

社区护士工作场所的暴力现状及影响因素分析

张侠^a 黄亚军^{b*} 王研^a 叶琴^a 陈裕华^a

(a 湖北科技学院护理学院 湖北咸宁 437100)

(b 湖北咸宁市咸安区银泉大道 273 号浮山社区卫生服务中心 湖北咸宁 437100)

摘要: 目的: 研究咸宁市社区护士遭受工作场所暴力状况及相关影响因素。方法: 选择 2018 年 6 月~2019 年 6 月, 对咸宁市 19 个社区卫生服务中心的 316 名护士采用抽样法进行工作场所暴力调查。结果: 经研究发现, 在调查时间段内有 60% 的人遇到了场所暴力, 如言语攻击、威胁、躯体攻击等。其中 51.0% 的暴力发生在白天, 而且 64.0% 的施暴人是患者家属; 护士受暴力影响, 有 60.0% 人气愤、76.0% 的人委屈、50.0% 的人工作积极性大受影响等。结论: 社区护士工作场所暴力发生率持续升高, 必须制定应对措施加以控制, 才有助于保护社区护士合法权益。

关键词: 社区; 护士; 暴力; 影响

引言: 为了保护护士合法权益, 降低暴力发生几率, 本文将通过对咸宁市社区护士遭受工作场所暴力状况及影响因素等问题进行研究。

(一) 研究对象及方法

1、研究对象

选择 2018 年 6 月~2019 年 6 月咸宁市 19 个社区卫生服务中心的 316 名护士采用抽样法实施研究。

调查的所有护士都是女性, 年龄在 21~50 岁之间, 其中 21~30 岁的有 174 人、31~40 岁的有 88 人、41~50 岁的有 54 人;

工作年限方面, 1~5 年的有 120 人、6~10 年的有 85 人、11 年以上的有 111 人;

学历方面, 中专有 34 人、大专有 174 人、本科或以上有 108 人;

职称方面, 初级有 224 人、中级有 92 人; 职务护士有 291 人、护士长有 25 人。

2、方法

首先, 选择调查工具, 包括研究对象一般资料问卷(自制)和《社区护士遭受工作场所暴力问卷》。《社区护士遭受工作场所暴力问卷》通过国内外文献检索, 并根据 WHO 关于工作场所暴力的定义, 对暨南大学医学院王声湧教授等人设计的《医院工作场所暴力调查问卷》进行修订, 使其适用于社区护士, 并经 3 位专家评审和预调查结果, 反复修订, 最终形成。

其次, 采用资料搜集法: 采用匿名方式进行问卷调查。征得医院护理部同意后, 对入选科室护士长进行培训, 告知本次研究的目的、意义、问卷填写及质量控制方法, 再由各科室护士长向该科室符合条件的护士发放问卷。问卷发放 330 份, 回收 316 份。^[1]

3、统计学研究

本文数据经 SPSS24.0 软件收集、处理、解析, 通过 $\bar{x} \pm s$ 表示计量资料, 用 % 表示技术资料, 用 χ^2 对影响数据检验, 检验水准 $\alpha=0.05$ 。

(二) 结果

1、社区护士受到的工作场所暴力状况

在调查时间段内有 224 人受到了暴力影响, 其中, 209 人 (58.0%) 遭遇了语言攻击, 108 人 (30.0%) 遭受了威胁; 33 人遭遇了躯体攻击 (9.0%)、18 人遇到了性骚扰 (5.0%); 同时, 遭遇 1 次社区工作场所暴力的有 314 人、遭遇 2 次的有 170 人、遭遇三次或三次以上的有 116 人。

2、社区护士遭遇工作场所暴力事件的分布状况

暴力事件主要集中在白班发生, 约占 51.0%, 其中 35.0% 的暴力事件在护士长、治疗室出现。

施暴人中有 64.0% 是患者家属, 施暴诱因主要是素质低下 (47.0%)、埋怨等候时间过久 (34.0%)、喝酒 (32.0%)、提出无理要求遭拒 (30.0%)、不满意工作效果 (30.0%) 等。

护士的应对方式主要以悉心解说、寻找上级、忍受退让为主。暴力事情发生后, 有 76.0% 的护士认为委屈、60.0% 的护士工作积极性降低等, 且影响持续时间较长。

3、社区服务中心应对暴力的态度及对策

调查显示其主要采用病区摄像头安装、夜间工作区持续照明、安装候诊区固定座椅等方式进行预防。一旦出现暴力现象, 鼓励员

工马上上报的占 78.0%、设有暴力专门应对科室的有 33.0%、处理效果好的有 44.0%、结合事实公平处理的有 62.0%。

4、社区护士遇到暴力的影响因素

经研究发现, 暴力发生频率高的护理人群为初级职称与普通护士, 如初级职称暴力发生率为 72.0%, 中级仅 43.0%; 普通护士暴力发生率为 67.0%、护士长仅为 15.0%。而且在年龄、工作年限、学历方面遭遇社区场所暴力的发生率差异明显, $P < 0.05$, 如表一所示。

表一 社区护士受年龄、工作年限、学历影响而遭遇社区暴力发生状况

项目	n (人)	遭遇暴力人数	χ^2	P
年龄	21-30	174	3.678	> 0.05
	31-40	88		
	41-50	54		
工作年限	1-5	120	26.855	< 0.05
	6-10	85		
	> 10	111		
学历	中专	34	10.035	< 0.05
	大专	174		
	本科及以上	108		

(三) 讨论分析

1、社区内部护士遭到工作场所暴力的发生率大

经研究发现, 社区内有 60.0% 的护士遇到了社区场所暴力, 其中语言攻击占 51.0%, 占暴力行为比例最大, 由此可知护患或医患双方无法达成一致意见时, 患者或家属主要采用言语攻等形式对护士施加暴力。因此, 可在社区推广分级诊疗制度, 加大社区护理人员建设、做好基层医疗服务设施的完善等, 才有助于降低对护士暴力现象的发生几率。^[2]

2、应对社区护士遭受暴力的方法

除本文提到的安装病区摄像头、固定座椅外, 还必须联合政府、社区、护士等多方力量共同应对暴力问题。

3、护士在社区工作站遭受暴力的影响因素

首先, 受职务影响。如护士遭遇暴力的几率较高; 原因主要是护士长期在一线岗位中和患者接触, 很容易变成患者抱怨、发泄的对象。但是, 护士长通常和患者接触少, 而且主要以介入者身份参与调停, 加之经验丰富等, 所以遭遇暴力的几率就小。

其次, 受职称影响。如初级护士遭遇暴力的几率较大, 这是因为初级护士远没有中级护士具备的工作经验、业务能力等, 所以遇到问题时处理效果不佳, 容易产生护患矛盾, 并遭受暴力。

参考文献:

[1] 临床护士遭受工作场所暴力的相关研究进展[J]. 陶玉秀, 梁晓燕. 护理管理杂志. 2016(12):883-885

[2] 成都市社区护士健康商数的实证研究[J]. 林琳, 张小莉. 中国老年保健医学. 2016(02):10-12

张侠, 第一作者。湖北科技学院护理学院, 副教授

黄亚军, 通讯作者。

课题项目: 大学生省级创新训练项目, 编号 201810927028;

咸宁市市级科技计划项目, 咸科技发[2018]18 号, 序号 56