

# 醫務人員 過勞現象之多維討論

Multidimensional Discussion on the  
Overwork of Medical Personnel

樊榮 Rong Fan\*

李濤 Tao Li\*\*

肖明朝 Ming-Zhao Xiao\*\*\*

李飛龍 Fei-Long Li\*\*\*\*



## 摘要

據中國醫師協會統計，醫師每週工作時間平均超過40小時，有85%左右的醫師，其工作時間已超過法定時間，醫務人員過勞已成為普遍的現象。過勞可能導致注意力渙散、積極性與解決問題的能力下降、易怒、健忘與溝通障礙等，從而造成工作效率下降，並無助

\*北京清華長庚醫院醫患關係協調辦公室主任 (Director, Doctor-Patient Relationship Coordination Office, Beijing Tsinghua Changgung Hospital)

\*\*邯鄲市中心醫院醫患關係辦公室科員 (Staff Member, Doctor-Patient Relationship Office, HanDan Central Hospital)

\*\*\*重慶醫科大學第一附屬醫院主任醫師 (Chief Doctor, The First Affiliated Hospital of Chongqing Medical University)

\*\*\*\*重慶醫科大學2010級臨床醫學專業七年制 (Grade 2010 Seven-Year System of Clinical Medicine Specialty, Chongqing Medical University)

關鍵詞：工時 (working hours)、過勞 (overwork)、醫療錯誤 (medical errors)

DOI：10.3966/241553062019070033011

# Angle

於病人安全的提升。本文以不同維度的視野，探討醫務人員過勞的原因、可能引發的問題，以及所能借鑑的經驗。

According to the statistics of the Chinese Medical Doctor Association, the average working hours of doctors are more than 40 hours each week. About 85% of the doctors have worked longer than the legal time, and overwork of medical personnel has become a common phenomenon. Overwork could not only lead to distraction, make the ability of enthusiasm and solving problems lower, but also cause irritability, forgetfulness and communication disorder, resulting a decline in work efficiency and does not contribute to the safety of patients. This article explores in multidimensional perspectives of the causes and problems that may arise about overworking of medical personnel, and the experiences could be learnt.

---

## 壹、前言

2018年1月9日，中國醫師協會發布《中國醫師執業狀況白皮書》，其中統計數據顯示，醫師每週平均工作時間超過40小時，85.57%的醫師工作時間超出國務院規定的法定時間。三級醫院的醫師平均每週工作51.05小時，二級醫院的醫師平均每週工作51.13小時，醫務人員過勞已經成為了普遍現象。過勞可能導致許多問題，包括：注意力渙散、無法集中精力、積極性下降、解決問題的能力降低、容易混淆、易怒、健忘、溝通障礙、訊息處理和判斷力遲鈍或錯誤、反應時間延長、冷漠、缺乏同情心等。本文試圖透過不同維度的視野，來討論醫務人員過勞現象所存在的矛盾、所引發的問題，以及所借鑑的經驗。

# Angle

## 貳、安全與效率

醫務人員過勞，其目的通常是為診治更多的病人、完成更多的工作量。因此，「過勞」意味著醫務人員為了病人的健康而辛苦無私地付出，成為了醫生敬業奉獻的象徵，甚至成為一名優秀醫生高尚醫德的象徵。但是，「太敬業」所導致的過勞真的對病人好嗎？疲憊的醫務人員在診療活動中，還能夠保持良好的狀態和技術嗎？在這種狀態下工作，會影響病人安全嗎？究竟對病人而言，效率和安全何者更為重要？醫務人員長期過勞導致個人的健康透支，縮短了其工作壽命，到底是為了長期更多病人的健康，還是為了短期少數病人的健康？

### 一、過勞與病人安全

醫療行為是一項充滿未知和風險的科學，而過勞的醫務人員則會增加這種行為的風險性。根據美國醫療機構評審聯合委員會（The Joint Commission）的警訊事件警報<sup>1</sup>，在2004年一系列關於護士疲勞和病人安全的開創性研究中，透過對393位護士、超過5300個班次的分析發現：工作時間超過12.5小時或者更長的護士，在病人照護上發生錯誤的機率是正常工作時間護士的三倍多。另有研究表明，更長的工作時間將增加犯錯和關閉呼叫的風險，而這和警覺度降低有關。

2007年11月美國醫療機構評審聯合委員會《品質和病人安全雜誌》（*Journal on Quality & Patient Safety*）刊文顯示，有確切的證據指出，持續、延長工作輪班顯著增加疲勞，並降低績效和安全。傳統的24小時輪班制的住院醫師可能發生以下情

---

1 李飛龍，醫護人員疲勞與患者安全，患者安全，2015年4月22日，[https://mp.weixin.qq.com/s?\\_\\_biz=MzA4NzI3NTczOQ==&mid=208447784&idx=1&sn=902da513e5f0aa36426d628d72630e40&scene=21#wechat\\_redirect](https://mp.weixin.qq.com/s?__biz=MzA4NzI3NTczOQ==&mid=208447784&idx=1&sn=902da513e5f0aa36426d628d72630e40&scene=21#wechat_redirect)（瀏覽日期：2019年7月5日）。



況：（一）比連續工作16個小時以內的醫師犯嚴重之可預防不良事件的概率多36%；（二）發生誤診的機率多五倍；（三）在晚上工作時出現注意力分散的機率多兩倍；（四）發生與疲勞相關而導致病人死亡的可預防不良事件之機率超過300%。隨後，在2009年的一項研究亦發現，由睡眠不足6小時的主治醫師所完成的通宵手術，其併發症發生機率會增加。

在中國，也有大量相關的研究，如ICU護士職業倦怠與病人安全間的問題、化療藥物配置室之護理職業倦怠原因分析與對策、血液淨化中心護士職業倦怠與病人安全關係等。2014年8月16日，中國醫院協會發布「患者安全目標（2014-2015）」，其中第10條為：「建立醫務人員勞動強度評估制度，關注工作負荷對病人安全的影響。」

因此，當醫務人員拖著疲憊的身體，堅持為病人實施診療時，病人應該是慶幸還是擔憂呢？病人經常抱怨的當下就診現狀是「排隊3小時，看病3分鐘」，當別的病人在就診的時候，自己焦急不安，覺得時間過長；而當自己就診的時候，又覺得時間太短。既要求醫務人員的工作效率，同時又要求工作品質，但效率和工作品質、速度與安全，本身就是相互矛盾的。高速列車在一系列加速後，透過降速來保證安全無虞；高速公路在保障通過率的同時，透過限速來倡導安全。對於病人而言，其所期望的也應是更為安全的診療結果，而不是充滿風險的賭博。安全是醫學發展的第一要義，而不是效率。

## 二、過勞與工作效率

醫務人員過勞通常是由於過多的工作量所迫使的，亦即醫務人員主動地透過增加勞動時間來完成更多的工作。在適當的工作壓力下，醫務人員的確可以透過努力專注、合理統籌等方式提高工作效率，從而完成更多的工作量。但當工作壓力超出適當的範圍而造成醫務人員過勞的情況下，雖然工作總量

# Angle

依然會增加，但醫務人員投入的單位時間所產生的邊際效益（marginal utility）就會遞減，也就是其工作效率會隨著工作時間延長而下降。相對於有標準休息時間的醫師，24小時輪班制的住院醫師在臨床和非臨床的工作上，會出現比基線低1.5~2個標準差的情況。如果在此情形下，仍繼續向醫務人員施壓，最後超出其身心負荷程度，那麼其工作總量同樣也會下降。因此，無論是醫務人員或醫院管理者，均不可將增加勞動時間作為提高工作量的主要手段，因為疲勞不僅會降低工作效率，更重要的是會危及病人安全，乃至醫務人員的自身安全。

### 三、過勞與自身安全

過勞不僅會威脅病人安全、降低工作效率，也會對醫務人員的自身安全造成影響。研究顯示，24小時輪班制的住院醫師發生針刺及其他銳器傷害的機率多61%，工作時間超過12小時的護士遭受職業傷害的概率更高，這均與醫務人員在過勞情況下的注意力下降有關。當然，由過勞所導致危及醫務人員自身安全的因素，遠不止職業傷害這麼顯而易見，更大的危害在於長期過勞造成的身心透支。在某種程度上而言，過勞的醫務人員是在用自身的健康去換取病人的健康。甚至，在病人尚未康復的時候，醫務人員卻先倒下了。

如果一個連自身健康都無法改善的人，病人又如何能將自身的健康交付他去改善呢？美國醫師協會（American College of Physicians, ACP）主席Jeremy A. Lazarus對於醫生個人健康的忠告表示：「我堅信，如果連我自己都沒有騰出時間來保持健康和體態，那麼我將無法勝任美國醫師協會主席這項工作，而同時，我也無法面對我的病人。」醫務人員積勞成疾，甚至因過勞導致猝死的現象屢有發生，如「醫生手術32個小時累癱，刷新紀錄」這樣的新聞，卻還被作為正面典範加以