

# 护理工作差错与工作满意度、职业倦怠的关系

## ——基于部分三甲医院的实证研究

孙媛媛\* 赵浩 倪春湘

江苏省徐州市中心医院 江苏徐州 221009

**【摘要】**目的:统计三甲医院护理人员的护理工作差错发生情况,分析其与护理工作满意度、职业倦怠的关系。方法:2017年2月—8月采用整群随机抽样方法,选择4所三甲医院中符合标准的护理人员320名。采用一般资料调查问卷、护理工作差错调查问卷、工作满意度调查问卷、职业倦怠调查问卷对护理人员的工作情况进行调查分析,探讨护理工作差错与工作满意度及职业倦怠的相关性。结果:65.61%的护理人员承认在过去1年工作中发生护理差错。护理工作差错发生与工作满意度及职业倦怠呈相关性,护理人员个人的成就感、去人格化以及超负荷工作、工作不被认可、管理缺失、责任不明、福利待遇低等原因容易导致护理工作差错的发生。结论:基于工作满意度与职业倦怠对护理人员工作差错的影响,应通过制度优化,提高护理人员满意度,缓解职业倦怠,从而降低护理差错发生率。

**【关键词】**护理人员; 护理差错; 工作满意度; 职业倦怠; 相关性

中图分类号:R197 文献标识码:A doi:10.3969/j.issn.1674-2982.2018.04.014

### The relationship between nursing work errors and job satisfaction, job burnout: Empirical study on some tertiary hospitals

SUN Yuan-yuan, ZHAO Hao, NI Chun-xiang

Xuzhou Central Hospital, Xuzhou Jiangsu 221009, China

**【Abstract】** Objectives: To analyze the statistics of nursing errors of nursing staff in the top three hospital during last year, and the relationship between nursing staff's job satisfaction and job. Methods: From February 2017 to August 2017, a cluster randomized sampling method was used to select 320 cases of standard nursing staff in the top three hospitals. The questionnaires for general information, questionnaires for nursing job errors, job satisfaction questionnaire, and job burnout survey questionnaire for nursing staff were used to investigate and analyze, and to explore the relevance of nursing work errors, job satisfaction and job burnout. Results: The incidence of nursing error rate was 65.61%. Statistical analysis shows that the occurrence of nursing work errors was related to job satisfaction and job burnout. Among them, nursing staff's personal sense of achievement, personality and overload work, work not recognized, lack of management, unclear responsibility, and low welfare benefits easily led to nursing errors. Conclusions: Based on the impact of job satisfaction and job burnout on the work of nursing staff, improving the nursing staff satisfaction, alleviating the job burnout would reduce the occurrence of nursing errors through the optimization of scheduling, welfare, management communication and other development opportunities.

**【Key words】** Nursing staff; Nursing errors; Job satisfaction; Job burnout; Relevance

相关研究认为,护理人员在工作过程中出现护理差错问题,除了与其工作的认真、负责程度有关外,还与护理人员对工作的满意程度、患者的理解程

度以及护理人员长期工作的疲乏感等存在相关性。<sup>[1-2]</sup>而护理工作差错的发生,不仅会影响护理人员自身发展,对整个医院健康运营也会带来不良影

\* 作者简介:孙媛媛,女(1980年—),本科,主管护师,主要研究方向为PICC导管相关。E-mail:jxzc63@163.com

响。因此,针对护理差错产生的原因进行客观的分析,同时采取合理的措施予以改善解决,使护理人员的职业倦怠感降低,工作满意程度提高,提升整体的护理服务质量,是我国目前临床护理工作中面对的重点问题。本研究探讨护理工作差错与工作满意度、职业倦怠之间存在的相关性,并针对护理差错产生原因提出相应的改进建议。

## 1 资料与方法

### 1.1 资料来源

2017年2月—8月,采用整群随机抽样方法,首先从我国北部、南部地区各抽取2个在经济、地理位置上有代表性的省,从选出的省中随机抽取1个市,再从每个市随机抽取1所三甲医院,最后在抽取的这4所三甲医院中选择符合纳入排除标准的护理人员320名,作为本次研究对象。(1)纳入标准:在本院从事护理工作超过1年;均为女性且年龄不超过45岁;具备护士执业资格;充分了解并同意本次研究的内容。(2)排除标准:新入职工作不满1年者;存在生理或心理方面的疾病;受过医院的处分;不愿意配合本次研究。

### 1.2 调查方法

(1)一般资料调查问卷:根据本次研究目的,结合我国三甲医院护理工作现状,由调查人员设计符合实际的护理人员一般情况调查表,并在统一指导下由研究对象自行完成。本调查问卷中不记录护理人员姓名。

(2)护理工作差错问卷:分析相关文献研究资料,结合目前我国护理工作的现状,经专家讨论后,设计符合本次研究的护理工作差错调查问卷。对护理人员在过去1年工作中发生的护理差错进行调查统计,问卷共包含护理记录差错(如记录不正确、不完整等)、标本留取差错(如血液、尿、便等标本采集、储存错误)、护理医嘱差错(如医嘱内容查对不全面、患者信息核对不全面、错误医嘱未能及时发现或发生后不处理等)、护理给药差错(如给药时间、剂量、途径、药品名称错误等)、其他护理服务差错(如导管护理差错、并发症护理差错、消毒隔离差错等)共5个维度。研究对象结合自身工作情况如实填写,只要发生过其中1项即可判定为护理工作差错。

(3)工作满意度调查问卷:本次研究沿用的是美国 Mc Closkey 与 Mueller 所制定的护士工作满意度

量表<sup>[3]</sup>,包括3方面的内容:安全回报、社会回报和心理回报。量表包括31个条目,采用Likert 5级评分法,从非常满意到非常不满意分别赋值5~1分。平均分越高说明满意度越高。工作满意度调查问卷的整体信度系数 Cronbach  $\alpha = 0.927$ ,各维度信度系数 Cronbach  $\alpha$  在 0.684~0.917 之间,提示该问卷具有较高的可信度。

(4)职业倦怠调查问卷:护理职业倦怠调查采用修订后的马氏工作倦怠量表—服务行业版(MBI-HSS)问卷进行<sup>[4]</sup>,包含3个分量表:情感耗竭、人格解体和个人成就感,共包括47个项目,每个项目进行7级评分,从“从来没有出现”到“每天都出现”分别赋值0~6分。其中情感耗竭、人格解体采用由高到低的评分原则,而个人成就感采用由低到高的评分原则。高度倦怠的个体在情感耗竭(>26分)和人格解体(>9分)分量表上得分较高,而在个人成就(<34分)分量表上得分较低。职业倦怠调查问卷的整体信度系数 Cronbach  $\alpha = 0.886$ ,各分量表信度系数 Cronbach  $\alpha$  在 0.714~0.890 之间,提示问卷内部一致性信度较高。

### 1.3 统计学处理

建立 EpiData3.0 数据库对数据予以录入,采用 SPSS19.0 对数据进行分析处理,分类变量采用频率和百分比表示,组间比较采用  $\chi^2$  检验;连续变量采用  $(\bar{x} \pm s)$  表示,组间比较采用  $t$  检验或非正态分布数据采用 Mann-Whitney U 检验。护理工作差错的相关性分析应用 Logistic 回归分析法描述,检验统计量应用  $\alpha = 0.05$  表示。

## 2 结果

### 2.1 基本情况

本次研究初次纳入4所三甲医院的320名护理人员,共发放问卷320份(包括一般资料问卷、护理工作差错问卷、工作满意度问卷、职业倦怠问卷各1份),经层层筛选,排除6套问题问卷,最终回收有效问卷314份,问卷回收有效率占比98.13%。

### 2.2 护理人员工作差错

最终纳入研究的314名护理人员中,承认在过去1年工作中发生护理差错的有206名,占比65.61%。其中发生护理记录差错92名(44.66%),标本留取差错26名(12.62%),护理医嘱差错75名(36.41%),护理给药差错62名(30.10%),其他护

理服务差错 36 名 (17.48%)。有 61 名护理人员在过去 1 年中发生护理差错在 2 次及以上。

### 2.3 不同特征调查对象护理差错发生情况

314 名护理人员的平均年龄  $32.7 \pm 6.1$  岁;平均工作年限  $7.6 \pm 5.4$  年;本科及以上学历者占 102 例

(32.48%),已婚者 167 例 (53.18%),有子女者 124 例 (39.49%)。对不同特征调查对象的护理差错发生情况进行分析比较,结果可见不同年龄、工作年限、工作时间、职称的护理人员工作差错发生率具有统计学意义 ( $P < 0.05$ ) (表 1)。

表 1 不同特征调查对象护理差错发生情况

变量	人数 ( $n = 314$ )	护理差错 ( $n = 206$ )	$\chi^2$	$P$
年龄(岁)	0 ~	107(34.08)	7.038	0.029 *
	31 ~	158(50.32)		
	41 ~	49(15.60)		
工作年限(年)	1 ~	116(36.94)	15.161	0.001 *
	6 ~	143(45.54)		
	11 ~	55(17.52)		
工作时间 (小时/周)	0 ~	131(41.72)	6.021	0.014 *
	46 ~	183(58.28)		
学历	大专及以下	212(67.52)	0.057	0.810
	本科及以上	102(32.48)		
职称	初级职称	96(30.57)	8.141	0.017 *
	中级职称	127(40.45)		
	高级职称	91(28.98)		
婚姻状况	已婚	167(53.18)	3.624	0.163
	未婚	131(41.72)		
	离异或丧偶	16(5.10)		
子女状况	无子女	190(60.51)	1.339	0.247
	有子女	124(39.49)		
聘用方式	正式编制	185(58.92)	0.142	0.705
	合同制	129(41.08)		

注: $P < 0.05$ ,下同。

### 2.4 工作满意度

护理人员满意度较低的项目为职业发展机会、互动机会、福利待遇,满意度较高为与同事关系、排班等。分别比较不同护理工作差错情况下护理人员的工作满意度评分发现,出现护理差错的人员在控

制与责任、排班、职业发展机会、互动机会、被表扬与认可、福利待遇各维度的评分均低于未出现护理差错的人员 ( $P < 0.05$ ),两组人员在与同事关系、家庭与工作平衡的维度方面差别无统计学意义 ( $P > 0.05$ ) (表 2)。

表 2 工作满意度情况( $\bar{x} \pm s$ )

调查项目	总评分	无差错人员评分 ( $n = 108$ )	护理差错人员评分 ( $n = 206$ )	$t$	$P$
控制与责任	$3.1 \pm 0.4$	$3.8 \pm 0.6$	$2.8 \pm 0.3$	19.698	0.001 *
排班	$3.3 \pm 0.4$	$3.9 \pm 0.5$	$3.0 \pm 0.4$	17.340	0.001 *
与同事关系	$3.8 \pm 0.5$	$3.9 \pm 0.6$	$3.8 \pm 0.5$	1.569	0.117
职业发展机会	$2.2 \pm 0.3$	$2.6 \pm 0.4$	$2.1 \pm 0.2$	14.773	0.001 *
互动机会	$2.2 \pm 0.4$	$2.8 \pm 0.4$	$2.0 \pm 0.3$	19.943	0.001 *
被表扬与认可	$3.2 \pm 0.5$	$3.5 \pm 0.6$	$2.8 \pm 0.3$	13.789	0.001 *
福利待遇	$1.7 \pm 0.3$	$2.0 \pm 0.4$	$1.5 \pm 0.2$	14.773	0.001 *
家庭与工作平衡	$3.2 \pm 0.6$	$3.2 \pm 0.6$	$3.1 \pm 0.5$	1.569	0.117

### 2.5 职业倦怠

职业倦怠调查中,护理人员个人成就感、情感枯竭维度平均评分处于中度倦怠状态,去人格化评分

处于低度倦怠状态。大多数护理人员认为工作个人成就感不强,情感处于中高度疲溃。分别比较不同护理工作差错情况下护理人员的职业倦怠评分发

现,出现工作差错的护理人员个人成就感低于无差错护理人员,而情感枯竭、去人格化评分显著高于无差错护理人员( $P < 0.05$ )(表3)。

表3 职业倦怠情况( $\bar{x} \pm s$ )

调查项目	总评分	无差错	护理差错	<i>t</i>	<i>P</i>
		人员评分 ( <i>n</i> = 108)	人员评分 ( <i>n</i> = 206)		
个人成就感	31.8 ± 8.6	33.5 ± 9.0	28.4 ± 8.1	4.933	0.001
情感枯竭	21.6 ± 7.2	19.5 ± 6.4	24.1 ± 9.6	4.482	0.001
去人格化	4.8 ± 2.7	3.7 ± 2.2	5.3 ± 2.8	5.160	0.001

### 2.6 护理工作差错与工作满意度及职业倦怠的相关性

以护理人员实际护理差错发生作为因变量,以护理工作满意度、职业倦怠各维度指标为自变量进行 Logistic 多因素回归分析。结果显示,控制与责任、排班、互动机会、被表扬与认可、福利待遇、个人成就感、去人格化均与护理工作差错的发生呈相关性( $P < 0.05$ )(表4)。

表4 护理工作差错与工作满意度及职业倦怠的相关性

变量	$\beta$	Wald $\chi^2$	<i>P</i>	OR	95% CI
控制与责任	0.821	5.314	<0.05	2.281	1.173 ~ 4.244
排班	0.419	8.198	<0.05	1.791	1.165 ~ 1.920
与同事关系	0.415	0.618	0.425	1.576	0.813 ~ 4.198
职业发展机会	0.591	2.198	0.198	1.722	0.816 ~ 2.781
互动机会	0.137	4.819	<0.05	1.151	1.082 ~ 1.381
被表扬与认可	0.509	5.068	<0.05	1.879	0.882 ~ 3.831
福利待遇	0.933	10.545	<0.05	2.176	1.735 ~ 3.284
家庭与工作平衡	0.594	0.937	0.365	1.816	0.554 ~ 5.932
个人成就感	0.192	6.816	<0.05	1.186	1.042 ~ 1.365
情感枯竭	0.086	0.614	0.483	1.028	0.965 ~ 1.285
去人格化	0.753	6.726	<0.05	2.116	1.208 ~ 3.705

### 3 讨论与建议

调查发现,护理人员在过去1年工作中发生过护理差错者占比65.61%,该比例应予以重视,需研究护理工作差错的原因,提出对策。

本次研究中通过对护理人员一般资料的调查发现,年龄较小、工作年限较短、每周工作时间较长以及初级职称的护理人员在工作中发生差错的比例较高。究其原因,是由于这类护理人员普遍存在对护理专业知识的掌握不足,护理经验积累较少,观察能力及思维判断能力较弱等问题,因而更容易发

生护理差错。因此,临床上对此类护理人员应该加强护理技能培训,做好护理安全教育,讲解护理差错导致的严重后果,从而提高警惕性,在工作中尽可能地减少差错。

本研究进而对护理工作差错的相关危险因素作更深一层的分析。通过调查护理人员对工作的满意度与职业倦怠情况发现,1年内无护理差错人员工作满意度高于发生护理差错人员,且职业倦怠度低于发生护理差错人员。因此提示,工作满意度较低、职业倦怠状态较严重的护理人员,在护理工作中容易发生差错,这一观点与国内外相关研究也比较相符<sup>[5]</sup>。进一步对护理工作差错的相关危险因素进行多因素 Logistic 回归分析发现,控制与责任、排班、互动机会、被表扬与认可、福利待遇以及个人成就感、去人格化与护理工作差错均呈相关性( $P < 0.05$ )。因此认为,重点从排班、福利待遇、管理沟通、发展机遇等方面进行改进,是从源头降低护理人员工作差错的重要方法。

本研究也存在一些不足之处,由于主要探讨的是护理人员工作差错与工作满意度及职业倦怠的相关性,对于护理工作差错是否与医院环境、设备以及与患者疾病严重程度、配合情况等因素相关,尚没有进行分析。

作者声明本文无实际或潜在的利益冲突。

#### 参 考 文 献

[1] 胡菁, 刘晓虹. 护理职业获得感对职业倦怠的影响研究[J]. 护理研究, 2016, 30(2): 160-163.

[2] 高燕, 高菊荣, 曾娟, 等. 核心自我评价对护士职业倦怠的影响及工作满意度的中介作用[J]. 护理研究, 2017, 31(6): 690-692.

[3] 孔艳玲. 护理工作环境在临床护士职业认同与工作满意度之间的中介效应分析[J]. 护理管理杂志, 2016, 16(11): 764-767.

[4] 邓科穗, 林武, 谢秀英, 等. 南昌市三甲医院护士心理健康状况与职业倦怠水平调查[J]. 中国健康心理学杂志, 2013, 21(7): 1027-1029.

[5] Nantsupawat A, Nantsupawat R, Kunaviktikul W, et al. Nurse Burnout, Nurse-Reported Quality of Care, and Patient Outcomes in Thai Hospitals[J]. J Nurs Scholarsh. 2016, 48(1): 83-90.

[收稿日期:2017-04-20 修回日期:2017-12-05]

(编辑 刘博)