

附件 2

医护人员遭受患者及家属暴力事件调查问卷

尊敬的医护人员：

您好！近年来医护人员遭受患者及家属的暴力事件频发，医护人员遭受的侵害也越来越严重。本研究站在医护人员的角度，了解医护人员在暴力事件过程中的遭遇、暴力事件发生后对医护人员身心伤害以及对于医院暴力事件的看法。为了维护医护人员及其他医院工作人员的正当权益，维持医院正常秩序，我们将进行一次“医院工作场所暴力事件”情况调查。此次调查涉及到您个人的任何信息，我们会为您保密，请您放心。

填表说明：请在合适的方框内打√，有的问题可以多选，部分问题请在“___”处耐心填写。

姓名_____ 联系方式：_____

一、基本情况

- 1、性别：男 女
- 2、年龄：30 岁以下 31-40 岁 41-50 岁 51-60 岁 60 岁以上
- 3、教育程度：本科以下 本科 硕士 博士
- 4、婚姻状况：已婚 未婚 离异 丧偶
- 5、职称：初级 中级 高级
- 6、聘用形式：正式职工 临时职工
- 7、月平均收入：3000 元以下 3000-5000 元 5000-1 万元 1 万元以上
- 8、工作岗位：医生 护士 医技人员 行政人员
- 9、您所在的科室：急诊科 内科 普外科 肿瘤科 骨科 妇科 儿科
口腔科 眼科 耳鼻喉科 影像检查科 其他_____
- 10、在医院工作的年限：1 年以下 1~4 年 5~10 年 11-20 年 20 年以上
- 11、您在医院的诊疗时间：0-2 小时 2-4 小时 4-6 小时 6-8 小时 8 小时以上
- 12、与患者直接接触时间：0-2 小时 2-4 小时 4-6 小时 6-8 小时

二、过去的 12 个月中，在医院有没有人对您进行：

| 暴力类型 | 无 | 1 次 | 2-3 次 | 4 次以上 |
|---|---|-----|-------|-------|
| 语言暴力 | | | | |
| 1.责骂、谩骂、辱骂、贬低或其他有损个人尊严的言语（当面、电话、书信或者传单、网络微信等。 | | | | |
| 2.威胁：威胁内容涉及人身财产安全、扬言投诉、尾随跟踪等 | | | | |
| 躯体暴力（以身体接触或用东西攻击，包括打、踢、推、咬、掷物等） | | | | |
| 3.躯体攻击，没有造成躯体损伤。 | | | | |
| 4.造成轻度损伤，如疼痛、擦伤、刮伤或瘀斑。 | | | | |
| 5.造成明显损伤，如伤口、骨折、内脏或头部损伤。 | | | | |
| 6.造成严重后果，如功能障碍或永久性残疾。 | | | | |
| 性骚扰 | | | | |
| 7.性骚扰或性挑逗，包括语言、动作或暴露性器官 | | | | |
| 8.性袭击，如被异性大力拉扯、抱、吻或接触敏感部位 | | | | |
| 9.强奸或强奸未遂 | | | | |

如没有上述经历请跳至第四部分开始继续答题

三、请描述您记忆中最深刻的一件事情的情况：

- 1、事件发生地点：门诊 病房 医生办公室 护士站/办公室 治疗室 其他_____
- 2、事件发生时间：白班 夜班 下班后
- 3、事件发生时，您是：独自一人 有其他同事在场
- 4、施暴者是（可多选）：患者 患者家属 探视者 其他_____
- 5、施暴者的性别（如果有多人，可多选）：男 女
年龄（如果有多人，可多选）：20 岁以下 21~30 岁 31~40 岁 41~50 岁 51~60 岁 60 岁以上

- 6、此次事件发生时您认为下列哪些比较符合施暴者当时的情况（可多选）：
 a 患者致残或死亡 b 功能障碍或出现并发症 c 精神障碍 d 喝酒及药物滥用
 e 受教育水平低 f 就诊等候时间长 g 要求被拒绝 h 对治疗效果不满意
 i 对医护人员服务态度不满意 j 认为医院服务流程繁琐 k 认为医疗费用贵 l 想谋求经济赔偿
 其他原因_____

- 7、您对此类事件选择的应对方式（可多选）：
 a 忍让回避 b 耐心理解 c 针锋相对（如对骂/打） d 先讲理后反击 e 求助同事
 f 求助领导或保安 g 求助其他患者/家属 h 报警 其他_____

- 8、此次事件发生对您心理与行为上的影响（可多选）：
 a 无影响 b 精神无法集中 c 委屈 d 气愤 e 焦虑 f 抑郁 g 失眠
 h 工作热情下降 i 工作效率下降 j 讨厌和恐惧患者及其家属 k 人际交流障碍
 l 有离职倾向 m 自杀念头 n 情景重复出现 其他_____

9、您因此次事件而就诊？ 是： 心理咨询 常规诊疗 否

四、您对医院工作场所暴力及应对的认知和态度

- 1、您听说过“医院工作场所暴力”这个名词？ 是 否
 2、您认为“医院场所暴力”在医疗工作中是不可避免的？ 是 否
 3、您认为“医院场所暴力”不值得大惊小怪？ 是 否
 4、您认为医疗岗位培训时应该包含预防医院场所暴力的内容？ 是 否
 5、您是否愿意参加医院组织的预防医院场所暴力相关知识的培训？ 是 否
 6、您认为参加预防医院工作场所暴力相关培训对您是否受益？ 是 否
 7、您认为医院专设处理“医院场所暴力”的机构或组织对预防医院暴力事件是否有效？ 是 否

- 8、您认为采取下列哪些措施可以预防或减少“医院工作场所暴力”的发生(可多选)？
 ①政府针对医院场所暴力立法 ②参加医疗责任险 ③通过第三方调解 ④门诊及病房安装摄像头
 ⑤降低医疗服务工作量 ⑥改善就医环境 ⑦优化服务流程 ⑧改善服务态度
 ⑨ 提高人际沟通技能 ⑩ 进行针对性培训 ⑪加强应对暴力的能力 ⑫提高业务水平和诊疗能力
 ⑬ 增加保安人员和值班岗位 ⑭公安机构进驻医院 ⑮媒体正确舆论导向
 ⑯提倡社会尊重医务工作者 ⑰其他_____

五、医院对工作场所暴力的态度及采取的措施

- 1、您所在的医院是否在员工中开展与医院工作场所暴力预防有关的培训？ 是 否
 2、您所在的医院所采取的预防医院工作场所暴力的措施有（可多选）：
 ①保安全天定时巡逻 ②门诊及病房安装摄像头 ③门诊及病房安装报警设备
 ④候诊区设固定座椅 ⑤通过第三方医调解 ⑥设立医疗责任险
 ⑦公安部门进驻 ⑧其他_____
 3、您所在的医院是否鼓励员工在遭受医院工作场所暴力后要及时上报？ 是 否
 4、您所在的医院是否有专门科室来处理员工的医院工作场所暴力事件？ 是 否
 5、您认为你所在的医院对既往医院工作场所暴力处理是否合理？ 是 否
 6、您认为你所在的医院对既往医院工作场所暴力处理是否及时？ 是 否
 7、您所在的医院对员工遭受医院工作场所暴力后的态度是：
 ① 积极维护员工的利益 ②依据事实，公平处理
 ③不表态也不积极处理 ④不问原委，责罚员工
 8、您认为您所在的医院在处理医生、护士遭受医院工作场所暴力的重视程度为：
 ①更重视医生的遭遇 ②更重视护士的遭遇 ③对医生护士的遭遇重视程度一致

非常感谢您的协助，请检查上列各项有没有漏填！