

医务人员防御性医疗行为与工作满意度，工作倦怠的关系

The relationship between defensive medical behavior and job satisfaction and job burnout

赵双然

Shuangran zhao

(上海星河湾双语学校 201108)

(Shanghai Starriver Bilingual School 201108)

摘要: 本研究采用问卷调查法调查了 175 名医务人员防御性医疗行为, 工作满意度和工作倦怠的情况, 采用独立样本 T 检验, 方差分析和相关分析的方法进行数据分析。研究结果表明: (1) 防御性医疗行为在不同性别上存在显著差异, 男性防御性医疗行为显著高于女性; (2) 防御性医疗行为在不同工作年限的医务人员中存在显著差异, 工作年限短的医务人员的防御性医疗行为显著低于工作年限长的医务人员; (3) 防御性医疗行为与工作满意度呈显著负相关, 与工作倦怠呈显著正相关。研究结果对如何减少医务人员防御性医疗行为有一定启示。

[Abstract]: This study investigated defensive medical behavior, job satisfaction and job burnout in 175 medical staff by questionnaire, and conducted data analysis by independent sample T-test, analysis of variance and correlation analysis. The results show that: (1) defensive medical behaviors were significantly different by gender, male defensive medical behaviors were significantly higher than women; (2) defensive medical behaviors were significantly different among those with different working years, and medical staff with short working years were significantly lower than those with long working years; (3) defensive medical behaviors showed significant negative correlation with job satisfaction, and significant positive correlation with job burnout. The results have some enlightenment on how to reduce the defensive medical behavior of medical personnel.

关键词: 防御性医疗行为; 工作满意度; 工作倦怠; 医务人员

[Key words]: defensive medical behavior, job satisfaction, job burnout, medical staff

1. 前言

近年来, 我国医患关系日益紧张, 医患纠纷频频发生, 暴力冲突事件屡见不鲜^[1]。恶劣的执业环境对医务人员的人身安全和心理健康都产生了一定的负面影响, 大大增加了医务人员实施防范性措施以规避医疗风险和进行自我保护的概率。这种防御性医疗行为可能会进一步导致医疗资源的浪费和医疗费用的增加, 不仅增添了患者不必要的医疗负担, 同时阻碍了医疗技术的进步, 对医疗保健系统造成的负面效应不容忽视。

研究者将防御性医疗行为定义为医疗保健提供者在诊疗疾病的过程中为避免医疗风险和医疗诉讼而进行的不必要、过度或昂贵的医疗行为^[3,2]。即医疗保健提供者的诊疗决策不是基于临床判断与患者最大利益, 而是为了避免患者或其家属提起诉讼所采取的一种保护措施。这种偏离规范化医疗服务准则的医疗行为所带来的消极影响远大于积极影响。

已有研究在防御性医疗行为的概念、测量方式、相关理论和遏制方式这几方面都有所探讨^[5,4]。研究结果表明, 防御性医疗行为和多个影响因素有关, 例如性别、年龄、工作年限、职称、经历医患纠纷次数等。但鲜少有研究将医务人员防御性医疗行为、工作满意度和工作倦怠三者的关系进行综合研究。

本研究认为, 工作满意度和工作倦怠会对医务人员的防御性医疗行为产生重要影响。先前研究发现, 工作满意度不仅会影响工作者的身心健康, 还会影响组织绩效和服务对象满意度^[6]。因此, 医务人员对工作各个方面所给予的主观评价, 包括对工作环境、职业发展、收入、人际关系等方面的满意度, 同样会对其医疗行为产生影响。工作倦怠指的是个体因为不能有效地应对工作上延续不断的各种压力而产生的一种长期性心理反应^[7]。研究表明, 医务人员是工作倦怠的高发群体, 且医务人员的工作倦怠不仅会影响自身日常生活与身心健康, 也会对医疗服务质量产生负面影响^[8]。

本研究通过问卷法调查了医务人员的防御性医疗行为, 工作满意度和工作倦怠情况, 分析有效数据, 了解医务人员工作满意度, 工作倦怠以及不同工作年限和性别对防御性医疗行为的综合影响, 并尝试提出相关方案以减少防御性医疗行为的出现率, 降低其对医疗保健系统的负面影响。

2. 方法

2.1 研究对象

选取以浙江为主的医务人员作为被试, 以个人为单位调查。研

究共发放问卷 234 份, 回收有效问卷 175 份(有效率 74.8%)。其中, 男性 95 名, 女性 79 名, 年龄在 22-58 岁, 医生占比 58.3%, 共 102 人, 护士占比 29.7%, 共 52 人。

2.2 研究方法

研究方法采用文献分析法和问卷调查法。

2.3 研究工具

本研究采用朱清等人编制的《医务人员医患沟通能力及防御性医疗行为问卷》的防御性医疗行为评价部分来测量医务人员的防御性医疗行为^[10]。共包含 6 个条目, 涉及到回避高风险患者、诊疗方案, 夸大治疗方案风险, 对就诊方案不加引导, 采取防御性检查, 过度关注记录留证等不同防御性措施。采用从从来没有到经常有的五点计分法进行评分, 总分越高表示防御性医疗行为程度越高。

本研究采用山东大学宋奎劼自编的《基层卫生人员工作满意度量表》测量医务人员的工作满意度^[11]。该量表由物质满意度、关系满意度、成长满意度、整体满意度四个维度构成, 总共包括 12 个条目。采用从非常不满意到非常满意的五点记分法, 总分越高表示医务人员工作满意度越高。

本研究采用《Maslach 工作倦怠量表》测量医务人员的工作倦怠^[9]。该量表由 22 个条目组成, 包括情绪耗竭、去个性化、个人成就感三个维度。其中, 情绪耗竭和去个性化倾向得分越高表示工作倦怠程度越高, 个人成就感得分越高表明工作倦怠程度越低, 为了计分的一致性, 本研究参照前人研究对个人成就感进行负向计分, 并命名为“成就低落感”^[11]。采用从从来没有到经常有的五点计分法, 总分越高表示工作倦怠程度越高。

2.4 数据处理

本研究采用 SPSS 23.0 统计软件包, 对数据进行独立样本 T 检验, 方差分析和相关分析的统计。

3. 研究结果

3.1 关于医务人员防御性医疗行为, 工作满意度和工作倦怠的性别差异分析

表 1 防御性医疗行为、工作满意度和工作倦怠在性别上的差异 (N=175)

	防御性医疗行为		工作满意度		工作倦怠	
	M	SD	M	SD	M	SD
男	15.42	3.96	40.85	6.41	50.80	10.78
女	13.08	4.16	41.61	7.69	51.61	10.41

总和	14.41	4.22	41.02	7.01	51.41	10.73
t	3.86***		-0.73		-0.67	

注: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

独立样本 T 检验表明, 医务人员的防御性医疗行为在不同性别上存在显著差异 ($t=3.86$, $p<0.001$), 男性防御性医疗行为得分显著高于女性。不同性别医务人员工作满意度和工作倦怠得分不存在显著差异, 其中女性在工作满意度和工作倦怠得分上略高于男性。

3.2 关于医务人员防御性医疗行为, 工作满意度和工作倦怠的工作年限差异分析

表 2 防御性医疗行为、工作满意度和工作倦怠在工作年限上的差异($N=175$)

	防御性医疗行为		工作满意度		工作倦怠	
	M	SD	M	SD	M	SD
5 年及以下	12.94	4.39	42.81	7.99	51.02	11.90
6-10 年	13.77	3.88	41.26	7.00	50.33	9.91
11-20 年	16.34	4.01	39.49	6.50	52.53	9.53
20 年以上	16.25	3.39	41.00	4.41	51.42	11.08
f	5.63***		1.48		0.34	

注: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

方差分析结果表明, 只有防御性医疗行为得分在不同工作年限的医务人员中存在显著差异 ($F(3, 175) = 5.63$, $p<0.001$), 工作年限为 5 年及以下和 6-10 年的医务人员的防御性医疗行为得分显著低于工作年限为 11-20 年和 20 年以上的医务人员。不同工作年限医务人员在工作满意度和工作倦怠得分上均不存在显著差异。

3.3 关于医务人员防御性医疗行为, 工作满意度和工作倦怠的相关分析

表 3 防御性医疗行为、工作满意度和工作倦怠的相关矩阵

	防御性医疗行为	工作满意度	工作倦怠
防御性医疗行为	1		
工作满意度	-.246**	1	
工作倦怠	.276**	-.496**	1

注: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

相关分析结果表明, 医务人员的防御性医疗行为得分与工作满意度存在显著负相关 ($p<0.01$)。防御性医疗行为与工作倦怠的得分存在显著正相关 ($p<0.01$)。工作满意度与工作倦怠的得分显著负相关 ($p<0.01$)。

4. 讨论

4.1 防御性医疗行为, 工作满意度和工作倦怠在性别与工作年限上的差异

本研究表明, 医务人员防御性医疗行为在不同性别上存在显著差异, 男性防御性医疗行为得分显著高于女性, 这一结果可能涉及到社会文化背景、性别角色认同、工作环境和心理健康等多个因素的综合作用。由于工作环境中存在的性别歧视和职业偏见, 女性医务人员可能需要付出更多的努力和付出才能获得与男性同等的工作满意度, 从而导致其更高的工作倦怠程度。此外, 工作环境和压力也会产生影响, 如在面对医患纠纷时, 女性医务人员通常需要扮演沟通和协调角色, 需要更多的情绪投入, 因此可能更容易感到情绪干扰和情感耗竭, 从而导致其与男性医务人员表现出不同的情绪反应和防御性医疗行为。

本研究表明, 防御性医疗行为在不同工作年限的医务人员中存在显著差异, 工作年限短的医务人员的防御性医疗行为得分显著低于工作年限长的医务人员。这可能涉及到工作经验、职业发展、压力和工作环境等各个因素的影响。不同工作年限的医务人员具有不同的职业认同和职业价值观, 并且面临的职业挑战和压力情境也不尽相同。例如, 工作年限较短的医务人员需要适应新的工作环境和学习新的技能, 面临的挑战和自我提升的需求都更多, 因此更少采

取防御性医疗措施。而工作年限较长的医务人员往往在工作中扮演更重要的角色, 需要承担更多的工作压力和职业风险, 从而更易出现防御性医疗行为。

4.2 工作满意度、工作倦怠、防御性医疗行为的相关分析

本研究表明, 医务人员的防御性医疗行为与工作满意度存在显著负相关, 与工作倦怠的得分存在显著正相关, 工作满意度和工作倦怠存在显著负相关。工作满意度和工作倦怠是息息相关、密不可分的, 当医务人员对工作感到满意时, 他们更可能感到工作有意义, 有更高的成就感和自主性, 愿意投入更多时间和精力来完成工作任务, 会积极面对患者的问题和挑战。相反, 当医务人员感到工作倦怠和工作满意度低时, 他们更易持有保守态度, 采取防范性医疗措施来应对工作压力和潜在风险。

4.3 关于如何减少防御性医疗行为发生的建议

本研究发现, 医务人员的防御性医疗行为和工作满意度、工作倦怠两者存在相关性。已有研究表明, 工作满意度和工作倦怠可以预测工作表现, 因此可以通过提高医务人员工作满意度和降低工作倦怠来减少其防御性医疗行为。

此外, 医疗机构也在减少防御性医疗行为发生, 提升医疗服务质量中扮演着重要角色。医疗机构应当加强相关培训指导, 完善管理制度和激励机制, 加强团队建设, 改善医务人员的工作环境, 合理分配工作量, 重视医务人员心理健康状况。

4.4 本研究的不足

尽管本研究对医务人员的工作满意度和工作倦怠与防御性医疗行为之间的关系进行了探究, 但是研究结果可能存在一定的局限性。首先, 本研究的样本较少, 且主要来自于同一地区, 来源较为单一; 其次, 本研究主要采用问卷调查法, 这种方法存在着一定的主观性和局限性, 且容易受到社会赞许效应等因素的影响, 不一定能反应被试的真实想法; 最后, 本研究只关注了工作满意度和工作倦怠两个变量, 而在实际医疗环境中, 医务人员的防御性医疗行为可能会受到多种因素的影响, 包括医院文化、患者满意度、医疗资源等。在今后的研究中, 研究者可以扩大样本容量, 增加样本多样性, 综合使用更多元的研究方法, 并结合实际情况纳入更多变量进行综合研究, 进一步拓展我们对防御性医疗行为影响因素和干预措施的了解。

参考文献:

- [1]张振玲,朱保群.我国医患关系现状研究综述[J]. 卫生职业教育, 2021, 39(5): 3.
- [2]戴娟,徐渊洪.合理性医疗中的不合理现象——防御与过度性医疗成因及其分析[J].江苏卫生事业管理, 2006(4): 4.
- [3]和经纬.公立医院医生防御性医疗行为及其影响因素研究——基于广东省某市公立医院医生问卷调查的实证研究[J]. 中国卫生政策研究, 2014, 7(10): 7.
- [4]杜凡星,侯志远.防御性医疗行为现状及测量方法综述[J]. 中国卫生政策研究, 2021, 14(5): 6.
- [5]曹志辉,陈丽丽.医疗纠纷对医师防御性医疗行为影响的实证研究[J]. 中国医院管理, 2014(9): 3.
- [6]曾明,秦璐.工作满意度研究综述[J]. 河南教育学院学报: 哲学社会科学版, 2003, 22(1): 4.
- [7]Maslach C, Schaufeli W B, Leiter M P. Job burnout[J]. Annual Review of Psychology, 2001, 52(1): 397-422.
- [8]赵玉芳,张庆林.医生职业倦怠研究[J].心理科学, 2004, 27(5): 3.
- [9]杨曦,张桂祯,张新颜,侯凯文,张树兵.医护人员职业倦怠现状分析及对策探讨[J]. 西南军医, 2015, 17(6): 4.
- [10]朱清,彭兰雅,彭一,刘敏,肖阳,刘启望,冉隆耀.医务人员医患沟通能力及防御性医疗行为影响因素的结构方程模型研究[J]. 中国卫生质量管理, 2023, 30(1): 6.
- [11]宋奎勤.我国五省基层卫生人员离职意愿和工作意愿及其影响因素研究[D]. 山东大学, 2014.