儿科急诊护士工作场所暴力的现况分析

时 璇[1]，林 艳[2*]，白菲菲[1]，彭丽霞[1]，乔姗姗[1]，王敬艳[1]

[1]广州医科大学附属妇女儿童医疗中心儿科急诊 广东广州
[2]广州医科大学附属妇女儿童医疗中心护理部 广东广州

【摘要】目的 了解儿科急诊护士工作场所暴力发生现况，为护理管理者制定相关干预措施提供理论依据。**方法** 选取广州市某三级甲等儿科专科医院急诊科工作的 79 名护士作为研究对象。采用问卷调查法，对急诊护士遭受医院工作场所暴力事件进行回顾性调查，并对护士对暴力的认知情况进行调查。**结果** 调查前 12 个月内，79 名护士中 69 人遭受过心理暴力（87.34%），其中辱骂发生率最高（84.8%）；身体暴力发生率为 11.39%（9/79），未造成躯体损伤的占 10.13%，轻度损伤 1 例。暴力最常发生于分诊台（65.2%）和夜班时段（68.1%），施暴者以 31-40 岁（65.2%）的男性家属（75.4%）为主，首要诱因为候诊时间过长（66.7%）和对服务不满意（36.2%）。遭受暴力后，72.5%的护士出现工作热情下降，63.8%感到委屈，34.8%产生离职倾向，有 73.9%选择上报事件。**结论** 儿科急诊护士普遍遭受工作场所暴力，需要引起政策制定者、管理层等多部门的重视，建立完善的暴力事件发生报告机制，通过一系列课程设置来提高护士对暴力的知晓能力，培养其对暴力的预见能力和应对能力，同时给予足够的组织层面的支持。

【关键词】工作场所暴力；儿科急诊；护士
【基金项目】广东省岭南南丁格尔护理研究院、广东省护理学会护理创新发展研究课题（YJYM202304）
【收稿日期】2026 年 9 月 2 日 **【出刊日期】**2026 年 10 月 3 日 **【DOI】**10.12208/j.ijnr.20260503

Analysis of the current situation of workplace violence among pediatric emergency nurses

Xuan Shi[1], Yan Lin[2], Feifei Bai[1], Lixia Peng[1], Shanshan Qiao[1], Jingyan Wang[1]*

[1]Pediatric Emergency Department, Guangzhou Women and Children's Medical Center, Guangzhou Medical University, Guangzhou, Guangdong
[2]Nursing Department, Guangzhou Women and Children's Medical Center, Guangzhou Medical University, Guangzhou, Guangdong

【Abstract】Objective To understand the current situation of workplace violence among pediatric emergency nurses and provide a theoretical basis for nursing managers to formulate relevant intervention measures. **Methods** A total of 79 nurses working in the emergency department of a tertiary grade A pediatric specialized hospital in Guangzhou were selected as the research subjects. A questionnaire survey was conducted to retrospectively investigate the incidents of workplace violence suffered by emergency nurses in the hospital, and to investigate the nurses' cognition of violence. **Results** In the 12 months prior to the survey, 69 out of 79 nurses had experienced psychological violence (87.34%), with verbal abuse being the most common (84.8%); the incidence of physical violence was 11.39% (9/79), with 10.13% not causing physical injury, and 1 case of mild injury. Violence most frequently occurred at the triage desk (65.2%) and during night shifts (68.1%), and the perpetrators were mainly male family members aged 31-40 (65.2%), with the primary cause being long waiting times (66.7%) and dissatisfaction with services (36.2%). After experiencing violence, 72.5% of the nurses experienced a decline in work enthusiasm, 63.8% felt aggrieved, 34.8% had a tendency to resign, and 73.9% chose to report the incident. **Conclusion** Pediatric emergency nurses generally suffer from workplace violence, which requires the attention of policy makers, management, and other departments. A complete reporting mechanism for violence incidents should be established, and a series of courses should be set up to enhance nurses' awareness of violence, cultivate their anticipation

第一作者简介：时璇（1986-）女，医学硕士，副主任护师，主要从事儿科及急诊护理相关研究；
*通讯作者：林艳（1975-）女，医学硕士，主任护师，主要从事儿科及护理管理相关研究。

and response capabilities to violence, and provide sufficient organizational support.

【**Keywords**】Workplace violence; Pediatric emergency department; Nurse

医院工作场所暴力（workplace violence, WPV）是指医务人员在其工作场所受到了言语的辱骂、威胁和身体的攻击，对其安全、福祉和健康造成明确或潜在的威胁和挑战[1]。近年来我国医院工作场所暴力事件频发，给医护人员带来巨大的心理负担，严重影响医护人员的心理健康，甚至影响其工作态度、行为与绩效[2]。目前，国内对护士的研究主要集中于来自综合医院的急诊科、精神科[3]，少有儿科专科医院急诊护士遭受 WPV 的相关研究。国外研究提示儿科急诊由于孩子病情复杂、疾病诊断困难、健康状况不佳、家长不信任等因素导致更容易遭受暴力[4]，有必要进一步探讨三甲儿科专科医院急诊护士遭受 WPV 的现状及相关因素，从而为管理者制定相关干预措施提供理论依据。

1 对象与方法

1.1 研究对象

选取广州市某三级甲等儿科专科医院急诊科工作的 79 名护士作为研究对象。纳入标准：①本院急诊科在岗注册护士，工作年限≥6 个月；②自愿参与本研究并完成问卷填写。排除标准：①调查期间休假或外出进修超过 1 个月者；②实习护士、进修护士及规范化培训轮转护士。暴力事件定义为调查前 12 个月内发生于医院场所内的心理暴力、身体暴力或性暴力事件。

1.2 研究方法

1.2.1 工作场所暴力调查表

该量表由陈祖辉等人[5]根据世界卫生组织的有关文件和工作场所暴力的定义设计，分为 3 部分，由 23 个条目组成。第 1 部分为受访者的暴力经历，共 9 个条目，其中，心理暴力包括口头辱骂、威胁和言语的性骚扰，身体暴力包括打、踢、拍、扎、推、咬等暴力行为，以及躯体的性骚扰和强奸（含未遂）。第 2 部分为暴力的危险因素及肇事者，共 11 个条目。第 3 部分为受访者对于暴力问题的认知，共 3 个条目。调查内容还包括人口学特征及工作背景。

1.2.2 质量控制

采用问卷星平台制作电子问卷，由经过统一培训的调查员向研究对象逐一发送问卷链接并口头说明填写要求，研究对象自主填写，遇到不理解的条目时可现场咨询调查员。

1.2.3 统计学方法

采用 SPSS16.0 进行数据分析，对医院工作场所暴力的流行特征作统计描述，针对暴力相关特征及暴力认知作卡方检验，采用单因素 logistic 回归分析探讨工作场所暴力经历与受访者相关因素的关系。

2 结果

2.1 一般资料

调查前的 12 个月中 79 名儿科急诊护理人员，其中曾经遭受工作场所暴力者有 69 人，暴力的发生率为 87.34%，其中女性占比 98.6%（68/69），年龄以 40 岁以下为主，占比 98.6%（68/69），学历本科及以上占比 92.7%（64/69），已婚占比 40.6%（28/69），急诊工作年限 5-10 年占多数，占比 40.6%（28/69）。

2.2 儿科急诊工作场所暴力的发生情况

调查前 12 个月中急诊科护理人员心理暴力的发生率为 87.34%（69/79），其中遭受过 1 次以上辱骂占比 84.8%（67/79），54.4%的人员遭受过 1 次或以上威胁（43/79）。身体暴力的发生率为 11.39%（9/79），共有 8 人遭受过 1 次或以上未造成躯体损伤的身体暴力攻击，发生率 10.13%（8/79），1 人遭受过轻度损伤的身体暴力攻击，发生率 1.27%（1/79）。

性暴力的发生率为 0。

2.3 工作场所暴力事件发生情况分析

调查前 12 个月中急诊科护理人员记忆中最深刻的一次工作场所暴力事件进行回顾，暴力发生地点多为分诊台（65.2%，45/69），夜班（68.1%，47/69）比白班（30.4%，21/69）暴力事件发生率高，施暴者特征：31-40 岁（65.2%，45/69）的男性（75.4%，52/69）患者家属（97.1%，67/69），主要原因：候诊时间太长（66.7%，46/69）和对服务不满意（36.2%，25/69），详见表 1。

2.4 工作场所暴力事件对护士的影响

如表 2 所示，在暴力事件发生后，护士选择上报（73.9%，51/69），其应对暴力事件多采用耐心解释（85.5%，59/69）、求助保安或领导（60.9%，42/69）、忍让回避（59.4%，41/69）和求助同事或其他患者（43.5%，30/69）。而护士在经历暴力事件后，心理发生变化，感到委屈（63.8%，44/69），工作热情下降（72.5%，50/69），焦虑、抑郁或气愤（39.1%，27/69），不想干这一行（34.8%，24/69）等。甚至需要就医（4.3%，3/69），其中有护士需要不同程度的休息（8.7%，6/69）。

表 1　工作场所暴力事件回顾性分析

	人数（人）	构成比（%）
暴力发生地点		
病房	7	10.1
护士站/办公室	12	17.4
治疗室	4	5.8
分诊台	45	65.2
其他	1	1.4
暴力发生时间		
白班	21	30.4
夜班	47	68.1
下班后	1	1.4
施暴者年龄		
21-30 岁	15	21.7
31-40 岁	45	65.2
41-50 岁	4	5.8
51-60 岁	4	5.8
61-70 岁	1	1.4
施暴者性别		
男	52	75.4
女	17	24.6
施暴者身份		
患者	1	1.4
患者家属	67	97.1
患者朋友	9	13.0
其他	1	1.4
施暴时的情境		
患儿死亡	1	1.4
患儿意识不清	1	1.4
喝酒或药物滥用	3	4.3
精神障碍	1	1.4
对疗效不满意	13	18.8
治疗费用太高	7	10.1
候诊时间太长	46	66.7
对服务不满意	25	36.2
其他	7	10.1

表 2　工作场所暴力事件对护士的影响

	人数（人）	构成比（%）
暴力事件应对方式		
忍让回避	41	59.4
耐心解释	59	85.5
针锋相对	1	1.4
先理后兵	19	27.5
求助同事或其他患者	30	43.5
求助保安或领导	42	60.9
报警	7	10.1
暴力事件对您心理与感情上的影响		
无影响	8	11.6
很委屈	44	63.8
工作热情下降	50	72.5
不敢单独上班	7	10.1
不想干这一行	24	34.8
焦虑、抑郁或气愤	27	39.1
失眠	11	15.9
自杀念头	0	0
其他	1	1.4
因暴力事件发生就医	3	4.3
因暴力事件影响而不能上班的时间		
没有	63	91.3
<1 天	1	1.4
1-2 天	4	5.8
3-7 天	1	1.4
暴力发生后上报	51	73.9

3 讨论

3.1 儿科急诊护士普遍遭受工作场所暴力

本次调查研究结果显示，儿科急诊护士工作场所暴力发生率为 87.34%，显著高于王晶晶等人[6]对中国医务人员发生总体水平的调查结果（50.2%），及齐建伟等[7]对三级甲等医院急诊科护士的调查结果（57.88%），略高于张若凡等人[8]对中国急诊科医护人员的总体水平（84.16%）。而土耳其的一项研究也发现，暴力发生最频繁的单位是儿科急诊服务部门[9]，儿科急诊护士更容易遭受暴力的原因可能是施暴者对儿童患者的医疗程序缺乏足够的信息，他们感到担心和恐惧，他们要求医疗程序能够轻松进行，不会造成任何痛苦，如不能满足，进而导致暴力[4]，同时，等待时间长、工作量大、人满为患、人员短缺、患者及其家属的期望得不到满足、医护人员与患者/患者家属之间缺乏沟通等也是导致暴力的原因[10]。本研究结果提示暴力事件发生主要原因：候诊时间太长（66.7%）和对服务不满意（36.2%），与相关文献报道一致[4]。

3.2 心理暴力是工作场所暴力主要发生类型

在暴力发生类型方面，主要暴力发生类型为心理

暴力，其发生率为 87.34%，其中辱骂最常见，发生率为 84.8%。其次是身体暴力，发生率为 11.39%。说明语言暴力是躯体攻击的基础，当患者家属在就医过程中有负面情绪时，首先选择语言攻击来表达和宣泄自己的不满。相关文献表明，从事紧急服务的护士经历的最常见的工作场所暴力形式是言语暴力，其次是身体暴力，而且在某些情况下，言语暴力和身体暴力同时存在[10-12]，国外一项研究则指出，所有参与儿科急诊服务的护士都曾遭受过言语暴力[4]。该结果提示我们不仅仅需要关注身体暴力的发生，更需要重视言语暴力的防范。

3.3 工作场所暴力发生的相关因素分析

本研究对 69 名遭受暴力护士印象最深刻的暴力事件进行回顾性分析显示，在儿科急诊，分诊台是暴力事件高发区域，夜班（68.1%）比白班更容易遭受暴力事件，分诊护士应关注 31-40 岁（65.2%）的男性（75.4%）患者家属。这一类别的家属更容易攻击医护人员，这可能是初为人父，对患儿过度紧张，而且患儿的哭闹等不适，男性患儿家属自我感觉照护无力感，更容易暴躁焦虑等负面情绪爆发，从而引起暴力事件的发生。既往研究指出，暴力是一种复杂的现象，人们努力用多种一维和多维理论来解释它。根据名为“针对急诊护士的暴力的全球方法”的模型[13]，内部因素（急诊护士的特征）、外部因素（患者、家庭成员和/或访客的属性）、环境因素（急诊诊所的特征）和组织因素（急诊服务和医院的组织，例如轮班、保安服务的存在或缺席、防止工作场所暴力的程序等）都可能导致暴力。提示管理者需要从多种渠道及组织层面采取措施，防范暴力的发生。

3.4 护士的应对及暴力事件对护士的影响

本研究显示，在暴力事件发生后，多数护士（73.9%）选择上报，仍有一部分护士（26.1%）选择不上报，高于宋春燕等人[14]的研究结果（45.5%），仍有一部分未能选择上报，主要原因是个人不愿意，觉得这个暴力事件不值得大惊小怪，其次是怕领导批评，这提示在工作中，建立完善的暴力事件发生报告机制，取消惩罚式的上报方式，消除顾虑，鼓励护士积极上报，将不良情绪发泄。

工作场所暴力发生后，护士应对方式多积极，采用耐心解释（85.8%）、求助保安或领导（60.9%）、忍让回避（59.4%），但暴力事件的发生，也会产生不同程度的心理问题，如感到委屈（63.8%），焦虑、抑郁或气愤（39.1%），导致工作热情下降（72.5%），甚至出现不相想干这一行（34.8%）的消极想法等。部分严重暴力事件发生后，护士需要就医（4.3%），护士需要不同程度的休息（8.7%）来调整心情。相关研究显示[4]，当护士遭遇暴力时，他们会感到愤怒、怨恨和恐惧，并试图自己应对事件。工作场所暴力对护士的身体、心理、社会和职业产生负面影响，甚至可以在很长一段时间后变得明显。这提示在急诊科，心理疏导重要性，及时疏导、安抚遭受暴力后的医护人员，使其保持健康心态，保持积极工作态度。

4 小结

本研究结果表明儿科急诊护士普遍遭受工作场所暴力，对护士心理健康及职业生涯发展都有着不利的影响，进一步影响护士队伍的稳定及患者的就医环境，需要引起政策制定者、管理层等多部门的重视，及全社会的关注，建立完善的暴力事件发生报告机制，通过一系列课程设置来提高护士对暴力的知晓能力，培养其对暴力的预见能力和应对能力，同时给予足够的组织层面的支持，共同建设就医良好环境。

参考文献

[1] International Labour Organization. International Council of nurses, World Health Organization. Public Services International. Work place violence[EB/OL]. [2020-09-28]. http://www.0sha.gov/OshDoc/data_General_Facts/factsheet-workplace-violence,2002.

[2] 赵富强,刘惟伊.工作场所暴力影响员工心理健康的组织支持纾解机制 ——基于对医护人员的样本调查分析[J].武汉理工大学学报(社会科学版),2022,(6):110-120.

[3] 吴杰毅,钟锦涛,刘润城, 等.国内护理群体工作场所暴力研究文献计量学分析[J].中国职业医学,2020,(5):622-624.

[4] İlknur Yıldız, Fatma Tok Yıldız.Pediatric emergency nurses’workplace violence experiences: A qualitative study[J].International Emergency Nursing.2022,62(Suppl C):101160.

[5] 陈祖辉，王声湧. 精神病医院与综合医院工作场所暴力比较研究[J]. 中国公共卫生， 2004,20（11）:1316-1317.

[6] 王晶晶,吕晖,邢晓琳,等.中国医务人员工作场所暴力发生率及其危险因素的横断面研究[J].医学与社会,2021(8):29-33.

[7] 齐建伟,罗业涛,张克标, 等.67 所三级甲等医院急诊科护士遭受患方工作场所语言暴力的现状及影响因素研究[J].中华急危重症护理杂志,2025,(10):1232-1238.

[8] 张若凡,冯晶,屈歌, 等.中国急诊科医护人员工作场所暴力流行现状及空间分布分析[J].中国公共卫生,2024,(12):1471-1476.

[9] Oguz M, Sayın E, Gürses D. Violence against health employees in a child health and diseases clinic: A tertiary-level hospital example[J]. Turk Pediatri Ars 2020;55(2):117-123.

[10] Alsharari AF, Abu-Snieneh HM, Abuadas FH, et al. Workplace violence towards emergency nurses: A crosssectional multicenter study[J]. Australas Emerg Care. 2022; 25 (1): 48-54.

[11] Aydemir I, Guclu R, Aydogan A. According to the emergency room staff the reasons for violence[J]. J Ist Faculty Med 2020;83(1):60-81

[12] Kibunja BK, Musembi HM, Kimani RW, Gatimu SM. Prevalence and effect of workplace violence against emergency nurses at a tertiary hospital in Kenya: A cross-sectional study[J]. Safety Health Work 2021;12(2): 249-254.

[13] Ramacciati N, Ceccagnoli A, Addey B, Lumini E, Rasero L. Violence towards emergency nurses: A narrative review of theories and frameworks[J]. Int Emerg Nurs 2018;39:2–12

[14] 宋春燕,王改利,吴红艳.护士工作场所暴力事件上报及障碍因素现状调查[J].国际护理科学,2021,(1):65-70.

版权声明：©2026 作者与开放获取期刊研究中心（OAJRC）所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

OPEN ACCESS