

文章编号 1006-8147(2019)06-0652-05

论 著

医疗场所医务人员被攻击事件的调查分析

杨 扬, 刘惠军

(天津医科大学医学人文学院, 天津 300070)

摘要 目的:了解医疗场所医务人员遭受攻击事件的发生频率及其分布特征,分析攻击事件发生的起因及应对措施。方法:采用多阶段分层抽样方法选取天津市4所医院的500名医务人员作为样本,通过问卷调查收集相关信息,采用描述性方法了解这些医务人员在1年内是否遇到患者及其家属攻击,如果遇到,说明具体情况。结果:本次共发放500份调查问卷,收回有效问卷475份,应答率95%。调查对象中有332人(69.89%)表示在工作场所遇到过攻击事件。按人口社会学特征对调查对象进行分组比较,发现30岁以下、本科及以下学历、工作年限小于5年、护理岗位人员遭受攻击事件的发生率较高($P<0.05$),性别和医院级别因素对是否遭受攻击事件影响不大($\chi^2=0.97/1.69, P=0.528/0.430>0.05$)。Logistic回归分析发现工作年限超过10年、博士学位、行政及其他岗位的医务人员遭受更少的攻击事件($P<0.05$)。攻击事件常表现为辱骂、威胁、推搡等语言及肢体暴力,主要原因是医患沟通低效、患者及家属对治疗效果不满。结论:医疗场所医务人员中,年轻医师和护士遭受攻击的发生率较高,需进一步完善在职培训制度,提高年轻医生和护士的业务水平和医患沟通能力,加强医学职业精神教育。

关键词 医疗场所;医务人员;医患关系;攻击事件

中图分类号 R195.1

文献标志码 A

The investigation and analysis on the events of attack on medical staff in hospital

YANG Yang, LIU Hui-jun

(College of Humanities, Tianjin Medical University, Tianjin 300070, China)

Abstract **Objective:** To understand the frequency of attacks and their distribution characteristics at the medical staff in hospital, and to analyze the causes and countermeasures of the attacks. **Methods:** We used multistage stratified sampling method to extract the 500 medical personnels in four hospitals of Tianjin, through filling in the questionnaire survey to collect the basic information. We also investigated the attack events within 1 year. We analyze the results of the surveys by using descriptive method. **Results:** A total of 500 questionnaires were issued, 475 of which were valid, with a response rate of 95%. At least 332 people (69.89%) suffered from workplace attacks in all of the 495 respondents. According to the different characteristics of demographic sociology for grouping investigation and comparison, we found that the incidences of attacks appeared to be higher in the group with the age below 30, at the bachelor degree, with the working duration of less than five years, and in the nursing jobs (P values are less than 0.05), but no difference was found in the groups of different gender or of the different hospital levels (χ^2 -square value = 0.97/1.69, $P = 0.528/0.430$). Logistic regression analysis indicated that working duration of more than ten years, Ph.D. degree, and administrative positions suffered less attack incidents ($P<0.05$). Language and physical violence, such as abuse, threat, pushing and so on, are the main causes of the attack. The main reasons are poor communication between doctors and patients, and the dissatisfaction of patients and their families with the treatment effect. **Conclusion:** Among the medical staff in the medical places, the incidence of young doctors and nurses being attacked is high. It is necessary to further improve the on-the-job training system, improve the professional level of young doctors and nurses and the ability of doctor-patient communication, and strengthen the education of medical professionalism.

Key words clinical setting; medical staff; doctor-patient relationship; attack events

医疗场所医务人员被攻击事件指医务人员在工作时间、工作地点遭受语言上或躯体上的攻击,如谩骂、威胁、推搡等暴力形式。尽管我国医疗体制改革不断深化、医疗诊治水平和保障水平不断提高,但受医学本身复杂性和不确定性、患者期望过高、我国医疗纠纷处理机制不甚完善等因素的影响,医患关系未见明显好转,表现为攻击事件频发、纠纷处理难度增大和社会负面影响增强等特点^[1]。

为深入研究医患关系情况,本文以天津市医疗场所医务人员被攻击事件为切入点,通过问卷调查的方式对天津市4家不同级别医院的医务人员遭受攻击事件的概率、表现形式及产生的原因进行归纳分析,为探讨预防医疗场所攻击事件的应对措施和如何对医务人员做好心理疏导和思想政治工作提供依据。

1 对象与方法

1.1 研究对象 本研究采用多阶段分层抽样在天津市3个层级的医院进行抽样,包括一所三甲专科医院、一所三甲综合医院、一所二级医院、一所一级

作者简介 杨扬(1988-),男,硕士在读,研究方向:思想政治教育;通信作者:刘惠军, E-mail:lhjun88@163.com。

社区医院。以工作一年以上的医务人员为研究对象,包括临床科室、医技科室及行政科室的全体医务人员。依据之前医护人员受暴力攻击事件发生率在63%~90%之间^[2-3],拟定本次调查的发生率为70%。在被调查的医院中,两家三甲级别医院各有职工2 500余人,二级医院有职工800余人,一级医院有职工200余人,总体数量共6 000人左右。使用横断面研究样本量计算的方法,设置攻击事件发生率为0.7,共需要440份样本,考虑到85%左右的问卷应答率,因此共发放约500份调查问卷。根据实际的调查情况和调查难度、不同级别医院患者数量、不同级别医院科室类别多少差异,设定两所被调查的三级医院各35%,二级医院20%,一级医院10%。在调查过程中抽取到的调查对象是否符合标准等,做出适当的调整,实际调查到的三级医院379人,二级医院74人,一级医院22人。工作类别护理204人,医疗204人,医技及行政和其他67人。我们共收回有效问卷475份,应答率95%。其中男性139人,女性336人;年龄22至60岁,35岁以下330人,35岁以上145人;本科学历及以下305人,硕士学历及以上170人;工作年限10年以下251人,10年以上224人,见表1。

表1 被调查对象的基本特征

Tab 1 Basic characteristics of the respondents

组别	分组	人数	构成/%
性别	男	139	29.3
	女	336	70.7
年龄(22~60岁)	35岁以下	330	69.5
	35岁以上	145	30.5
学历	本科学历及以下	305	64.2
	硕士学历及以上	170	35.8
工作年限	10年以下	251	52.8
	10年以上	224	47.2
医院级别	三级医院	379	79.8
	二级医院	74	15.6
	一级医院	22	4.6
工作类别	护理	204	42.9
	医疗	204	42.9
	医技及行政和其他	67	14.1

1.2 调查实施过程 采用多阶段抽样方法在天津市4所医院抽取500名符合纳入标准的医务人员,通过自填式问卷调查收集其基本信息,调查其在1年内遭受攻击事件的情况,采用描述性方法对调查结果进行分析。结合天津市不同级别医院,不同工作类别的医务人员可能遭受攻击事件的实际情况,编制《医疗场所中医务人员被攻击事件调查问卷》(包括攻击事件发生的概率、表现形式、原因分析),以此作为调查工具,进行统计分析,探讨医疗场所攻击事件产生的原因,并寻找建立和谐医患关系的途径。

1.3 统计学分析 统计分析采用SPSS 18.0软件进行,样本量采用PASS软件进行计算,应答率设为0.7。一般资料采用描述性方法统计;影响因素研究中,总体分布差异采用 χ^2 检验,检验水准 $\alpha=0.05$,以 $P<0.05$ 为具有统计学意义。多因素Logistic回归纳入了年龄、性别、学历、工作年限和工作类别。不同亚组分布之间的两两比较采用卡方分割的分析方法,校验水准调整为 $0.05/[n \times (n-1)/2]$,其中 n 为亚组的组别数, $n \times (n-1)/2$ 即为两两比较的次数。

2 结果

2.1 攻击事件发生的人群分布 本次共发放500份调查问卷,收回有效问卷475份,应答率95%。475人中男97人(20.42%),女235人(49.47%);年龄22至60岁,平均(33.6±6.82)岁,年龄在35岁以下居多,比例为66.7%;研究对象最高学历跨度为中专至博士,其中最高学历为本科者居多,比例为58.6%;工作年限为2~32年,平均工作年限为(10.9±7.77)年,工作年限在5~20年较多,比例为61.2%;医院级别为一级、二级和三级医院,其中三级医院最多,比例为76.6%;工作类别中以护理和医疗为多,比例均为41.2%。按不同人口社会学特征对调查对象进行分组并比较,发现不同年龄、教育程度、工作年限、工作类别的医务人员遭受工作场所攻击事件的发生率差异均有统计学意义($P<0.05$),但性别和医院级别间差异无统计学意义(表2)。

表2 医务场所医务人员被攻击事件发生率

Tab 2 Incidence of attacks on medical staff in medical places

组别	调查人数	经历过攻击事件人数	未经历过攻击事件人数	发生率/%	χ^2	P
性别	男	139	97	42	69.8	0.97 0.528
	女	336	235	101	69.9	
年龄	<30岁	156	122	34	78.2	14.98 0.002
	30~35岁	174	125	49	71.8	
	36~40岁	69	38	31	55.1	
	>41岁	76	47	29	61.8	
最高学历	本科及以下	305	220	85	72.1	13.23 0.004
	硕士	125	89	36	71.2	
	博士及以上	45	23	22	51.1	
工作年限	<5年	90	73	17	81.1	25.37 <0.001
	5~9年	161	127	34	78.9	
	10~20年	142	87	55	61.3	
	>20年	82	45	37	54.9	
医院级别	一级	22	18	4	81.8	1.69 0.43
	二级	74	50	24	67.6	
	三级	379	264	115	69.7	
工作类别	护理	204	161	43	78.9	15.65 0.001
	医疗	204	132	72	64.7	
	医技	49	30	19	61.2	
	行政及其他	18	9	9	50.0	

不同年龄亚组之间的两两比较,可以发现<30 岁医务人员被攻击事件的发生率(78.2%)显著高于 36~40 岁医务人员被攻击事件的发生率(55.1%, $P<0.001$)。其他年龄组医务人员被攻击事件的发生率没有显著的差异($P<0.008$)。

<5 年的医务人员被攻击事件的发生率(81.1%)显著高于 10~20 年的医务人员被攻击事件的发生率(61.3%, $P=0.001$)及>20 年的医务人员被攻击事件的发生率(54.9%, $P<0.001$);同时,5~9 年的医务人员被攻击事件的发生率(78.9%)同样显著高于 10~20 年的医务人员被攻击事件的发生率(61.3%, $P=0.001$)及>20 年的医务人员被攻击事件的发生率(54.9%, $P<0.001$)。不同工作年限的其他组医院人员被攻击事件的发生率没有显著差异($P>0.008$)。

不同学历医院人员被攻击事件的发生率两两比较的结果显示:本科及以下医务人员被攻击事件的发生率(72.1%)显著高于博士及以上医务人员被攻击事件的发生率(51.1%, $P=0.004$)。其他不同学历医务人员被攻击事件的发生率没有显著差异

($P>0.017$)。

由于以上因素存在交叉影响,故采用多因素 Logistic 回归同时分析医护人员遭受攻击事件人群特征。笔者将性别、学历、工作年限、工作类别等纳入多因素 Logistic 回归中进行分析,发现博士学历相对于本科学历的医护人员遭受更少的攻击事件[OR=0.36(95%CI,0.171~ 0.767), $P=0.008$]。此外,工作年限 10~20 年和大于 20 年的医护人员相对于小于 5 年的遭受更少的攻击事件[OR=0.14 (95%CI,0.032 ~ 0.578), $P=0.007$;OR=0.23 (95%CI,0.102~ 0.525), $P<0.001$]。在工作类别方面,行政及其他岗位相对于护理岗遭受更少的攻击事件 [OR=0.19 (95%CI,0.067~ 0.517), $P=0.001$],见表 3。

2.2 攻击事件的表现形式 本文有效回收的 475 份问卷中有 332 人(69.89%)至少遭受过一种工作场所攻击事件,其表现形式有“受到辱骂”(83.40%),“被患者及家属推搡”(13.50%),“被限制自由”(33.70%),其他(4.21%),其中辱骂最常见,比例为 83.40%,见表 4。

表 3 多因素 Logistic 回归分析医护人员遭受攻击事件

Tab 3 Multivariate Logistic regression analysis of attacks on medical staff

基本特征		B	S.E	Wals	P	OR	95% CI	
							下限	上限
性别	女	-0.396	0.249	2.530	0.112	0.673	0.413	1.096
	男	0.035	0.033	1.116	0.291	1.036	0.970	1.106
学历	本科及以下	Reference						
	硕士	-0.361	0.258	1.947	0.163	0.697	0.420	1.157
	博士及以上	-1.016	0.383	7.038	0.008	0.362	0.171	0.767
工作年限	<5 年	Reference						
	5~9	-0.210	0.342	0.379	0.538	0.810	0.415	1.583
	10~20	-1.464	0.419	12.222	<0.001	0.231	0.102	0.525
	>20	-1.996	0.738	7.312	0.007	0.136	0.032	0.577
工作类别	护理	Reference						
	行政及其他	-1.681	0.521	10.392	0.001	0.186	0.067	0.517
	医技	-0.568	0.351	2.630	0.105	0.566	0.285	1.126
	医疗	-0.242	0.231	1.098	0.295	0.785	0.500	1.234
	常量	1.100	0.986	1.245	0.264	3.006		

表 4 332 名医务人员受到攻击的形式分类

Tab 4 Categories of attacks on 332 medical personnel

受到攻击形式	发生例数	构成比/ %
受到辱骂	277	83.40
被患者及家属推搡	45	13.50
被限制自由	112	33.70
其他	14	4.21

2.3 攻击事件起因分析 医疗场所医务人员被攻击事件的发生原因有“对治疗不满”、“对费用不满”、“等待时间过长”、“对环境不满”、“对服务不满”、“无理取闹”,本文调研发现“无理取闹”的比例

最高,其次是“对服务不满”。见表 5。

表 5 攻击事件起因分析

Tab 5 Causes of attacks

原因	受到辱骂 (n=277)		被患者及家属 推搡(n=45)		被限制自由 (n=112)		其他 (n=14)	
	n	%	n	%	n	%	n	%
对治疗不满	74	26.7	16	35.6	34	30.4	4	28.6
对费用不满	40	14.4	7	15.6	24	21.4	3	21.4
等待时间过长	64	23.1	9	20.0	31	27.7	5	35.7
对环境不满	35	12.6	5	11.1	19	17.0	2	14.3
对服务不满	59	21.3	9	20.0	18	16.1	2	14.3
无理取闹	150	54.2	22	48.9	64	57.1	9	64.3

3 讨论

3.1 医务人员被攻击的人口学特征 在本研究中发现不同年龄及工作年限、教育程度、工作类别的医务人员遭受工作场所攻击事件的发生率差异均有统计学意义。在教育程度上,本研究的发现与国内相关研究结果不太一致^[9],在接受调查的人员中,拥有硕士、博士及以上学历的医务人员经历过攻击事件的比例均低于具有本科及以下学历的医务人员,呈现递减的趋势,这说明随着学历的增长,医务人员在处理医患关系中更为理性;而本科及以下人员在遇到医患矛盾时常表现为不能克制、忍让,因此经历攻击事件的概率较高。另外,本科人员(如大部分护士、新进医生等)更多的面对患者,承担高负荷的工作强度,如果与患者及患者家属沟通不足或患者治疗期望值过高,极易引发医疗攻击事件的发生。在工作类别上,本研究发现护理人员更易遭受暴力事件,这与护理人员接触病人频率高存在直接相关性;大多医院病护比较高,护理人员工作强度大、压力大,导致情绪易波动;相关部门对护理人员的服务标准培训和督导力度不够;部分病人对护理人员社会地位的认知度有待提高。在多因素 Logistic 回归分析中发现工作年限超过 10 年、博士学历及以上、行政岗位及其他的医务人员遭受更少的攻击事件($P<0.05$)。30 岁以下和工作年限小于 5 年这两种因素和暴力事件的发生密切相关,这和既往研究的结果基本一致^[9],其原因与社会经验少、业务技术不熟练、知识储备不足及沟通的能力、技巧欠缺等有关。另外也有报道认为这与低年资人员承担较多前线任务,与患者直接接触较多,处理暴力事件的经验、技巧不足有关。

3.2 攻击形式 医务人员受到攻击的形式中,以辱骂最常见,可以看出攻击事件多以初级的语言攻击为主,可以通过前期干预而避免。邹湘君等对西安 15 所不同级别综合医院 1 398 名临床医务人员的调查发现,超过半数的医务人员经历过医疗工作场所暴力,以语言暴力经历为主,另有少数医务人员经历过躯体攻击,极少数经历过性攻击^[6]。这和陈祖辉等调查的广东 3 319 名医务人员经历过暴力的情况和杨巧红等的调查情况以及国内其他研究的结果基本是一致的^[7-10]。

除受到辱骂外,在此次被调查的医务人员中,33.70%的医务人员被限制过自由,13.50%的医务人员遭遇过被患者及家属推搡,4.21%的医务人员遭受过其他形式的攻击。

3.3 攻击原因 将各类攻击形式的起因进行比较

分析时,我们发现无论医务人员遭受何种形式的攻击,无理取闹、对治疗不满、等待时间过长是医务人员遭受攻击的重要原因。在遭受攻击的众多原因中,因患者或其家属无理取闹而导致的医务人员被攻击事件在各类攻击形式中占比均超过 48.0%。值得注意的是,本调查以医务人员为调查对象,因此得出的攻击事件原因是站在医务人员的视角分析得出的。我们认为,医务人员认为无理取闹是攻击事件的重要原因,恰恰说明了部分医务人员缺乏对医患矛盾的思考和理性认识,因此医院的思想政治工作就应采取具体措施,提高医务人员处理医患关系的能力。

3.4 建议及措施 针对各级医院发生攻击事件概率都较高的状况,医疗机构应加强医患纠纷的宣传教育,不断吸取教训、总结经验。注重建立良好的沟通环境,在面对医患纠纷时,临床医务人员难免会产生畏难、恐惧等负面情绪,这就需要健康沟通和心理疏导,否则会影响医务人员的正常工作乃至对其价值观造成消极影响^[11]。为调动医务人员防范攻击事件的积极性,提出如下建议:(1)针对工作年限短的医务人员遭受攻击事件概率明显高于年限长的医务人员这一情况,医院应对不同工作年限的医务人员采取有差别的思想政治工作方式,尤其对于低年资和缺乏临床工作经验的医务人员要强化岗前培训、科室岗位培训,要求年轻医生先过沟通才能上岗,通过培训提高处理医患纠纷的综合能力。(2)针对本科学历及以下受攻击比例较高的现状,应着重加强对本科学历及以下医务人员的思想政治教育,提高其职业素养和医学道德情操,在提高医疗技术的同时注重增强自身的责任感、使命感;针对护理人员遭受攻击事件比例较高的现状,应着重加强对护理人员的思想政治工作,提高其与患者的交流沟通能力,并适当降低当前较高的病护比。(3)针对医务人员所受攻击形式中言语辱骂占比高的状况,医学院校及医院应着重开展多种形式的沟通培训课程,提高医务人员应对言语冲突的能力。(4)针对无理由攻击在起因中占比高的状况,应提高医院管理水平,健全法律法规。通过法律法规的形式不断细化相关事宜,建立权责更加清晰的医患关系,通过法律手段使医务人员更加明确自己的责任,使攻击者受到应有的惩罚。例如天津市自 2017 年 3 月 1 日起在全国率先施行了《天津市医院安全秩序管理条例》,从法律层面为维护医院正常医疗秩序,保护医患双方合法权益提供了法律依据。另外,有些医院成立了防暴委员会、建立警务室、进行

患者分流和医风医德建设都对预防攻击事件起到了有益作用。

综上所述,医疗场所的攻击事件在国内外都普遍存在,本研究对天津市医疗场所攻击事件发生的概率、表现形式及原因进行调查,并对其影响因素进行初步的讨论分析,探讨如何加强对医务人员进行心理安抚和思想政治教育,预防和减少医院工作场所暴力事件的发生,为医疗场所的安全保卫及医生的情感疏导工作提供科学依据。

参考文献:

- [1] 霍添琪,韩明林.和谐社会下医患关系现状分析及对策探讨[J].中国医疗管理科学,2018,8(1):48
- [2] 牟荟瞳,刘欣,石磊,等.我国三级医院工作场所暴力现状及危险因素调查[J].医学与社会,2018,31(4):27
- [3] 陈雅芳,柯义英,吕迎君.泉州地区医护人员遭受职场暴力现状及其相关因素分析[J].临床合理用药杂志,2018,11(22):169
- [4] 邹湘君,郑艳,朱金凤.西安市综合医院工作场所暴力事件调查[J].护理研究,2016,30(26):3300
- [5] 莫秀婷,徐凌忠,罗惠文,等.医务人员感知医患关系、工作满意度与离职意向的关系研究[J].中国临床心理学杂志,2015,23(1):141
- [6] 朱伟,杨力洋,娄小平,等.郑州市综合医院医务场所暴力现状调查[J].中国卫生事业管理,2011,28(5):334
- [7] 孙涛,王硕,王娜,等.医务人员工作场所暴力后的行为反应与组织应对的调查研究[J].中国公共卫生管理,2013,10(5):681
- [8] 陈奇策,胡传来,李迎春.温州市两所综合性医院医务人员工作场所暴力现状的调查分析[J].中华疾病控制杂志,2012,11(11):945
- [9] 世界卫生组织.新的研究表明工作场所暴力威胁卫生服务[R].世界卫生组织简报,2002(14):6
- [10] 王凯,龙理良,姚据,等.军队中心医院医务人员工作满意度调查[J].西南国防医药,2012,22(4):461
- [11] 肖文璧,庞玉芳.关于消减医护人员负面情绪的思考[J].中国卫生质量管理,2014,21(4):65

(2018-12-04 收稿)

(上接第 651 页)

- 卫生杂志,2005,19(1):38
- [4] 牛荣华,王春,薛永先.大学生述情障碍与心理健康现状调查[J].中国健康教育,2011,27(8):610
- [5] 胡燕,沈涛,赵梅,等.医学生寝室人际关系与述情障碍的关联性分析[J].中国校医,2015,29(12):881
- [6] Faramarzi M, Khafri S. Role of alexithymia, anxiety, and depression in predicting self-efficacy in academic students[J]. Scientific World J, 2017, 2017: 5798372
- [7] 毛富强.内观认知疗法应用研究进展[J].中国健康心理学杂志,2014(2):316
- [8] 榛木美惠子.内观法基础[J].上海精神医学,2005,17(6):372
- [9] Beck A T. Cognitive therapy and the emotional disorders [M]. New York: International University Press, 1976: 235-241
- [10] 蚁金瑶,姚树桥,朱熊兆. TAS-20 中文版的信度、效度分析[J].中国心理卫生杂志,2003,17(11):763
- [11] Gross J J, Carstensen L L, Tsai J. Emotion and aging: Experience, expression, and control[J]. Psychology and Aging, 1997, 12(4): 590
- [12] 汪向东,王希林,马弘,等.心理卫生评定量表手册增订版[M].北京:中国心理卫生杂志社,1999: 122-317
- [13] 毛富强.内观认知疗法理论与操作[J].中华行为医学与脑科学杂志,2016,25(7):650
- [14] Paez D, Velasco C, Gonzalez J L. Expressive writing and the role of alexithymia as a dispositional deficit in self-disclosure and psychological health[J]. J Pers Soc Psychol, 1999, 7(3): 630
- [15] 杨雪莉,梁宗保.述情障碍的研究现状及干预[J].心理研究,2016,9(1):9
- [16] 陈文泽,陈雪芬,包祖晓,等.团体心理治疗对躯体形式障碍患者述情障碍的作用[J].国际精神病学杂志,2016,43(6):11
- [17] 康红英,贾敏,杨顺英,等.精神分裂症患者述情障碍与自我和谐的相关性[J].临床精神医学杂志,2016,26(2):124
- [18] 冯秀娟,毛富强,赵朋,等.内观认知疗法对大学生心理因素的影响研究:自尊和自我和谐[J].中国行为医学科学,2008,17(12):1103
- [19] 田学英.大学生情感表达和个人评价与社交焦虑的关系[J].中国学校卫生,2007,28(11):991
- [20] 张春雨,张进辅,张静秋,等.述情障碍成因的认知及社会机制[J].心理科学进展,2011,19(3):398

(2019-01-02 收稿)