

## 用「職場疲勞量表」告訴你台灣護理人員的辛勞

國內醫療人員被壓榨過勞屢上新聞版面，能時常看到醫生、藥師、護理師等紛紛走上街頭抗議醫院血汗，並嘗試爭取合理的工作條件與權益；特別是護理人員，在勞動强度高、職業風險高、輪班作息不正常等不利於身心健康的工作環境下，醫院鬧護士荒的新聞屢見不鮮。



**逾時下班為常態 護理辛苦謀郎災**

編者：莊蕙寧

護理師過勞，引起社會大眾高度關注，因為這攸關病人生命安全，而護理師勞動惡化的其中一個原因來自工時過長，工作負荷太大，造成護理師因為過度疲勞而紛紛出走。美國臨床心理學家 Freudenberger 於 1974 年提出疲勞(burnout)的定義：「在精力、力量與資源方面無法負荷工作要求時，所導致失敗、耗損或精疲力盡的現象」，實際調查護理人員疲勞狀況勢在必行。

在醫療機構中，護理人員超時工作的情形普遍，在一例一休實施後，調查每日平均工時結果，顯示醫學中心 9.86 小時、區域醫院 9.82 小時、地區醫院 9.22 小時，每天幾乎超時工作 1 到 2 小時，與台灣護理產業工會 2016 年的調查結果做比較，工時從平均 10 小時有下降的趨勢，但是勞基法的修訂對於工時的改善似乎有限。

使用由台大健康政策與管理研究所鄭雅文老師所研發的『職場疲勞量表』做調查，並計算職場疲勞四個面向的分數，分別統計出平均，其中值得大眾注意的是個人疲勞面向平均 65 分，過勞程度中等(50-70 分)，顯示出普遍護理師身心狀況自我感覺不佳，有時候感到疲勞、體力透支、精疲力竭、或者虛弱好像快生病的情形，另外工作疲勞面相平均 62.5 分，過勞程度嚴重(60 以上)，這表示護理人員已經快被工作累垮了！感覺心力交瘁、挫折，而且上班時都很難熬，此外也可能缺少休閒時間，沒有時間陪伴家人朋友，若未被親友理解，他的心理該有多苦啊！

這項調查顯示出由於工時過長、工作負荷量過大，導致護理人員沒有足夠的時間休息，甚至即使有時間休息，也因為工作太累，很多社交活動都無力參與，若不盡早改善護理工作環境，讓這種惡性循環持續下去，那由 AI 機器人擔任臨床照護角色指日可待。

## 醫學中心、區域及地區醫院 護理師疲勞大比拚

編者：黃彥婷

職場疲勞在不同層級的醫院之間又會有什麼差別呢？根據我們的調查結果，在 272 份有效問卷中，醫學中心佔 47%，區域醫院及地區醫院各佔 37%及 16%。

許多學者認為當個人面對工作上的壓力時，容易產生過度的負面反應，這些負面反應經常年累積，會使個體感受到強烈的壓力而久久無法釋懷，甚至會導致精神上或身體上的傷害。在

個人疲勞面向，整體平均為 62.48 分，過勞程度屬於中等 ( 50-70 分 )，而區域醫院在這面向佔最高分 : 64.9 分(見圖一)，醫學中心和區域醫院分數相近，地區醫院相對的較低分( 53.64 )，但不能說地區醫院個人工作較為輕鬆，應該說醫學中心和區域醫院個人承受較大的心理壓力，而有身體及心理上心力交瘁的情形。

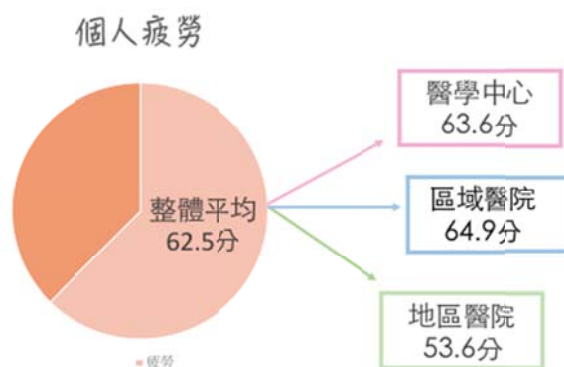


圖 1.呈現各醫院層級與個人疲勞的分數 ( 整體平均為 62.48 分 )

研究發現當員工長期間處於工作壓力的狀態容易導致疲勞，進而會引發身心健康、疾病狀況、家庭及社會等多重危害。工作疲勞面向，整體平均分數為 61.05 分，屬於重度過勞 ( 60 分以上 )，而在此面向依然是區域醫院佔最高分 : 62.8 分，醫學中心 ( 62.58 分 ) 與區域醫院 ( 62.8 分 ) 的分數相差不多，工作壓力指的是護理人員感受到工作上的負面反應，因此推論醫學中心與區域醫院的護理人員可能長期處在高度的壓力下，並累積出對工作缺乏熱忱的職場疲勞現象。

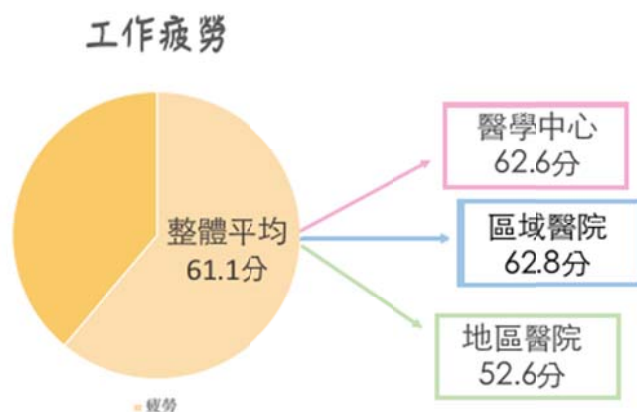


圖 2.呈現各醫院層級與工作疲勞的分數 ( 整體平均為 61.05 分 )

### 公立醫院 v.s.私立醫院 究竟誰比較疲勞

編者：黃彥婷

不同的醫院權屬別之間，職場疲勞是否有相似或相異之處呢？在個人疲勞面向，整體平均為 62.48 分，過勞程度屬於中等（50-70 分），而公立公職護理人員在這個面向占最高分：64.55 分，由此可以推論公立公職的護理人員其個人工作可能相較於其他權屬別較為疲倦、個人對於精疲力竭的狀態較多；公立非公職護理人員及私立護理人員則分別為 60.27 分、63.15 分，與公立公職護理人員的分數差異不大，而不同權屬別之間個人過勞程度都是中等的。

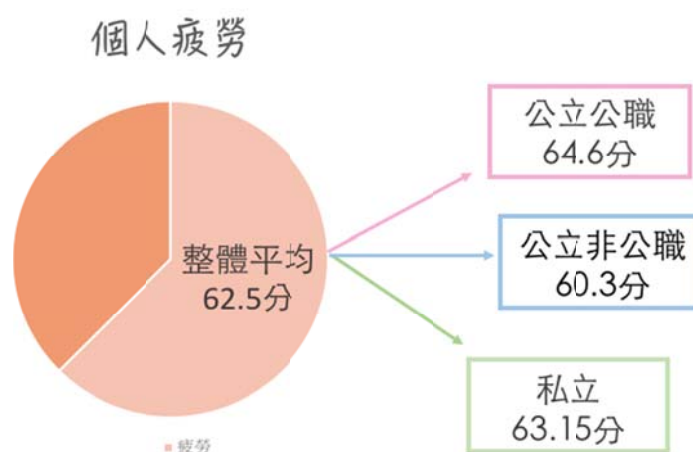


圖 3.呈現不同醫院權屬別與個人疲勞的分數 ( 整體平均為 62.48 分 )

在工作疲勞面向，整體平均分數為 61.05 分，工作相關過勞程度嚴重（60 分以上），而在此面向是私立護理人員占最高分：61.88 分，公立公職（60.23 分）與公立非公職（59.32 分）的分數與私立皆相差不多，從數據可以看出不同權屬別的護理人員皆快被工作累垮了，且感覺心力交瘁、感覺挫折、上班時都很難熬，可能也缺少休閒娛樂的時間、亦沒有時間陪伴家人與朋友。

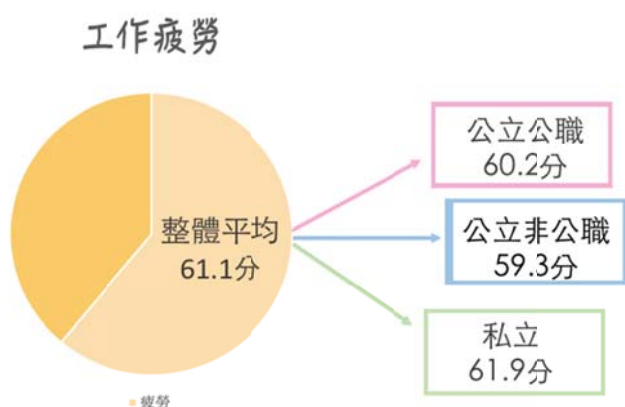


圖 4.呈現不同醫院權屬別與工作疲勞的分數（整體平均為 61.05 分）

在對病患疲勞面向，整體平均分數為 48.33 分，在此面向是私立護理人員占最高分：50.17 分，可以推論私立護理人員對病患疲勞的程度相較其他兩個權屬別來得高，對於病患可能會讓其感覺互動、溝通上有困難、很累甚至是厭煩。

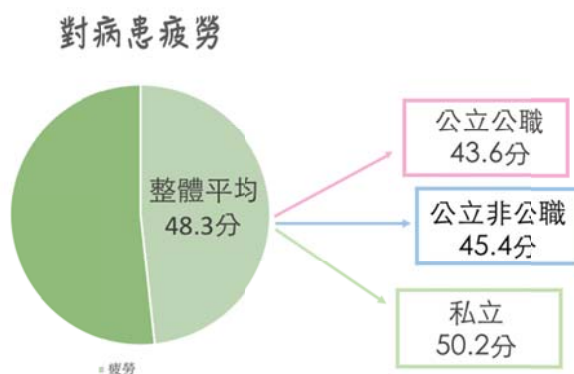


圖 5.呈現不同醫院權屬別與對病患疲勞的分數（整體平均為 48.33 分）

這項調查顯示個人疲勞、工作疲勞、對病患疲勞、對工作過度投入與每週總工時，非常有關，提醒各醫院，為了確保服務品質，除了必須執行標準作業程序，也應適時提供醫護人員紓解壓力、以及相關的福利措施，提供合理之臨床照護工時，打造一個良好溫馨的支持環境，如何有效改善護理人員過勞的情況，且使其實際效用最大化，是當前護理界需密切關注的議題。