

# 醫療糾紛處理之醫事人員 心力交瘁的問題與對策(三)： 護理過勞問題

The Problem and Countermeasure of  
Burnout in Healthcare Worker (Part III),  
Aspect on Nursing Staff's Burnout

李詩應 Shih-Ying Lee\*



## 摘要

本文針對護理過勞問題起因，最大的壓力源及造成的影響加以探討。護理是醫事人員職種中，人數占最多的一環，其過勞問題影響之鉅，不可小覷。多方探討加強是必要的，除了目前政策推動之外，加強護理人員個人之衝突管理、關懷之理念，以及強化教育、團隊協調、互助等，是立即可行，且勢在必行也能有立竿見影效果的作法。

The characters of nursing staffs burnout's origins were identified. The stressful conditions that caused burnout and there effects in personal health and patient's safety were discussed a lot. Besides current policy, we suggest

\*陳忠純紀念促進醫病關係教育公益信託推廣會執行長 (Chief Executive Officer, Chen Chung-Chwen Memorial Doctor-Patient Relationship Promotion Educational Public Welfare Trust Fund)

關鍵詞：心力交瘁 (burnout)、壓力源 (stress source)、醫事人員 (healthcare worker)、護病比 (nurse to patient ratio)、護理人員 (nursing staff)

DOI：10.3966/241553062017050007008

complementary solutions including nurse's personal education and group coordination, helping and caring to each other should be major part of these solutions.

醫護人員持續不斷的人力缺乏問題，雖然已不是新鮮的議題，且不乏相關機構學者舉辦專題討論並提出改善意見，政策也為此作修正。至今，不但沒有改善，仍持續惡化中。2012年衛生福利部針對立法院社會福利及衛生環境委員會針對「如何改善護理人員執業環境、解決護士荒及維護病人安全」提出書面報告中，統計臺灣領有護理證照人數與實際執業人數，結果實際執業人數占領證人數不到六成<sup>1</sup>。且執業人員中，實際從事臨床護理工作者占不到五成，流失率超過50%。學者討論其原因，指出最容易引起護理人員萌生離職意念的因素依序為：一、薪資與福利；二、同儕 / 工作小組關係；三、護理主管；四、工作挑戰；五、行政制度 / 政策。導致護理人員實際離職的主要因素依序為：一、升遷；二、工作壓力；三、繼續教育；四、金錢報酬；五、護理主管。其他相關因素還包括排班沒有彈性、班別不固定、未受到肯定、缺乏成就感、缺乏專業自主性與工作環境不良<sup>2</sup>。相對地，人力缺乏導致護理人員的工作壓力增加衍生出過勞的問題，如此惡性循環，醫療品質與醫療安全更是堪慮。護理人員工作壓力來源，尤其是病人情況突然惡化，甚至出現緊急狀況以及三班輪值的工作型態等都容易造成包括失眠、焦慮、背部問題等健康問題<sup>3</sup>。另有學者

- 1 邱文達，如何改善護理人員執業環境、解決護士荒及維護病人安全，立法院第8屆第一會期書面報告，<http://npl.ly.gov.tw/do/www/FileViewer?id=452>（瀏覽日期：2017年4月6日）。
- 2 Jeo-Chen T. Yin & Ke-Ping A. Yang, *Nursing Turnover In Taiwan: A Meta-Analysis Of Related Factors*, 39 INTERNATIONAL JOURNAL OF NURSING STUDIES 573-581 (2002).
- 3 郭淑珍、陳怡君，失眠與工作壓力：深度訪談使用安眠藥物的女性護理人員，台灣公共衛生雜誌，29卷2期，2010年4月，131-144頁。