被拒绝” (45.9%, 140/305)、“等候时间长” (39.7%, 121/305)、“对治疗效果不满意” (37.0%, 113/305) 和“认为医疗费用贵” (35.7%, 109/305)。

2.2.3 护士的应对方式 暴力发生时, 护士的应对方式多种多样, 调查发现, 排在前 5 位的应对方式分别为“耐心解释” (73.1%, 223/305)、“忍让回避” (70.2%, 214/305)、“求助保安” (36.1%, 110/305)、“求助同事” (22.0%, 67/305) 和“求助领导” (19.0%, 58/305), 只有 8.9% (27/305) 的护士选择了“报警”。

2.2.4 遭受暴力对护士心理与行为的影响 96.4% (294/305) 的护士认为暴力发生时自身的心理行为受到不同类型的影响, 8.9% (27/305) 的护士因为遭受暴力 (受伤或其他原因) 而不能上班 (1~7d), 2% (6/305) 的护士需就診治疗。暴力事件对护士心理与行为的影响见表 2。

表 2 暴力事件对护士心理和行为的影响

项目	暴力发生时的影响		暴力持续至今的影响	
	例数	构成比 (%)	例数	构成比 (%)
无影响	11	3.6	114	37.4
精神无法集中	89	29.2	26	8.5
感到委屈	235	77.0	84	27.5
感到气愤	224	73.4	63	20.7
感到恐惧	52	17.0	30	9.8
失眠	40	13.1	22	7.2
工作热情下降	176	57.7	109	35.7
工作质量降低	89	29.2	30	9.8
讨厌患者	69	22.6	30	9.8
不想继续从事护理工作	119	39.0	88	28.9
出现自杀念头	4	1.3	2	0.7

2.3 某市三级综合医院预防 WPV 的态度及措施

51.7% (250/484) 的护士认为医院积极维护员工利益, 公平处理暴力事件, 48.3% (234/484) 认为医院采取能不管就不管的态度, 甚至不问原委责罚员工; 45% (218/484) 的护士所在的医院有专门的科室处理 WPV 事件, 但只有 27.5% (133/484) 的护士认为医院对既往 WPV 的处理是得力的, 被调查护士中, 曾在医院接受过预防 WPV 相关培训的仅占 10.1% (49/484)。

在被调查护士所在医院采取的预防 WPV 的措施中, 排名前 5 位的分别是“保安全天定时巡逻” (74.0%, 358/484)、“病区安装摄像头” (63.4%, 307/484)、“夜间医院内工作区域保持灯光明亮” (55.2%, 267/484)、“候诊区座椅均固定” (39.7%, 192/484) 和“保安在病区设点值班” (33.7%, 163/484)。

2.4 某市三级综合医院护士遭受 WPV 的影响因素分析

调查对象的一般资料、所在单位对暴力的态度和措施是否影响 WPV 的单因素分析结果见表 3。

表 3 一般资料、所在单位对暴力的态度和措施对 WPV 的影响

项目	分类	遭受 WPV	未遭受 WPV	χ^2	P
工作部门	急诊	84	14	33.1	<0.001
	门诊	20	5		
	住院部	201	160		
鼓励上报	是	164	134	21.204	<0.001
	否	141	45		
专门处理 WPV 的科室	有	122	96	8.467	0.004
	无	183	83		
处理得力	是	59	74	27.387	<0.001
	否	246	105		
处理 WPV 的态度	维护员工利益或公平处理	135	115	18.038	<0.001
	能不管就不管或责罚员工	170	64		
对护士的重视程度	医生 > 护士	180	68	19.962	<0.001
	护士 ≥ 医生	125	111		
保安全天定时巡逻	是	198	147	16.310	<0.001
	否	107	32		
保安在病区设点值班	是	91	72	5.449	0.020
	否	214	107		
候诊区座椅均固定	是	108	84	6.252	0.012
	否	197	95		

以 WPV 是否发生为因变量, 单因素分析具显著意义 ($P < 0.05$) 和有重要临床实际意义的变量为自变量, 拟合 logistic 回归模型。将因变量赋值为遭受暴力 =1, 未遭受暴力 =0, 预进入模型的自变量有 15 个。选用基于最大似然估计的向前逐步回归法, 分别以 $\alpha=0.05$ 和 $\alpha=0.10$ 作为变量引入和剔除的标准, 回归分析显示, “处理得力”、“对护士的重视程度”、“鼓励上报”、“保安全天定时巡逻”和“候诊区座椅均固定”是护士遭受 WPV 的保护因素。以住院部护士为参照, 急诊科护士遭受 WPV 的概率是不遭受 WPV 的 4.552 倍, 门诊护士遭受 WPV 的概率是不遭受 WPV 的 2.463 倍, 拟合模型可以解释的变异占总变异的 22.1% (表 4)。

表 4 影响医院工作场所暴力的 logistic 回归分析

项目	回归系数	标准误	Wald χ^2	P	OR	95% 可信区间	
						上限	下限
常量	1.704	0.276	38.153	<0.001	5.496	—	—
工作部门							
住院部	—	—	24.247	<0.001	—	—	—
急诊	1.516	0.319	22.515	<0.001	4.552	2.434	8.513
门诊	0.901	0.544	2.742	0.098	2.463	0.847	7.160
对护士的重视程度	-0.432	0.218	3.951	0.047	0.649	0.424	0.994
处理得力	-0.579	0.242	5.728	0.017	0.560	0.349	0.900
鼓励上报	-0.510	0.236	4.686	0.030	0.600	0.378	0.953
保安全天定时巡逻	-0.751	0.245	9.356	0.002	0.472	0.292	0.764
候诊区座椅均固定	-0.426	0.211	4.057	0.044	0.653	0.432	0.989

[注] Nagelkerke $R^2=0.221$ 。

3 讨论

某市三级综合医院护士遭受 WPV 的发生率为 63.0%，这一数据与陈祖辉等^[7]和李波等^[8]对广东与吉林两省的调查结果接近（62.82%，63%），表明与国内一些地区类似，某市三级综合医院护士遭受 WPV 较为普遍。其中，遭受 2 次以上言语暴力的护士占 72.1%（220/305），说明暴力以辱骂为主，且发生较为频繁，可能是因为患者或家属会首选辱骂、诅咒等方式向护士发泄心中的不满，以免导致躯体伤害而引起法律纠纷。

据研究对象回忆，大多数 WPV 发生在日班有其他同事在场的情况下，夜班发生较少，与陈祖辉等^[9]对广州市医护人员和 SHOGHI 等^[10]对伊朗护士的研究结果一致，而 CRILLY 等^[11]却发现澳大利亚急诊护士遭受 WPV 大多发生在夜班，日班发生最少，这可能是因为暴力是否发生并非单纯取决于时间因素，而是决定于护士的工作量和繁忙程度。对于综合医院或普通病房来说，患者的各种检查、治疗和护理措施大多安排在白天进行，即使这个时段在岗护士人数较多依然非常忙碌，且这个时段探视的亲友较多，护士除了满足患者的需要之外，还要满足探陪家属的需要，稍有不慎就可能引起患者或家属的不满，对护士进行攻击；而夜班时段多数患者的治疗护理项目已经完成，且探陪人员较少，虽然此时在岗护士只有 1~2 人，但 WPV 的发生率并不高。急诊科刚好相反，白天时，在岗护士较多，且有门诊可以分流部分患者，而到了夜班时段，值班护士较少，没有门诊对病员的分流，因此护士的工作量相对日班较大且更繁忙，加之夜晚就医者往往情况危急，患者及家属更易激动，很容易产生不满而对护士实施暴力。

遭遇暴力时，护士大多选择耐心解释，并对暴力行为持忍让回避的态度，极少数会选择报警。李波等^[8]也发现，“与对方讲道理”和“委曲求全或躲避”是护士面对 WPV 最常见的应对方式，说明面对攻击，护士会耐心进行解释以取得对方的理解和（或）回避对方以免暴力进一步升级，可能由于 WPV 以言语暴力为主，多不会带来躯体伤害，因此较少护士选择“报警”。但这并不意味着暴力事件对护士没有影响，本研究发现，大多数护士遭受暴力时感到委屈和气愤，王培席等^[12]通过访谈也发现感到委屈和愤怒是护士遭受暴力后的主要心理体验，此外，暴力的即时影响还包括“工作热情下降”、“不想干护理这一行”、“工作质量降低”等，一些护士因为遭受暴力而请假。随着

时间的推移，一些负性的情绪逐渐淡化，但“工作热情下降”和“不想继续从事护理工作”却成为暴力攻击对护士心理和行为的主要长期影响。其他研究也有相似结果，CARROLL^[13]发现言语暴力会导致美国护士流失并影响护理患者的质量，OZTUNC^[14]发现，土耳其护士认为言语暴力会引起情感疲惫，降低创造力并影响她们的照顾能力，KWOK 等^[15]发现遭受 WPV 会对香港护士的工作满意度和工作表现产生负面影响^[15]，因此，WPV 对护士的身心健康和护理质量的影响是深远的，不仅会提高护士的缺勤率和离职率，而且会增加医疗成本，甚至影响医疗机构的正常工作秩序，这一问题值得政府与卫生管理者给予关注。

近一半的调查对象所在医院对 WPV 的处理态度不够积极，认为医院对 WPV 处理得当者不足三成。NACHREINER 等^[16]通过对明尼苏达州护士的调查发现，超过 51% 的受害者认为管理者没有对暴力事件作出反应，53% 的受害者认为境况没有任何改善。卫生管理者对于 WPV 是否处理得力会影响此后护士遭遇 WPV 的反应和工作热情。MAY 等^[17]发现，很多护士认为上报暴力事件会耽误时间且医院管理者也不会采取什么行动，因此在遭遇暴力时很少报告。此外，护士工作满意度降低也与管理者对遭受暴力护士的支持较低有关^[17]。因此，公平处理 WPV 事件，给予遭受暴力护士满意的处理结果，可能有助于提高护士的工作满意度和工作热情。

在本研究中，影响某市三级综合医院护士遭受暴力的因素包括“工作部门”、“所在单位对护士的重视程度”、“处理是否得力”、“是否鼓励上报”、“保安全天定时巡逻”和“候诊区座椅均固定”。在急诊科工作的护士遭受 WPV 的概率最大，与较多研究结果相似^[17-18]，可能是因为急诊科收治的大多是危急重症患者，患方求治心切且心情激动、缺乏耐心，当对治疗、护理措施不理解或等候时间稍长便可能对护士恶语相向甚至进行躯体攻击。“医院对护士的重视程度高”、“处理得力”、“鼓励上报”、“保安全天定时巡逻”及“候诊区座椅均固定”是护士遭受 WPV 的保护因素，可能是因为受到重视可以提高护士的地位，患者或家属相对比较尊重护士而较少发起攻击；医院鼓励上报 WPV、处理 WPV 得当，有助于暴力事件被公开并得到应有的处理，使有施暴意图的患者或家属对施暴后果有所顾忌；“保安全天定时巡逻”能够对有施暴意图者起到一定程度的约束作用，同时也有助于及时发现施暴意图或施暴时间，避免暴力发生或暴力形式进一步升级，这与泰国护士认为医院提供 24h 安全巡逻有助于降低 WPV 的发生的观点^[19]一致；候诊区设置固定座椅有助于患者静坐休息，等候叫号就诊，从而避免站立、走动或排队引起的不适与烦躁，同时座椅固定也去除了患者以活动座椅为工具施暴的可能性，从而降低了护士遭受 WPV 的概率，这一结果与杨筱多等^[18]的观点一致。因此，对于一些 WPV 高发的部门如急诊科，建议增加人力，简化收治流程，缩短等待时间以降低 WPV 发生的可能性，此外，医院加大对护士的重视程度、鼓励上报 WPV 事件、公平处理并给予受害者以满意的答复、设置保安全天巡逻以及在候诊区设置固定座椅，可能有助于降低护士遭受 WPV 的发生率，但尚需进行干预性研究以确定其效果。

与我国一些地区的情形相似,本调查结果提示三级综合医院护士遭受 WPV 比较普遍,严重影响护士的身心健康、工作热情及医院的工作秩序。建议进一步在国内开展干预性研究以探讨降低护士遭受 WPV 风险的有效措施,为提高护士的工作热情与服务质量及创建安全和谐的就医环境提供依据。

(志谢:本研究得到北京协和医学院护理学院刘华平教授、暨南大学医学院伤害控制与预防中心王声湧教授的指导,广州中医药大学护理学院杨筱多老师的帮助,深表感谢!)

·作者声明本文无实际或潜在的利益冲突。

参考文献:

- [1] 陈祖辉,王声湧,荆春霞.广州市两所医院工作场所暴力现象调查[J].中华预防医学杂志,2003,37(5):358-360.
- [2] HEGNEY D, ELEY R, PLANK A, et al. Workplace violence in Queensland, Australia: the results of a comparative study[J]. Int J Nurs Pract, 2006, 12(4): 220-231.
- [3] MERECZ D, RYMASZEWSKA J, MOŚCICKA A, et al. Violence at the workplace—a questionnaire survey of nurses[J]. Eur Psychiatry, 2006, 21(7): 442-450.
- [4] CATLETTE M. A descriptive study of the perceptions of workplace violence and safety strategies of nurses working in level I trauma centers[J]. J Emerg Nurs, 2005, 31(6): 519-525.
- [5] ARTHUR T, BAIN E I. Workplace violence and chemical exposure: a 73-year-old CVA patient assaults nurses with a fire extinguisher[J]. J Emerg Nurs, 2002, 28(6): 484-488.
- [6] 姜小鹰,高骥,张旋.工作场所暴力与护士长工作倦怠的相关分析[J].中国护理管理,2008,8(3):19-20.
- [7] 陈祖辉,陈清,王声湧.护士工作场所暴力流行病学研究[J].中华疾病控制杂志,2009,13(2):157-159.
- [8] 李波,宁宇,寇长贵,等.护士在医疗场所遭受暴力侵害的现状分

析[J].中国医院管理,2005,25(12):23-25.

- [9] 陈祖辉,王声湧,卢业成,等.医院工作场所暴力的流行病学特征及危险因素分析[J].中华流行病学杂志,2004,25(1):3-5.
- [10] SHOGHI M, SANJARI M, SHIRAZI F, et al. Workplace violence and abuse against nurses in hospitals in Iran[J]. Asian Nurs Res, 2008, 2(3): 184-193.
- [11] CRILLY J, CHABOYER W, CREEDY D. Violence towards emergency department nurses by patients[J]. Accid Emerg Nurs, 2004, 12(2): 67-73.
- [12] 王培席,陈传波,白芹,等.急诊护士遭受工作场所暴力后的体验[J].中华护理杂志,2007,42(5):437-439.
- [13] CARROLL V. Verbal abuse in the workplace: how to protect yourself and help solve the problem[J]. Am J Nurs, 2003, 103(3): 132.
- [14] OZTUNC G. Examination of incidents of workplace verbal abuse against nurses[J]. J Nurs Care Qual, 2006, 21(4): 360-365.
- [15] KWOK RP, LAW YK, LI KE, et al. Prevalence of workplace violence against nurses in Hong Kong[J]. Hong Kong Med J, 2006, 12(1): 6-9.
- [16] NACHREINER NM, GERBERICH SG, MCGOVERN PM, et al. Relation between policies and work related assault: Minnesota Nurses' Study[J]. Occup Environ Med, 2005, 62(10): 675-681.
- [17] MAY DD, GRUBBS LD. The extent, nature, and precipitating factors of nurse assault among three groups of registered nurses in a regional medical center[J]. J Emerg Nurs, 2002, 28(1): 11-17.
- [18] 杨筱多,姜亚芳,李春,等.综合医院护士遭受工作场所暴力现状及影响因素的研究[J].中华护理杂志,2009,44(10):877-881.
- [19] KAMCHUCHAT C, CHONGSUVIVATWONG V, ONCHEUNJIT S, et al. Workplace violence directed at nursing staff at a general hospital in southern Thailand[J]. J Occup Health, 2008, 50(2): 201-207.

(收稿日期:2012-02-12)

(英文编审:金克峙;编辑:张晶;校对:徐新春)

(上接第 690 页)

存在的多种有害因素是否存在相加或者协同作用,需要更进一步的研究证实。

此次调查仅是煤制甲醇作业对工人神经行为能力影响的初步调查,在下一步的研究中需要考虑煤制甲醇环境中存在的多种职业有害因素是否存在相加或协同作用,因为煤制甲醇工业为新兴工业,接触工人工龄相对较短,需要在以后的研究中进一步研究工龄对神经行为能力的影响,探讨煤制甲醇作业工人年龄、工龄、性别、文化程度、吸烟、饮酒等对作业工人的神经行为的影响。

·作者声明本文无实际或潜在的利益冲突。

参考文献:

- [1] 中国职业卫生标准委员会. GBZ 159—204 工作场所空气中有害物质监测的采样规范[S].北京:中国标准出版社,2004.
- [2] 中国职业卫生标准委员会. GBZ/T 160—204 工作场所空气中有害物质测定[S].北京:中国标准出版社,2004.
- [3] World Health Organization. Operational guide for the WHO neurobehavioral core test battery[M]. Geneva: WHO office of

occupational health, 1986.

- [4] 梁友信.介绍WHO推荐的神经行为为核心测试组合[J].工业卫生与职业病,1987,13(6):331-339.
- [5] 刘志民.现代实用毒物分析[M].北京:人民卫生出版社,1984:102.
- [6] LO PUMO R, BELLIA M, NICOSIA A, et al. Long-lasting neurotoxicity of prenatal benzene acute exposure in rats[J].Toxicology, 2006, 223(3): 227-234.
- [7] SCHWELA D. Air pollution and health in urban areas[J]. Rev Environ Health, 2000, 15(1/2): 13-42.
- [8] 金泰虞.职业卫生与职业医学(第6版)[M].北京:人民卫生出版社,2007:136-139.
- [9] 赵坚,陈世,张建民.CO作业工人神经行为功能研究[J].中华劳动卫生职业病杂志[J],1999,17(4):225-227.
- [10] 刘黎阳,刘晓峰,孔庆平,等.一氧化碳对装甲车乘载员神经行为功能的影响[J].职业与健康,2008,24(7):613-615.

(收稿日期:2012-01-12)

(英文编审:金克峙;编辑:徐新春;校对:葛宏妍)