



• 临床护理 •

长沙市某综合医院门诊护士遭受工作场所暴力现状调查

陈喜 (中南大学湘雅医院 湖南长沙 410008)

摘要: **目的** 了解长沙市某综合医院门诊护士遭遇工作场所暴力的情况。**方法** 采用“一般资料问卷”和“护士在医院工作场所遭受暴力行为调查问卷”对104名门诊护士进行问卷调查。**结果** 有72名护士表示在最近的一年内曾经遭受过工作场所暴力。13名(18.06%)护士遭遇过身体暴力;有72名(100.0%)护士遭遇过言语暴力;有2名(2.78%)护士遭遇过性暴力。8-12点(61.11%)、诊室内(43.05%)、患者陪同人员(65.28%)分别是门诊护士遭遇工作场所暴力的高发时段、高发地点和主要攻击人群;患者或家属的要求不被满足是发生暴力的最常见原因(44.44%);门诊护士最常采取的暴力应对方式是耐心解释(73.61%)。**结论** 采取有效措施减低门诊工作场所暴力的发生率对于维护护理队伍的稳定和促进医院发展都是非常有必要的。

关键词: 门诊 护士 工作场所暴力 现状

中图分类号: R47 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2018) 03-264-02

WHO将工作场所暴力定义为:指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、幸福或健康的挑战^[1]。工作场所暴力可以对医护人员的身心健康造成极大危害^[2]。尤其是在门诊这一护士与大多数患者及家属最先接触医院的窗口,更是工作场所暴力的高发地。虽然国内外学者对于医院护士所遭遇的工作场所暴力研究较多,但是针对最先与患者及其家属接触的门诊护士,这一群体所遭受的工作场所暴力研究还尚少。所以,本研究通过对长沙市某综合医院的门诊护士经历的工作场所暴力进行调查,旨在了解和掌握门诊护士遭受工作场所暴力的情况,为减少门诊工作场所暴力提供针对性指导和借鉴。

1 对象与方法

1.1 调查对象

选取长沙市某三级甲等综合医院内外科、妇产科、眼耳鼻喉科、感染科、烧伤科、老年科、精神科等共20个门诊科室及门诊咨询台的104名护士进行问卷调查。纳入标准:①本院正式员工;②在门诊工作;③愿意参与本次调查。排除标准:①实习或见习护士、进修人员。

1.2 调查工具

1.2.1 一般资料问卷:该问卷由研究人员自行编制,内容包括年龄、性别、最高学历、婚姻状况、从事护理工作的年限、职称。

1.2.2 护士在医院工作场所遭受暴力行为调查问卷:该问卷由彭瑛^[3]参照WHO关于医院护士工作场所暴力的定义,以及其他研究中的医院工作场所暴力调查问卷内容所设计。包括在过去一年中是否在医院中遭受过躯体/言语暴力/性暴力,暴力发生的频率。最近一次遭遇暴力的类型、发生的时间、发生的地点、攻击的原因、对暴力的应对方式、暴力对心理造成的影响,以及对医院设立预防和应对工作场所暴力专门机构的看法。

1.3 调查方法

采用横断面调查的研究方法,由经过同意培训的研究人员进行资料的收集。向门诊护士进行研究目的、内容和过程的解释,获得护士同意后签署知情同意书,当场发放问卷当场回收,研究对象所有信息均予以保密。回收问卷时研究人员对问卷的完整性进行检查,如有漏项及时补充。

1.4 统计学方法

所有数据均应用SPSS21.0进行统计分析。采用率、百分比对计数资料进行统计描述。

2 结果

2.1 门诊护士的一般资料及一年内遭受工作场所暴力发生率见表1。

2.2 门诊护士遭受工作场所暴力情况

在本研究调查的一年内曾遭遇过工作场所暴力的72名门诊护士中。暴力类型:有13名(18.06%)护士遭遇过身体暴力;有72名(100.0%)护士遭遇过言语暴力;有2名(2.78%)护士遭遇过性暴力。遭遇次数:有27名(37.50%)护士最近一年遭受1次;31名(43.06%)护士遭遇2-3次;13名(18.06%)护士遭遇4-5次;1名(1.39%)护

士遭遇6次以上。门诊护士最近一次遭遇工作场所暴力具体情况见表2。

2.3 门诊护士对医院设立预防和应对工作场所暴力专门机构的看法

本研究调查的104名门诊护士中,有96名(92.31%)护士表示有必要或者非常有必要设立预防和应对工作场所暴力的专门机构。而在最近一年曾遭遇过工作场所暴力的72名门诊护士中,有71名(98.61%)表示有必要或者非常有必要设立预防和应对工作场所暴力的专门机构。

3 讨论

3.1 门诊护士遭遇工作场所暴力情况

本研究结果表明,有69.23%的门诊护士在最近一年中曾经遭受过工作场所暴力,略低于朱文娟^[4]等、陆红等^[5]的研究。工作场所暴力主要分为躯体攻击、言语攻击、性暴力三种。躯体攻击包括打、踢、拍、扎、推、咬、刺等行为;言语攻击包括口头辱骂、威胁、攻击、折磨和语言上的骚扰;性暴力是指一切对他人做出与性相关的违反他人意愿的言语和动作^[3]。在本研究中,遭遇过工作场所暴力的护士均受到了言语上的攻击。杨洋等^[6]通过对天津市39家三甲医院进行职场暴力情况的收集及分析,结果显示有61.7%的护士曾经遭受过工作场所暴力。其中言语攻击和威胁的发生率最高,其次是身体攻击和性骚扰。陆红等^[5]采用自设问卷调查了106名门诊护士遭受工作场所暴力的情况,显示有76.42%的门诊护士遭受过工作场所暴力。并且本研究还显示有47名护士(65.28%)的护士在最近一年中遭遇到2次及以上工作场所暴力。由此可见,门诊护士遭遇工作场所暴力的情况是十分普遍且频繁的,这种情况不容忽视。

3.2 门诊护士遭遇工作场所暴力高发时段、地点、攻击原因及攻击人

本研究的结果表明,门诊护士遭遇工作场所暴力最常发生在上午时段,可能与该时段门诊人流量最大有关。诊室内(43.05%)、患者陪同人员(65.28%)分别是门诊护士遭遇工作场所暴力的高发地点和攻击人群;患者或家属的要求不被满足是发生暴力的最常见原因(44.44%),与国内研究类似^[5,7]。张亚飞等^[8]对17名遭受过医院暴力的护士进行发生暴力原因的质性研究表明,患者对护理工作的不理解、护士的业务能力不足、人力配备不足、患者的经济状况限制、医院各部门之间沟通不及时、护患之间信任缺失、患者对治疗效果期望值过高是医院暴力发生的原因。笔者认为对门诊护士遭遇工作场所暴力高发时段、地点、攻击原因及攻击人应当采取针对性的干预策略。例如在上午时段增加上班的护士数,在易发生暴力的场所附近增加保安数量,提高护士的服务态度和能力等。

3.3 门诊护士应对工作场所暴力的方式及暴力对护士造成的影响

本研究结果显示在发生暴力事件后,有73.61%的护士选择耐心解释。表明大多数的护士能够理智面对工作场所暴力事件,他们多数是通过解释沟通,消除患者的误会,化解患者及家属的不满,如果不能达到目的,才会求助以减轻事态。但是仍有25.00%的护士会与患



者或家属争执。郭晶等^[9]杭州市1112名护理人员进行了应对医疗工作场所暴力的能力,结果显示护士工作场所暴力总体应对能力较低,特别是暴力发生前的早期暴力征象识别和发生后的应急处置机制完善能力尤为欠缺。

本研究中有60%以上的护士在遭遇暴力事件后产生了委屈、愤怒、恐惧等情绪,甚至有43.06%的护士产生离职的想法。说明工作场所暴力对于护士的心理影响是严重的。研究表明虽然言语攻击对于护士躯体不造成损伤,但是会对护士的心理造成极大的损害,导致护士产生焦虑、抑郁、愤怒、自卑等负性情绪,导致职业倦怠,甚至选择离开工作岗位^[10]。而身体攻击对护士会给护士造成身心的双重损害。陈祖辉等^[1]对3319名护士的调研结果显示,身体攻击的发生率为15.06%,暴力致使14名护士发生功能障碍或永久性残疾。陆红等^[5]的研究表明遭受过工作场所暴力的门诊护士其心理状况比没有遭受过工作场所暴力的护士更差($P<0.01$)。Atawneh等^[11]的研究表明,在80名护士中,有70名遭受了言语侮辱或即将发生的暴力威胁,13名护士在1年期间也遭到了人身攻击,并且有67名遭受了一种或多种后遗症的折磨,其中包括睡眠障碍、恐惧、请假等。同时本研究所调查的104名门诊护士中,有90%以上的护士表示有必要或者非常有必要设立预防和应对工作场所暴力的专门机构。

由此可见,门诊护士在遭遇工作场所暴力时的应对能力还有待提高。工作场所暴力对门诊护士的身体和心理都带来了较为严重的负面影响,导致身体受损和一系列负性情绪的出现,甚至导致护士离职。并且护士对于设立预防和应对工作场所暴力的专门机构,寻求自我保护的需求也是非常强烈的。

3.4 建议

首先,护士应当提升自己的专业知识和技能,对待患者及家属时要耐心,避免矛盾或冲突的产生;其次,医院应重视医院暴力事件,及时明确暴力事件的发生原因,设立预防和应对工作场所暴力的专门机构,减少或控制暴力事件发生。同时开展相关培训课程,全面提高护士对工作场所暴力的应对能力,对于遭遇工作场所暴力的护士要及时给予安抚和心理干预^[12];最后,国家和相关政府部门也应不断完善和健全相关法律法规,完善医疗责任保险制度,最大程度降低医务人员从业风险,为建立医疗工作场所暴力预防的长效机制提供法律支撑。

4 小结

门诊护士遭遇工作场所暴力的情况较为普遍和频繁,也给护士带来了身心的双重损害。因此,采取有效措施减低门诊工作场所暴力的发生率,对于维护护理队伍的稳定和促进医院发展都是非常有必要的。

参考文献

- [1] 陈祖辉.广州市医院工作场所暴力流行病学研究[D].广州:南方医科大学,2011.
- [2] Embree JL, Bruner DA, White A. Raising the Level of Awareness of Nurse-to-Nurse Lateral Violence in a Critical Access Hospital[J]. Nursing Research & Practice, 2013, 2013(2):207306.
- [3] 彭瑛.长沙市某综合医院护士遭受工作场所暴力行为现状及影响因素研究[D].长沙:中南大学,2012.
- [4] 朱文娟, 陈杨芳, 陈美华. 门诊护士遭受工作场所暴力的现状及影响因素研究[J]. 中国护理管理, 2014, 14(12):1308-1311.
- [5] 陆红, 童玉芬. 门诊护士工作场所暴力调查与分析[J]. 护理管理杂志, 2012, 12(11):791-793.
- [6] 杨洋, 刘彦慧, 张洪福, 等. 三甲医院护理人员遭受职场暴力现状及影响因素[J]. 中国公共卫生, 2015, 31(9):1155-1159.
- [7] 廖征, 彭时辉, 况利华, 等. 江西省南昌市预防接种门诊工作场所暴力现状调查及危险因素分析[J]. 中国疫苗和免疫, 2016, 22(4):444-448.
- [8] 张亚飞, 隋树杰. 遭受医院暴力护士对暴力原因认识的质性研究[J]. 中华护理杂志, 2016, 51(11):1335-1339.
- [9] 郭晶, 黄培, 周晓丽, 等. 杭州市6家综合医院护理人员应对医疗工作场所暴力能力调查[J]. 中国护理管理, 2015, 15(6):688-691.
- [10] Brown BG, Burns C. Hospital violence and the role of the occupational health nurse[J]. Workplace Health &

Safety, 2013, 61(11):475-478.

[11] Atawneh FA, Zahid MA, Alsahlawi KS, et al. Violence against nurses in hospitals: prevalence and effects[J]. British Journal of Nursing, 2015, 12(2):102-107.

[12] Speroni KG, Fitch T, Dawson E, et al. Incidence and cost of nurse workplace violence perpetrated by hospital patients or patient visitors [J]. Journal of Emergency Nursing, 2014, 40(3):218.

表1: 门诊护士的一般资料及一年内遭受工作场所暴力发生率(n=104)

项目	分组	例数(%)	遭受工作场所暴力(%)
性别	男	0 (0.00)	0 (0.00)
	女	104 (100.00)	72 (69.23)
年龄	20-29岁	57 (54.81)	41 (71.93)
	30-39岁	36 (34.62)	24 (66.67)
	40-49岁	11 (10.58)	7 (63.64)
	50-59岁	6 (5.77)	4 (66.67)
婚姻状况	未婚	40 (38.46)	31 (77.50)
	已婚	59 (56.73)	38 (64.61)
	离异或丧偶	5 (4.81)	3 (60.00)
工作年限	<5年	62 (59.62)	45 (72.58)
	5-9年	22 (21.15)	15 (68.18)
	10-19年	17 (16.35)	11 (64.71)
	>20年	3 (2.88)	1 (33.33)
职称	护士	59 (56.73)	42 (71.18)
	护师	30 (28.85)	20 (66.67)
	主管护师	15 (14.42)	10 (66.67)
学历	专科	68 (65.38)	47 (69.12)
	本科及以上	36 (34.62)	25 (69.44)

表2: 门诊护士最近一次遭遇工作场所暴力情况(n=72)

类型	组别	例数	百分比(%)
最近一次发生时间	8-12点	44	61.11
	12-14点	9	12.50
	14-17点	19	26.39
	17-20点	10	13.89
遭遇暴力类型	言语暴力	72	100.00
	躯体暴力	6	8.33
	性暴力	1	1.39
	其他	0	0.00
最近一次发生地点	门诊咨询台	25	34.72
	各诊室	31	43.05
	候诊室	10	13.89
	门诊走廊	4	5.56
	其他	2	2.78
最近一次攻击人	患者本人	39	54.17
	患者陪同人员	47	65.28
	其他人员	2	2.78
最近一次攻击原因	对护士操作技术不满意	23	31.94
	候诊时间过长	28	38.89
	要求不被满足	32	44.44
	服务不满意	21	29.17
	医疗费用过高	4	5.56
	其他	2	2.78
	其他	2	2.78
最近一次采取的应对方式	与其争执	18	25.00
	耐心解释	53	73.61
	向保安或报警求助	23	31.94
	道歉和忍让	21	29.17
对心理的影响	委屈	61	84.72
	愤怒	62	86.11
	恐惧	48	66.67
	想离职	31	43.06
	没有影响	3	4.17