


東 海 大 學

工業工程與經營資訊研究所

醫務工程與管理碩士班

碩士論文

護理人員護理業務糾紛經驗之研究  
~以中部某醫學中心內外科病房為例



研 究 生：廖淑媛  
指 導 教 授：鄭辰仰 博士

中 華 民 國 九 十 九 年 六 月

# **A Study of the Experiences in Medical Disputes Related to Nursing Practice—An Example in a Medical Center**

By  
Sh- wu Liaw

Advisor: Chen Yang Cheng

A Thesis  
Submitted to Tunghai University  
in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration

June 2010  
Taichung , Taiwan

# 護理人員護理業務糾紛經驗之研究 ~以中部某醫學中心內外科病房為例

學生：廖淑媛

指導教授：鄭辰仰 博士

東海大學工業工程與經營資訊研究所

## 摘要

護理業務的高壓力、多衝突及頻繁的人員流動，一直是護理行政者所關注的議題。本研究的目的為探討護理人員護理業務糾紛之經驗，包括：護理人員護理業務糾紛的發生頻次及困擾程度、對糾紛的感受，及糾紛經驗對護理人員留任或離職的影響。本研究將護理人員照護病人相關的工作活動內容，分成：行政作業相關業務、護理處置業務、醫療處置業務、及護病溝通等四個構面，並整理出 27 項常見護理業務糾紛項目。採問卷調查法，以中部某醫學中心 13 個內外科病房，任職滿 3 個月的護理人員為收案對象，共得有效問卷 275 份。研究發現：四個構面中，發生頻次最高及最困擾護理人員的是“行政作相關業務”。其他構面中，以影響病人病情及安全的糾紛項目，對護理人員的困擾會比較大。而護理人員護理業務糾紛發生的頻次、困擾程度及對糾紛的感受等，均和離職的想法呈顯著相關。因此建議：加強病人醫療業務相關的行政作業流程之改善、持續推動以病人安全為中心的護理業務、糾紛處理過程應傾聽護理人員的心聲，以減少護理業務糾紛的發生，降低護理人員離職的想法。

**關鍵字：護理人員、護理業務糾紛、護理業務糾紛經驗**

# **A Study of the Experiences in Medical Disputes Related to Nursing Practice—An Example in a Medical Center**

Student: Sh- wu Liaw

Advisor: Prof. Chen Yang Cheng

Department of Industrial Engineering and Enterprise Information  
Tunghai University

## **ABSTRACT**

Nursing staff always work under pressure and in conditions of frictional disputes; the unstable personnel are also a major concern for the Nursing administration. This research probes into the medical disputes related to nursing practice including the frequency of disputes, the bothering degree of the disputes, and the feeling of staff. Furthermore, the experience of handling the disputes causing nursing staff demission of personnel is also lined up in the discussion of this research. This research sorted out 27 items of nursing practice disputes and grouped them into four major categories: nursing administration affair, nursing intervention practice, medical intervention practice, and nurse–patient relationship. In this research, a total of 275 valid samples were collected from the nursing staff who have worked in the medicine and surgical wards for at least 3 months (samples were from 13 medicine wards in a medical center located centrally within Taiwan). Results showed that the nursing administration affair is the most tormented area where the frequency of disputes within the nursing staff was very high. The medical disputes of nursing practice caused due to safety consideration and of patients' condition were the biggest concern. This research also found that the frequency of disputes, the degree of botheration due to medical disputes, and the feeling of nursing staff all are strongly related to unstable personnel. Therefore, to combat such situations of medical disputes in nursing practice, this research recommends the following major action items: improve the work flow of the nursing administration affair; carry out necessary nursing intervention practices for patients' safety centered; and listen to the concerns of nursing staff who encounter difficult situation to help increase the stability of the personnel.

**Key words : Nursing staff 、 medical disputes related to nursing practice**

**the experiences in medical disputes related to nursing practice**

## 致 謝

因緣際會來到東海，兩年的求學時光，在我的學習歷程畫下完美的句點。雖然在工作及求學兩頭忙碌情況下，上學對我來說仍是一種享受，也創下了幾近全勤的紀錄，少了年少的輕狂，多了一份對學習的執著。每位老師亦師亦友的相待，傾囊相授，常常都能激盪出知識的火花。跳脫護理的領域，由管理的角度來分析及處理事務，我看到一片更寬廣的天空。

論文終究是完成了，一路走來跌跌撞撞，再回首來時路，看到自己成長許多，這要感謝一路相伴的許多人。首先我要感謝我的指導教授鄭辰仰老師、班主任黃欽印，對我的提醒與指點。麗美、和美、定玲、淑麗姐、月雲姐總在我最需要幫助時伸出援手並提供建議；小粘在統計上的協助。這趟論文的學習歷程是非常珍貴的經驗，讓自己愈來愈能以結構式的方法呈現問題的解答方式。

最後，我要感謝我的家人在這段期間給我的關心與加油，14位同窗同學的互相支持與鼓勵，都使這二年的學習生涯，樂多於苦。期望每位好朋友，在未來個人的工作領域中繼續發光發熱。

東海的林蔭大道、綠草如茵，東海的微風細雨、鳥語花香，深刻的烙印在我的記憶中。感謝東海二年來為我留下人生中一頁頁美好的回憶。

廖淑媛謹誌

中華民國99年6月于東海

# 目 錄

## 第一章 緒論

1.1 研究背景與動機 .....	1
1.2 研究目的 .....	2
1.3 研究步驟及流程 .....	4
1.4 名詞定義 .....	4

## 第二章 文獻探討

2.1 護理人員的業務範圍及角色功能 .....	5
2.2 醫療糾紛（Medical disputes）的定義及現況 .....	7
2.3 護理業務糾紛的現況及常見的護理業務糾紛 .....	8
2.4 業務糾紛對醫療人員的影響 .....	10

## 第三章 研究方法

3.1 研究架構 .....	11
3.2 研究假設 .....	12
3.3 研究變項之操作型定義 .....	12
3.4 研究對象 .....	14
3.5 研究工具 .....	14
3.6 信度與效度 .....	15
3.7 資料處理與分析 .....	19

## 第四章 研究結果

4.1 護理人員之基本屬性分布 .....	20
4.2 護理人員護理業務糾紛發生頻次 .....	23
4.3 護理人員護理業務糾紛之困擾程度 .....	25
4.4 護理業務糾紛各構面之發生的頻次與困擾程度之相關 .....	27
4.5 護理人員護理業務糾紛發生頻次與基本屬性之相關因素分析 ..	28
4.6 護理人員護理業務糾紛的困擾程度與基本屬性之相關性分析 ..	32
4.7 護理人員護理業務糾紛之感受與離職或留任之想法 .....	35

4.8	護理人員因業務糾紛而有離職的想法與基本屬性的相關因素之比較 .....	38
4.9	護理人員是否因護理業務糾紛而有離職的想法與糾紛發生頻次、困擾程度之比較 .....	40
4.10	護理人員因業務糾紛而有離職的想法與個人感受之相關性分析 .....	42
4.11	影響護理人員是否因護理業務糾紛有離職想法的相關因素之迴歸分析 .....	45
4.12	假設之驗證 .....	50
<b>第五章 討論</b>		
5.1	護理人員的護理業務糾紛之發生頻次及困擾程度 .....	51
5.2	護理人員基本屬性對護理業務糾紛發生頻次及困擾程度的影響 .....	52
5.3	護理人員對護理業務糾紛經驗及感受 .....	53
5.4	探討護理人員基本屬性、護理業務糾紛發生頻次、困擾程度及經驗感受，對其留任或離職想法的影響 .....	54
5.5	研究限制 .....	55
<b>第六章 結論與建議</b>		
6.1	結論 .....	56
6.2	建議 .....	56
<b>參考文獻</b> .....		57
<b>附錄</b> .....		60

# 圖目錄

圖 1.3	研究步驟及流程圖 .....	3
圖 2.1	護理學務內容 .....	6



# 表目錄

表 2.1	護理業務內容及常見護理業務糾紛	9
表 3.6	護理業務糾紛題項之項目分析	16
表 3.7	護理業務糾紛題項之內部一致性分析	17
表 3.8	護理業務糾紛困擾之轉軸後因素矩陣	18
表 3.9	護理業務糾紛發生頻次與困擾程度量信度分析	19
表 4.1	本研究個案護理人員之基本屬性分布	22
表 4.2	護理人員護理糾紛之發生頻次	24
表 4.3	護理人員護理糾紛之困擾程度	26
表 4.4	護理業務糾紛各構面的發生頻次與困擾程度之 相關性分析	27
表 4.5	護理人員護理業務糾紛的發生頻次與基本屬性之比較	30
表 4.6	護理人員護理業務糾紛的困擾程度與基本屬性之 相關因素之比較	33
表 4.7	護理人員護理業務糾紛的經驗及感受與離職想法	37
表 4.8	護理人員因業務糾紛而有離職想法與基本屬性的 相關因素之比較	39
表 4.9	護理人員是否因糾紛而有離職的想法與糾紛發生 頻次、困擾程度之比較	41
表 4.10	護理人員因業務糾紛經驗而有離職想法與個人感受 之交叉分析	44
表 4.11	護理人員因護理糾紛而有離職想法與相關影響 變項之摘要總表	47
表 4.12	影響護理人員曾因為經歷糾紛的困擾而有離職想法 之相關變項之邏輯斯迴歸分析	48
表 4.13	影響護理人員曾因擔心糾紛發生的困擾而有離職想法 之相關變項之邏輯斯迴歸分析	49
表 4.14	研究假設之驗證結果	50

# 第一章 緒論

## 1.1 研究背景與動機

根據行政院衛生署「醫事審議委員會醫事鑑定小組」統計，接受醫療糾紛鑑定工作的案件數量統計，以每年完成鑑定的案件數來看，76-86年間平均每年約為 191 件，86-91 年平均每年約為 347 件，而 92-96 年平均每年約為 430 件，10 年間療糾紛鑑定量已超過倍數並且仍持續成長，可見糾紛的案件數正快速的攀升中。

護理人員是醫療機構中最主要之人力，以行政衛生署醫療資訊網醫事人員管理系統統計顯示，截至 2007 年底，醫療院所執業醫事人員數共 182,601 人，其中護理人員共 99,039 人，佔 54.2%（行政院衛生署，2008），同時也是所有醫療專業人員中與病患關係最親密與接觸時間最多的人員，因此對於醫療服務品質及顧客滿意度有相當重要之影響。

隨著健保制度及社會醫療資訊結構快速變遷，病患對於接受醫療照顧品質、速度與效率之需求相對大幅提升，再加上醫療人員與病患對服務品質認知上的差距，使醫療糾紛的發生也隨之增加。護理業務糾紛是每一個護理人員及護理主管的夢靨，當糾紛發生時，一定發生令人不滿意、不愉快或溝通不順暢的事情。輕微的是抱怨、爭執吵鬧，嚴重時可能是投訴、咆哮、暴力相向。以筆者從事護理工作經驗，深刻體會到護理人員和病患及家屬密切接觸，從入院到出院，從確立診斷到疾病的治療，從病情穩定到病情變化甚或死亡，再再都是由第一線的護理人員負責聯繫處理，因此護理人員的責任及病患照護的複雜度可說是相當的高。護理人員的能力、態度、溝通能力及組織團隊的嚴謹度會一再的被考驗，任何一個疏漏都可能造成病患及家屬的抱怨、甚或引發爭執及糾紛。而大大小小的衝突摩擦都會打擊護理人員的士氣及影響病患服務的滿意度。

雖然大部分的護理業務糾紛不會走到法律訴訟的地步，也大都隨著時間逐漸淡化，但是對護理人員來說都是一種工作上的壓力及衝突。李逸（2004）的研究也指出護理人員工作壓力越大，工作滿意度越低、身心健康狀況越受影響、離職傾向越明顯。湯玉英（1995）即指出，國內十年間，護理人員的離職率高達 35%，且每年流動率也在 20% 至 30% 之間；尹祚芊（2005）另調查服務未滿一年的護理人員離職率高達 22.37%。護理人員的

高流動率相對會造成留任人員的壓力愈來愈大，而陷入一個惡性循環中，使照護品質無法有效的維持。因此；這是一個應該重視的議題。

站在預防護理業務糾紛的立場上，我們經常被要求宣導護理人員執行業務要依照標準作業流程、服務態度要良好等。但是並無法說出一個現況，究竟護理人員於每天 24 小時不停運轉的護理業務中，經常碰到的糾紛是什麼？困擾有多大？因病人或因糾紛處理的過程有哪些困擾？甚至糾紛經驗的感受對護理人員決定留任或離職有沒有影響？這些都是我所關心的議題。因此選擇此題目作為研究的主題，期望作為預防護理業務糾紛的參考

## 1.2 研究目的

基於上述的研究動機，本研究的目的主要在了解護理人員護理業務糾紛的經驗。經驗中包含護理人員各類護理業務糾紛發生的經驗、困擾程度，護理業務糾紛經驗的感受及感受對留任或離職想法的影響。期望此研究能提供醫院管理者了解糾紛發生的現況及了解護理人員對糾紛的感受以作為預防及處理護理業務糾紛之參考。茲將本研究目的整理如下：

- 1.瞭解護理人員護理業務糾紛的發生頻次及困擾程度。
- 2.瞭解護理人員對護理業務糾紛的感受。
- 3.瞭解護理業務糾紛的發生頻次、困擾程度及感受對護理人員留任或離職的影響。

### 1.3 研究步驟及流程圖

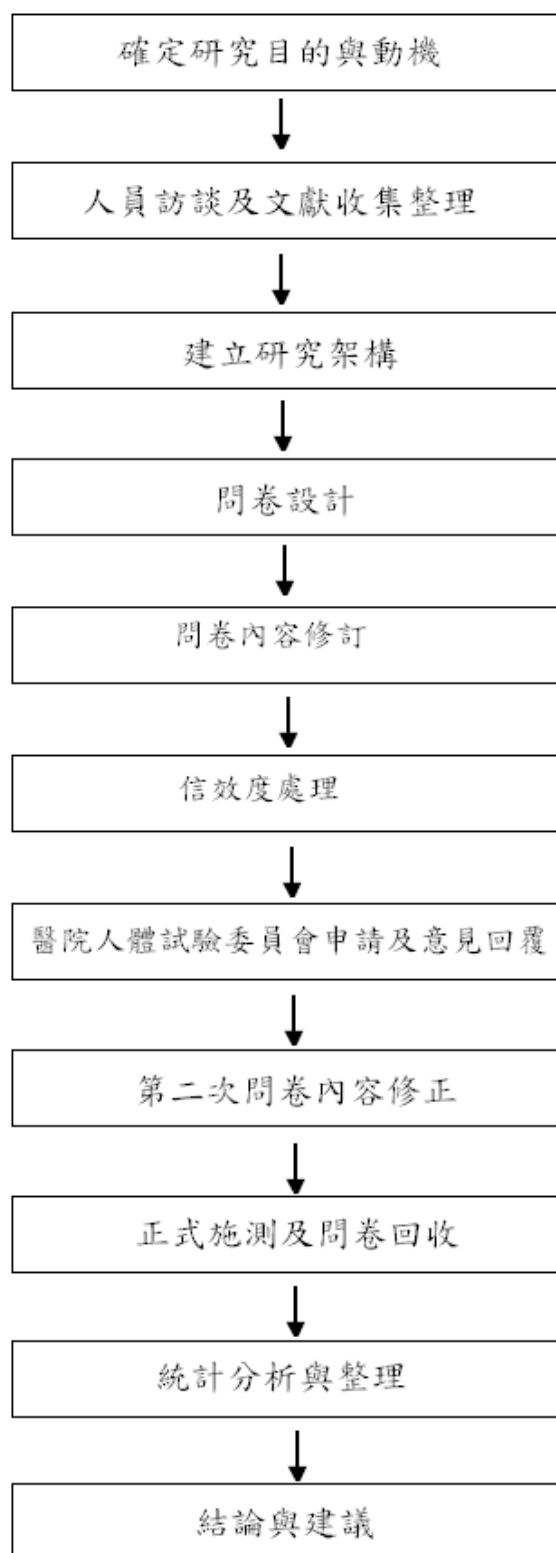


圖 1.3 研究流程圖

## 1.4 名詞定義

### 1.護理人員

指某醫學中心內外科病房任職滿 3 個月，實際參與病患護理照顧之護理人員。

### 2.護理業務糾紛

病人及家屬在住院過程中，對護理人員所提供的醫療照護之內容、過程、結果、服務態度等不滿意，所導致的所有紛爭（抱怨、爭吵、投訴、訴訟等）。

### 3.護理業務糾紛經驗

是體驗或觀察護理業務糾紛事件後所獲得的心得，並應用於後續對事件的反應或判斷。本研究中包含護理業務糾紛的發生頻次、對糾紛的困擾程度及對糾紛的感受、離職或留任。

### 4.護理業務糾紛的感受

個人情緒上對護理業務糾紛的主觀判斷。

### 5.離職或留任的想法

指護理人員考慮個人的狀況，而有留下或離開該工作機構的想法。

## 第二章 文獻探討

目前文獻上，探討護理人員護理業務糾紛經驗之質性或量性的研究結果較少，有關發生糾紛者心理感受的文獻亦是缺乏。有的是關於醫療糾紛處理型態介紹及處理策略探討，茲將以下文獻整理介紹如下：護理人員的護理業務範圍及角色功能、醫療糾紛的定義及現況、常見的護理業務糾紛及糾紛對醫療人員的影響，共分成四部份討論。

### 2.1 護理人員的業務範圍及角色功能

#### 2.1.1 臨床護理人員的業務範圍

護理人員法於中華民國 1990 年 4 月 30 日經立法院三讀通過，同年 5 月 17 日由總統公布實施，民國 2000 年 10 月 24 日立法院修正之。護理人員法第二十四條中所規定護理人員之業務共分為四大類：健康問題的護理評估、預防保健的相關護理措施、護理指導及諮詢、及醫療輔助行為。護理的照顧對象上，從出生到死亡，從健康到疾病，全都是護理的業務範圍。

1973 年國際護理協會通過修訂的『護理人員倫理規範』明訂護理人員的基本責任為：『促進健康、預防疾病、恢復健康並減輕疼痛』，以此觀之護理的範圍涵蓋了從成胎到老死一切健康促進、疾病預防、健康恢復與疼痛減輕等有關的護理活動。

根據（盧,2002；蘇等,2006；陳,2006）的整理，護理業務所具備的法律屬性主要有四項：業務屬獨立自主性、資格具排他性、部分工作對於醫師有依附性、及責任性。（楊等, 2002；阮等,1998）護理人員在執行護理業務時所產生的特殊活動稱為護理功能，依其自主程度的不同可分為三類：非獨立性功能、相依性功能及獨立性功能。

#### 1.非獨立性功能：

指護理人員不能獨立自主做決定，需遵守醫囑來執行活動。例如醫療處置上需依處方執行的：注射、給藥、輸血等。

#### 2.相依性功能：

指護理人員和其他健康小組成員如營養師、社工師等共同合作完成。

#### 3.獨立性功能：

指護理人員依其專業知識及經驗，無須醫囑的情況下可以獨立作評估、判斷而為病人採取合宜的護理處置、護理指導等。

### 2.1.2 護理人員的角色功能

(謝等，2002) 臨床護理是護理執業人數最多的領域，提供住院病患全年每天 24 小時持續性的床旁服務，服務範圍和涉及的層面非常的廣，對病人、機構及護理專業本身均有舉足輕重的地位。

一般而言，護理人員除以上醫療處置及護理處置上的功能，(楊等，2002；李、楊，2005) 護理人員扮演多重角色，如管理者 Manager 的角色：管理病人所有與健康照護相關的一切事宜，以及安排所有的活動如檢查、治療，如病房清潔與安全的維護等行政相關事項。

(楊等，2002) 護理人員角色應具備條件中，除良好的醫療及護理專業知識及技術外，也同時要具有良好的溝通技巧，以愛心和耐心尊重病人的態度，適時提供適切的照護，以滿足病人生理、情緒、社會上的需求。

本研究根據以上對護理人員業務範圍的規範及護理人員的角色功能探討，加上平日對護理人員執行業務內容之觀察及分類，將護理人員照護病人相關的工作活動內容分成：行政作業相關業務、護理處置業務、醫療處置業務、及護病溝通。護理人員為病人及家屬的執行的照護活動都包含於四個構面中(如圖 2.1)。

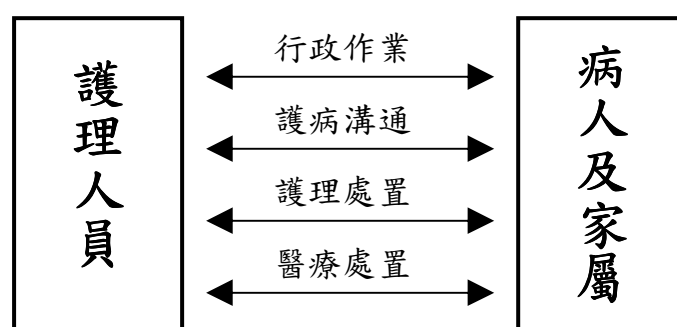


圖 2.1 護理業務內容(本研究整理)

## 2.2 醫療糾紛 (Medical disputes) 的定義及現況：

糾紛是一種衝突，也是組織中不可避免的現象，同樣也存在健康照護組織中 (Polzer & Neale, 1997)。在醫療機構中，不論是醫療專業人員、病患或家屬，每個人的價值信念都不同，所以衝突自是難以避免 (Dove, 1998; Forte, 1997)。以下討論醫療糾紛的定義及現況。

### 2.2.1 醫療糾紛的定義

醫療糾紛意指病人或家屬親友，在醫療過程中或針對醫療結果，對醫療照護的服務態度、過程、結果、內容、或收費方式不滿意所導致的爭議、紛爭或擾亂 (吳、蔡、劉， & 劉，2002)。(楊，2002)認為廣義的醫療糾紛泛指醫病之間的一切爭執。就內容而言，可進一步分為三類：費用的爭執、醫德的爭執、及醫療傷害責任歸屬爭執。(王，2001)曾定義醫療糾紛為，醫師或其他醫事人員曾對某病患施行醫療行為，而此病患或其親友對此醫療過程或結果不滿意，而與醫師或醫事人員發生的一切爭議，此包括所有的抱怨不協調及糾紛。

### 2.2.2 醫療糾紛的現況

根據陳榮基等 1991 年的研究調查，我國的醫師一生執業中 44.1% 有過醫療糾紛的困擾，最近五年 26.3%，當年 10.8% 有過醫療糾紛。在進入司法訴訟的 175 件中 82.3% 為刑事訴訟或民刑雙訴。在 1117 件糾紛案件中，56.3% 有恐嚇勒索等非理性的行為。因此醫療糾紛一直是醫界的夢魘而且醫療糾紛的案件還有逐年增加的趨勢。

吳澤程 (2006) 醫療糾紛的發生數量主要在內科系與外科系上，或屬醫學中心之層級外科系與內科系發生糾紛之數量最多，共佔 63.3%；而層級下醫學中心佔 32.7% 最多。

而在可能造成醫療糾紛之因素中，在國外許多學者提到醫病溝通是許多病人決定是否要提出醫療糾紛之重要因素 (Meyers et al., 1987; Marabell et al., 1989; Shapiro et al., 1989; Valente et al., 1989)。



## 2.3 護理業務糾紛的現況及常見的護理業務糾紛

目前國內外沒有關於護理人員對醫療糾紛經驗的相關研究，只（曾，2003）提出，從護理相關刑事訴訟案件分析，以探討護理人員的法律責任。於醫療糾紛中，比起醫師，護理人員也許只佔少數，但不能忽略的是，護理人員有可能是案件的當事人，也有可能是連帶關係人。

根據一份針對台大醫院 4000 多位醫護人員調查指出，有半數的填答者有親身遭遇或處理醫療疏失事件的經驗（吳，2003）。在衛生署醫政處九十年度醫事鑑定案件被告身分中，其中護理人員 3.7%，是次於醫師最常被告的醫療專業人員（鄭，2003；鄭等，2004）。

國外一份回顧 59 個護理與助產士的醫療爭議訴訟研究，其中醫生佔 29%，護士則佔 19%（Gundogmus, Ozkara, & Met, 2004）。（吳，2006）將民國 88 至 94 年，162 件醫療糾紛判決中，分 16 項，其中護理疏失佔 12 件（1.6%），而護理人員被告佔 21 人（9%），且護理人員被告有上升的趨勢（Croke, 2003）。

（徐、汪，2001；曾，2004）醫療糾紛最常出現的問題有，醫療問題、護理問題、醫護關係溝通不良。（吳等，2002）人認為主要引發醫療糾紛或護病糾紛的原因是雙方立場期望有差距，及不信任、不滿意的情況發生。（曾，2006）護理人員的態度不好，是造成護病關係相關業務糾紛的最主要問題。其他和病人安全相關如護理技術不良、給錯藥、輸錯血、未即時測到病人病情變化、病人跌倒等都會造成糾紛。

（徐、汪，2001；陳等，1991；Tzeng，2006）將常見護理業務糾紛事件歸類如下：

### 1. 護病關係不良：

如護理人員態度不好、行為表現不適當、不尊重病人等。

### 2. 病人安全受到危害：

如護理技術不佳影響並人安全、給藥前未施行三讀五對、輸血錯誤、未及時觀察病人病情變化、醫療程序有誤。

另根據衛生署 2007 年統計，近 10 年 2409 件接受委託鑑定醫療糾紛的案件中，發生在護理人員之原因，依次前五項為：態度不好、輕估病患症狀、延誤通知醫師、人際關係技巧不足、打錯針、給錯藥。

因此本研究將護理人員照護病人相關的業務活動分成四大構面：行政作業相關業務、護理處置業務、醫療處置業務、及護病溝通。根據文獻中常見的護理業務糾紛加以歸類整理並參考醫院中病患申訴案件、病患滿意度調查內容整理如下（表 2.1）：

表 2.1 護理業務內容及常見護理業務糾紛

護理業務內容	護理業務糾紛
一、行政作業相關問題	1.計價收費錯誤 2.電腦當機延誤 3.出入院手續流程延誤 4.送檢查或治療的延誤 5.環境清潔問題 6.病房安寧問題 7.醫療儀器安全問題 8.醫材不良問題
二、護病溝通相關問題	1.被認為服務態度不好 2.被認為服務太慢 3.被認為不尊重病人或家屬 4.被認為延誤處理病患的問題 5.言語衝突
三、護理處置相關問題	1.護理照顧的遺漏 2.護理照顧的延誤 3.護理指導不正確 4.護理指導的遺漏 5.未即時監測到病情的變化 6.病情變化未即時處理
四、醫療處置相關問題	1.給藥錯物 2.輸血錯誤 3.病人跌倒 4.執行醫囑的遺漏 5.執行醫囑的延誤 執行醫囑的技術不純熟（如：靜脈注射或抽血技術等） 7.檢體採集（送檢）錯誤 8.檢查送錯 9.管路滑脫事件

本研究整理

## 2.4 業務糾紛對醫療人員的影響

洪（2001）以質性研究深度訪談十一位醫師，若醫師受到醫療糾紛的威脅，對病人的內咎之情就會被恐懼、害怕、焦慮所取代。在抗爭訴訟期間醫師會寢食難安、無心工作、心情沉悶、人際交往疏離，甚至離開大醫院、換科別、提早退休。（倪，2006），以質性研究方法探討出護理長在處理醫療糾紛時的感受為錯愕與震驚、遺憾與傷痛、無助與害怕、委屈與無奈等情緒。

美國於 2002 年針對健康照護專業人員的調查顯示，85% 的行政管理者認為過去 10 年來其工作單位衝突現象有增加情形，調查也發現工作中的衝突若無法及時解決，也會導致工作人員士氣低落、對單位的忠誠度降低並使離職率上升（Briles，2003）。近年來護理研究實驗證實，高工作壓力易導致護理人員產生疲潰感（Pinikahana，2004）。而員工的疲潰又與其離職意願有顯著關係（Barrett & Yates，2002；Goodman & Boss，2002）。Evans 與 Carlson（1992）估計 2020 年全美將有 4500 家醫院面臨 800000 名的護理人員待補。

減少護理人員流動是醫院管理當局必須處理的首要課題（尹、楊、劉，2001）。研究指出影響護理人員留任意願因素皆有不同，而護理人員的留任意願會直接影響其留任行為或兩者具相關性（Clarke，Laschinger，Giovannetti，Shamian， & Thomson， 2001），故了解這些影響因素對醫院管理者來說是相當重要的。因此管理者不應只是去注重如何減少離職率，而應採反向思考方式，了解影響護理人員留任意願相關因素（Sourdif，2004），以作為預防人員流失的改善依據。因此本研究探討護理人員護理業務糾紛發生的困擾及感受，對其留任或離職想法的影響。

### 第三章 研究方法

#### 3.1 研究架構

依據研究動機及目的，透過人員訪談、文獻查證、專家建議及臨床實務經驗為基礎，以護理人員個人屬性為自變項，護理業務糾紛發生頻次及困擾程度、護理業務糾紛的感受，離職或留任想法為依變項，來探討影響各變項的因素及自變項與依變項之間的相關性（見圖 3.1）。

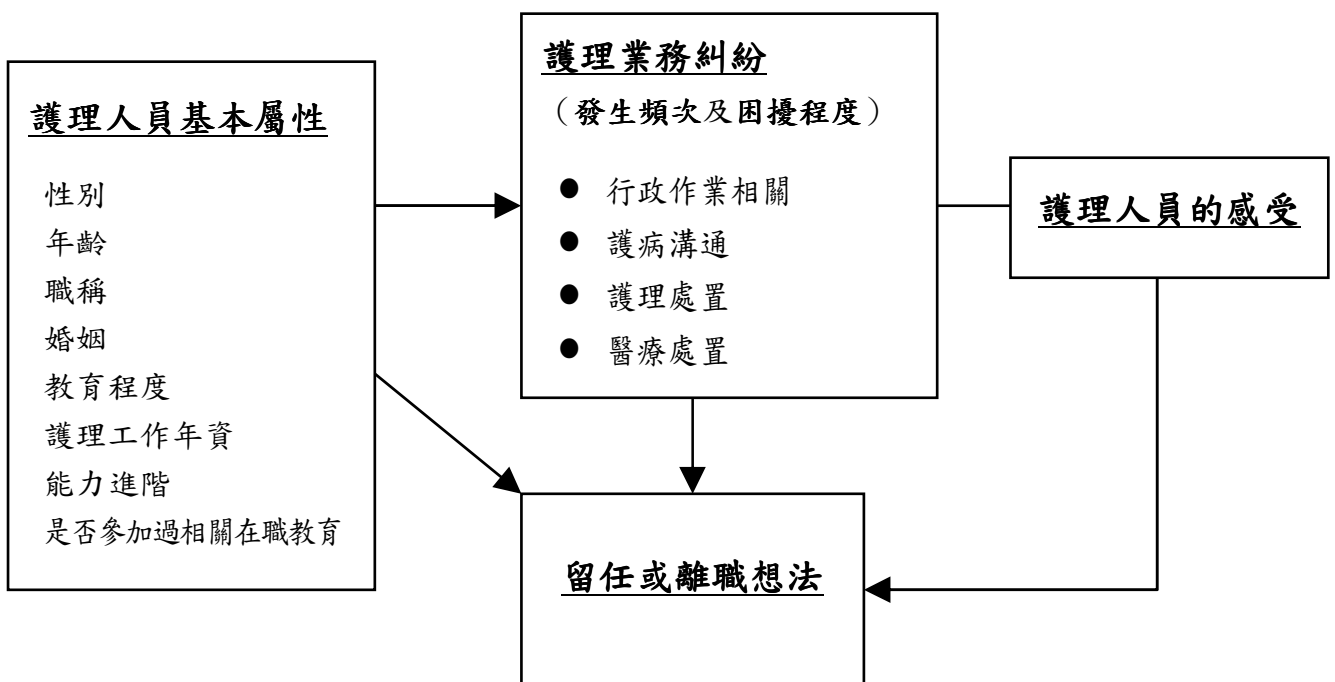


圖 3.1 研究架構圖

### 3.2 研究假設

依本研究之研究架構及目的，提出研究假設如下：

- 1.護理業務糾紛發生頻次及困擾程度不會因護理人員的基本屬性不同而有差異。
- 2.護理業務糾紛的發生頻次和困擾程度有相關。
- 3.護理業務糾紛對護理人員留任或離職的想法不會因基本屬性不同而有差異。
- 4.護理業務糾紛對護理人員的留任或離職想法與糾紛發生頻次、困擾程度，而有相關差異。
- 5.護理業務糾紛對護理人員的留任或離職想法與糾紛發生經驗感受不同，而有相關差異。

### 3.3 研究變項之操作型定義

資料分析時以個人基本屬性為自變項，護理業務糾紛發生頻次及困擾程度、護理業務糾紛的感受，離職或留任為依變項。各研究變項之操作型定義分述如下：

#### 1.個人基本屬性：

指臨床護理人員個人特性變項，包含：

##### (1)性別：

填寫者之性別，分別為男性或女性。

##### (2)年齡：

填寫時的實足年歲及月份，年齡層分為 $\leq 25$ 歲、26~30歲、31~35歲、36~40歲、 $>40$ 歲。

##### (3)教育程度：

個人所受正式教育之最高學歷，分為職校、專科、大學（含二技、四技）、研究所含以上。

##### (4)婚姻狀況：

指個人目前的婚姻狀況，分為已婚、未婚及其他。

##### (5)職稱：

指個人在醫院給予的職務稱謂，分為契約護士、護士、護理師、小組長、副護理長。

(6)護理工作年資：

填寫個人從事臨床護理工作的總年數；資料分析時分為<1年、1~3年、3~5年、5~10年、10~20年、>20年。

(7)能力進階：

指個人目前取得本院之能力進階證書，分為N0、N1、N2、N3、N4。

(8)參加預防醫療糾紛或護理業務糾紛之在職教育：指個人在醫院工作期間是否參加過預防糾紛的相關訓練。

2. 護理業務糾紛的發生頻次及困擾程度：

填寫者依個人經驗勾選護理業務糾紛的發生頻次及對個人的困擾程度。每個護理業務糾紛題項皆問二個子題，第一子題為糾紛的發生頻次，第二子題為對糾紛的困擾程度。

(1)護理業務糾紛發生的頻次

採 Likert scale 五點計分法，計分方式為：“從未發生”計1分、“偶而發生（曾發生）”計2分、“有時（每半年一次）”計3分、“常發生（每月一次）”計4分、“總是發生（每週一次）”計5分，分數愈高表示發生頻率越多。

(2)護理業務糾紛的困擾程度

對護理業務糾紛發生的困擾程度乃依受試者的主觀認定，採 Likert scale 五點計分法：“沒有困擾”計1分、“輕微困擾”計2分、“中度困擾”計3分、“重度困擾”計4分、“嚴重困擾”計5分，分數愈高表示困擾程度愈嚴重。

### 3.4 研究對象

以台中地區某醫學中心為研究地點，2010年3月11日通過醫院人體試驗委員會，取得人體試驗委員會研究計畫書（見附錄1）。依研究目的採方便取樣，研究對象條件為：(1).內外科病房任職滿3個月以上之實際參與病人臨床照護之護理人員。(2).願意參與本研究且簽署問卷調查同意書（見附錄2）。

### 3.5 研究工具

本研究採用問卷調查法，透過人員訪談、文獻查證、專家建議及臨床實務經驗為基礎，擬定結構式問卷（見附錄3）作為調查工具來收集資料。問卷設計內容包含：第一部分為個人基本屬性，第二部分為護理業務糾紛的發生頻次及困擾程度，第三部分為護理人員對護理業務糾紛的感受，包含離職或留任意願的填答。

#### 1.個人基本屬性：

包含：性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職稱、護理工作年資、能力進階、是否曾參加預防糾紛之在職教育。

#### 2.護理業務糾紛：

本研究列出護理業務糾紛內容共28項，問卷附有填寫說明，護理人員依個人實際發生狀況作答，每個糾紛題項皆有二個子題，第一子題為糾紛的發生頻次，第二子題為對糾紛的困擾程度，詢問自從事臨床工作至今，面臨每項護理業務糾紛的發生頻次與實際困擾程度，合計56題次。依護理業務糾紛構面如下：

(1).行政作業相關問題：計8項，共16題。

(2).護病溝通相關問題：計5項，共10題。

(3).護理處置相關問題：計6項，共12題。

(4).醫療處置相關問題：計9項，共18題。

#### 3.護理人員對護理業務糾紛的感受

此部份內容如下：

(1).因病人或家屬及糾紛處理過程造成的困擾：計2項，每項之題次內容可複選。

- (2).因個人疏失及非因個人疏失造成糾紛的影響：計 2 項，每項之題次內容可複選。
- (3).對糾紛的看法及呈報上級的考量兩題，為單選題。
- (4).個人因糾紛離職或留任意願：計 2 題，為單選題。

### 3.6 信度與效度

本研究採內容效度 (content validity) 及專家鑑別法 (Jury opinion)，研究問卷以詢問護理人員護理業務糾紛經驗為基礎，考量護理業務糾紛的第一線處理人為單位的護理長，對糾紛的發生及處理最為貼近，對護理人員的觀察最為細微，因此內容效度延請五位資深護理長執行專家效度 (見附錄 4)。就問卷之內容適切性、詞句清晰度、內容需要性及內容涵蓋度四大方向以 1-4 評分 (見附錄 5)，結果低於 2.5 分的題次與以刪除 2.5-3 分則依專家建議適度修正保留。本問卷經專家一一指正及修改後，最後一個版本進行效度評分 (見附錄 6)，第一部分個人基本屬性總平均 3.40-3.50 分，第二部分護理業務糾紛的發生頻次及困擾程度 3.23-3.80 分之間，第三部分護理人員對護理業務糾紛的感受總平均在 3.45-3.63 分。因此本問卷內容相當符合研究目的。

問卷內容的第二部分護理業務糾紛為發生頻次及困擾程度的尺度量表，經專家效度的檢視修正後，針對本量表部分以鑑別度檢定進行初步的題項篩選；進而以內部一致性信度分析及因素分析，再次進行題項篩選；最末以因素分析進行本量表之建構效度。結果說明於下：

鑑別度臨界值 (CR 值) 檢定；依本問卷受試者測得之總分高低排序而分為高分組 (取前 27% 個案) 與低分組 (取前 27% 個案)，以 t-test 逐題進行差異比較，將不具鑑別力 (即  $CR < 3.0$ ) 的題項予以刪除。表 3.6 顯示本研究問卷護理業務糾紛的題項均具有顯著的鑑別度 ( $p < 0.05$ )，故全部題項予以保留。



表 3.6 護理業務糾紛題項之項目分析

題項內容	發生頻次		困擾程度	
	辨別力	CR	辨別力	CR
1.計價收費錯誤	1.50	15.22*	1.69	19.32*
2.電腦當機延誤	1.73	16.16*	1.75	15.49*
3.出入院手續流程延誤	1.76	18.73*	1.83	18.87*
4.送檢查或治療的延誤	1.81	19.70*	1.73	20.39*
5.環境清潔問題	1.79	18.86*	1.44	15.45*
6.病房安寧問題	1.75	18.37*	1.26	13.42*
7.醫療儀器安全問題	1.64	21.14*	1.61	16.67*
8.醫材不良問題	1.46	16.44*	1.51	14.16*
9.被認為服務態度不好	1.15	14.15*	1.86	17.20*
10.被認為服務太慢	1.58	17.03*	1.94	18.72*
11.被認為不尊重病人或家屬	1.20	16.85*	1.99	20.04*
12.被認為延誤處理病患的問題	1.22	15.85*	1.98	19.30*
13.言語衝突	1.10	14.91*	2.00	20.68*
14.護理照顧的遺漏	1.02	13.63*	1.68	19.89*
15.護理照顧的延誤	1.30	15.95*	1.87	23.16*
16.護理指導不正確	1.07	16.09*	1.92	20.60*
17.護理指導的遺漏	1.11	15.82*	1.69	19.35*
18.未即時監測到病情的變化	1.03	14.95*	2.17	23.06*
19.病情變化未即時處理	1.18	16.18*	2.42	25.57*
20.給藥錯物	0.86	12.81*	2.47	20.20*
21.輸血錯誤	0.16	4.08*	1.79	12.75*
22.病人跌倒	1.10	13.14*	2.19	19.61*
23.執行醫囑的遺漏	1.09	13.66*	2.20	23.18*
24.執行醫囑的延誤	1.16	14.45*	2.09	23.71*
25.執行醫囑的技術不純熟	1.08	10.26*	2.00	19.56*
26.檢體採集(送檢)錯誤	0.91	11.10*	2.22	22.08*
27.檢查送錯	0.82	12.64*	2.29	22.99*
28.管路滑脫事件	0.74	10.62*	2.24	21.18*

\* : p<0.05

進一步逐題進行內部一致性信度分析，對於題項與總量表的校正後相關係數(corrected item-total correlation)小於.35者則予以刪除，表 3.7 結果：將第 21 “輸血錯誤”予以刪除。

表 3.7 護理業務糾紛題項之內部一致性分析

題項內容	發生頻次		困擾程度	
	corrected item-total correlation	Alpha Item deleted	corrected item-total correlation	Alpha if Item deleted
1.計價收費錯誤	0.590	0.9386	0.649	0.9633
2.電腦當機延誤	0.583	0.9392	0.540	0.9642
3.出入院手續流程延誤	0.664	0.9376	0.627	0.9635
4.送檢查或治療的延誤	0.675	0.9375	0.656	0.9633
5.環境清潔問題	0.608	0.9386	0.575	0.9638
6.病房安寧問題	0.573	0.9392	0.569	0.9638
7.醫療儀器安全問題	0.686	0.9373	0.690	0.9630
8.醫材不良問題	0.618	0.9382	0.641	0.9634
9.被認為服務態度不好	0.537	0.9391	0.626	0.9635
10.被認為服務太慢	0.617	0.9383	0.683	0.9631
11.被認為不尊重病人或家屬	0.635	0.9381	0.708	0.9629
12.被認為延誤處理病患的問題	0.587	0.9386	0.713	0.9628
13.言語衝突	0.564	0.9388	0.705	0.9629
14.護理照顧的遺漏	0.652	0.9380	0.782	0.9625
15.護理照顧的延誤	0.697	0.9373	0.790	0.9624
16.護理指導不正確	0.643	0.9381	0.766	0.9625
17.護理指導的遺漏	0.643	0.9381	0.726	0.9628
18.未即時監測到病情的變化	0.679	0.9379	0.755	0.9625
19.病情變化未即時處理	0.664	0.9378	0.762	0.9624
20.給藥錯物	0.564	0.9390	0.660	0.9635
21.輸血錯誤	0.241	0.9414	0.572	0.9641
22.病人跌倒	0.520	0.9393	0.682	0.9631
23.執行醫囑的遺漏	0.594	0.9385	0.780	0.9623
24.執行醫囑的延誤	0.645	0.9380	0.768	0.9624
25.執行醫囑的技術不純熟	0.459	0.9403	0.703	0.9629
26.檢體採集(送檢)錯誤	0.573	0.9387	0.752	0.9625
27.檢查送錯	0.536	0.9392	0.760	0.9625
28.管路滑脫事件	0.475	0.9397	0.745	0.9626

經前述題項篩選結果本研究護理業務糾紛題項共保留 27 項，本研究以因素分析進行建構效度分析，採主成份分析法進行共同因素的抽取，並以直交轉軸法（Varmax 最大變異法）抽出因素，使用護理業務糾紛困擾程度這部份的測驗資料進行分析，結果由表 3.8 得知：護理業務糾紛共抽出四個因素，因素累計解釋變異量為 75.753%，因素命名分別為：一、醫療處置相關糾紛，二、行政作業相關糾紛，三、護理處置相關糾紛，四、護病溝通相關糾紛。

表 3.8 護理業務糾紛困擾之轉軸後因素矩陣

題項內容	因素一	因素二	因素三	因素四
28.管路滑脫事件	0.780			
23.執行醫囑的遺漏	0.737			
26.檢體採集 (送檢) 錯誤	0.736			
24.執行醫囑的延誤	0.714			
27.檢查送錯	0.705			
25.執行醫囑的技術不純熟	0.676			
20.給藥錯物	0.611			
22.病人跌倒	0.543			
4送檢查或治療的延誤		0.806		
7.醫療儀器安全問題		0.780		
3.出入院手續流程延誤		0.761		
6.病房安寧問題		0.709		
8.醫材不良問題		0.703		
5.環境清潔問題		0.697		
2.電腦當機延誤		0.687		
1.計價收費錯誤		0.630		
7.護理指導的遺漏			0.820	
6.護理指導不正確			0.780	
5.護理照顧的延誤			0.737	
4.護理照顧的遺漏			0.731	
8.未即時監測到病情的變化			0.723	
19.病情變化未即時處理			0.635	
9.被認為服務態度不好				0.823
11.被認為不尊重病人或家屬				0.802
13.言語衝突				0.776
12.被認為延誤處理病患的問題				0.740
10.被認為服務太慢				0.672
解釋變異量%	20.051	19.676	16.859	15.167
累計解釋變異量%	20.051	39.727	56.587	71.753

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. 0.942

Bartlett's Test of Sphericity :  $p < 0.001$

以 Cronbach' s  $\alpha$  係數分別本研究護理業務糾紛的發生頻次及困擾程度量表的內部一致性信度，由表 3.9 結果可知本量表具有良好的內部一致性信度。

表 3.9 護理業務糾紛發生頻次與困擾程度量信度分析

護理業務糾紛 構面	題項數	Cronbach's $\alpha$	
		發生頻次	困擾程度
一、行政作業相關問題	8	0.9136	0.9137
二、護病溝通相關問題	5	0.8783	0.9251
三、護理處置相關問題	6	0.9118	0.9460
四、醫療處置相關問題	8	0.8437	0.9288
整 體	27	0.9414	0.9641

### 3.7 資料處理與分析

問卷回收整理後，以 Microsoft Windows Excel 進行資料建檔處理，再以 SPSS 12.0 套裝軟體進行統計分析。描述性統計：以次數分配、百分比呈現本研究對象之基本資料、護理糾紛之各項經驗感受，以平均值、標準差等數值以描述護理人員護理業務糾紛之發生頻次與困擾程度。推論性統計：以 Pearson correlation 分析護理人員護理業務糾紛之發生頻次與困擾程度之相關性；以 t-test、One-way ANOVA 分析研究對象基本屬性對護理糾紛之發生頻次與困擾程度之差異性，並以 Scheffe method 事後多重比較差異狀況；以 Yates' correction  $\chi^2$  test、卡方檢定 (Chi-square) 分析研究對象基本屬性、護理糾紛之經驗感受與護理人員的留任或離職想法之相關差異性，並以百分比事後多重比較差異狀況；以羅吉斯迴歸 (Logistic regression) 分析護理人員對護理業務糾紛的留任或離職想法之相關因素。

## 第四章 研究結果

本研究問卷調查於發放日期為 2010 年 3 月 28 日，並於同年 4 月 11 日為問卷回收截止日。排除產假、育嬰假、長期病假等情形，總計發出 334 份問卷，總共回收問卷 275，回收率達 82.3%，依研究目的統計結果分述如下：

### 4.1 護理人員之基本屬性分布

本研究以內外科病房實際參與臨床工作滿 3 個月以上的護理人員為研究對象，總計收案 275 人，個人屬性資料以描述性統計之次數分配及百分比陳述分析（見表 4.1.1）。分述如下：

#### 1.性別：

全部 275 人均為女性護理人員（100%）。

#### 2.年齡：

以 $\leq 25$ 歲者居大多數，計 106 人（38.52%），其次為 26-30 歲者有 93 人（33.8%），31-35 歲者有 17 人（6.24%），36-40 歲者有 23 人（8.4%），大於 40 歲者有 36 有 17 人（13.1%）。

#### 3.教育程度：

以大學者 217 人（78.9%）為最多數，其次為專科者 44 人（16%），研究所以上者有 14 人（5.1%）。

#### 4.婚姻狀況：

未婚者 202 人（73.5%），已婚者 72 人（26.2%），其他 1 人（0.4%）。

#### 5.職稱：

以契約護士者最多，計有 172 人（62.5%），其次為護士 59 人（21.5%）及護理師 20 人（7.3%），另小組長 12 人（4.4%）、副護理長 12 人（4.4%）。

#### 6.從事護理工作總年資：

總年資 1-3 年者有 72 人（26.2%）為最多數，3-5 年者有 47 人（17.1%），5-10 年者有 45 人（16.4%），少於 1 年者有 44 人（16.0%），10-20 年者有 41 人（14.9%）大於 20 年者亦有 26 人（9.5%）。

#### 7.能力進階：

以 N0 者最多，計有 113 人 (41.2%)，其次為 N2 68 人 (24.8%)，N1 56 人 (20.4.8%)，N3 36 人 (13.1%)，N4 1 人 (13.1%)。

8. 曾參加預防醫療糾紛或護理業務糾紛之在職教育：

未參加過 154 人 (55.7%)，參加過 121 人 (44.3%)，遺漏值 2 人。

表 4.1 本研究個案護理人員之基本屬性分布 (N=275)

基本屬性	分項	n	%
性別	男	0	0.0%
	女	275	100.0%
年齡	≤25歲	106	38.5%
	26-30歲	93	33.8%
	31-35歲	17	6.2%
	36-40歲	23	8.4%
	>40歲	36	13.1%
婚姻狀況	未婚	202	73.5%
	已婚	72	26.2%
	其他	1	0.4%
教育程度	專科	44	16.0%
	大學 (含二/四技)	217	78.9%
	研究所 (含) 以上	14	5.1%
職稱	契約護士	172	62.5%
	護士	59	21.5%
	護理師	20	7.3%
	小組長	12	4.4%
	副護理長	12	4.4%
護理工作年資	≤1年	44	16.0%
	1-3年	72	26.2%
	3-5年	47	17.1%
	5-10年	45	16.4%
	10-20年	41	14.9%
	>20年	26	9.5%
能力進階	N0	113	41.2%
	N1	56	20.4%
	N2	68	24.8%
	N3	36	13.1%
	N4	1	0.4%
曾參加預防醫療糾紛或護理業務糾紛之在職教育	有	121	44.0%
	無	154	56.0%

## 4.2 護理人員護理業務糾紛發生頻次

27 項護理業務糾紛發生頻次（表 4.2），依構面別分述如下：

### 1. 行政作業相關問題

以“電腦當機的延誤”發生頻次分數為最高（平均 3.13），有 93.8% 的護理人員有時（每半年一次）發生此類困擾，其次依序為“送檢查或治療的延誤”（平均 2.77）92% 護理人員（偶而）曾發生此類困擾、“病房安寧問題”（平均 2.75），92% 護理人員（偶而）曾發生此類困擾、“出入院手續流程延誤”（平均 2.75）、“環境清潔問題”（平均 2.66）、“醫材不良問題”（平均 2.36）、“醫療儀器安全問題”（平均 2.35）、“計價收費錯誤”（平均 2.31）。本構面八項護理糾紛平均頻次分數均為整體護理業務糾紛總排序的前八項。

### 2. 護病溝通相關問題

本構面以“被認為服務太慢”發生頻次分數為最高（平均 2.25），居總排序第九。其次為：“被認為延誤處理病患的問題”（平均 2.25）、“被認為服務態度不好”（平均 1.85）、“言語衝突”（平均 1.85）、“被認為不尊重病人或家屬”（平均 1.63）。

### 3. 護理處置相關問題：

本構面六個題項發生頻次分數平均高於 2 分為“護理照顧的延誤”（平均 2.11）、“護理照顧的遺漏”（平均 2.06）兩項。其他“護理指導的遺漏”、“病情變化未即時處理”、“護理指導不正確”等四項平均分數均低於 2 分。

### 4. 醫療處置相關問題：

本構面以“執行醫囑的技術不純熟”的發生頻次分數為最高（平均 2.10），居總排序第十一。而“執行醫囑的延誤”及“病人跌倒”兩項發生頻次的平均分數均高於 2 分，其他平均分數低於 2 分的有“執行醫囑的遺漏”、“管路滑脫事件”、“給藥錯物”及“檢查送錯”。



表 4.2 護理人員護理糾紛之發生頻次 (N=275)

護理業務糾紛內容	發生頻次 (分數)					未曾發生
	平均值	標準差	最小值	最大值	排序	n (%)
<b>一、行政作業相關問題</b>						
2.電腦當機延誤	<b>3.13</b>	1.18	1	5	<b>1</b>	17 (6.2%)
4.送檢查或治療的延誤	<b>2.77</b>	1.07	1	5	<b>2</b>	22 (8.0%)
6.病房安寧問題	<b>2.75</b>	1.13	1	5	<b>3</b>	31 (11.3%)
3.出入院手續流程延誤	<b>2.68</b>	1.05	1	5	<b>4</b>	26 (9.5%)
5.環境清潔問題	<b>2.66</b>	1.12	1	5	<b>5</b>	43 (15.6%)
8.醫材不良問題	<b>2.36</b>	0.93	1	5	<b>6</b>	46 (16.7%)
7.醫療儀器安全問題	<b>2.35</b>	0.92	1	5	<b>7</b>	46 (16.7%)
1.計價收費錯誤	<b>2.31</b>	0.98	1	5	<b>8</b>	50 (18.2%)
<b>二、護病溝通相關問題</b>						
2.被認為服務太慢	<b>2.25</b>	1.00	1	5	<b>9</b>	61 (22.2%)
4.被認為延誤處理病患的問題	1.99	0.80	1	5	<b>15</b>	72 (26.2%)
1.被認為服務態度不好	1.85	0.79	1	5	<b>21</b>	96 (34.9%)
5.言語衝突	1.69	0.73	1	4	<b>24</b>	124 (45.1%)
3.被認為不尊重病人或家屬	1.63	0.75	1	5	<b>26</b>	140 (50.9%)
<b>三、護理處置相關問題</b>						
2.護理照顧的延誤	<b>2.11</b>	0.82	1	5	<b>10</b>	57 (20.7%)
1.護理照顧的遺漏	2.06	0.71	1	5	<b>12</b>	48 (17.5%)
5.未即時監測到病情的變化	1.99	0.67	1	5	<b>16</b>	58 (21.1%)
4.護理指導的遺漏	1.95	0.71	1	5	<b>17</b>	69 (25.1%)
6.病情變化未即時處理	1.88	0.74	1	5	<b>19</b>	83 (30.2%)
3.護理指導不正確	1.78	0.70	1	4	<b>23</b>	100 (36.4%)
<b>四、醫療處置相關問題</b>						
4.執行醫囑的技術不純熟	<b>2.10</b>	0.95	1	5	<b>11</b>	72 (26.2%)
3.執行醫囑的延誤	2.01	0.77	1	5	<b>13</b>	63 (22.9%)
8.病人跌倒	2.00	0.79	1	4	<b>14</b>	71 (25.8%)
5.檢體採集 (送檢) 錯誤	1.93	0.74	1	5	<b>18</b>	69 (25.1%)
2.執行醫囑的遺漏	1.88	0.75	1	5	<b>20</b>	80 (29.1%)
7.管路滑脫事件	1.81	0.62	1	4	<b>22</b>	81 (29.5%)
1.給藥錯物	1.65	0.65	1	5	<b>25</b>	117 (42.5%)
6.檢查送錯	1.51	0.62	1	4	<b>27</b>	154 (56.0%)

計分方式：1=從未發生 2=偶而 (曾發生) 3=有時 (每半年一次) 4=常常 (每月1次) 5=總是 (每週1次)

### 4.3 護理人員護理業務糾紛之困擾程度

27 項護理業務糾紛對護理人員的困擾程度（表 4.3），依構面別分述如下：

#### 1. 行政作業相關問題：

以“電腦當機的延誤”之糾紛困擾平均分數為最高（平均 3.24），並為困擾總排序第一，有 93.1% 的護理人員對該項有中度困擾。其次是“送檢查或治療的延誤”（平均 2.75）為總排序第二，而 91.2% 的護理人員對該項有輕微困擾。再次之為“出入院手續流程延誤”（平均 2.75）且為總排序第三，有 92% 的護理人員曾發生此項困擾。其他項依序為：“病房安寧問題”（平均 2.53，總排序第六）、“醫療儀器安全問題”（平均 2.49，總排序第七）、“醫材不良問題”（平均 2.44）、“計價收費錯誤”（平均 2.44）、“環境清潔”（平均 2.41）。

#### 2. 護病溝通相關問題：

本構面以“被認為服務太慢”之糾紛困擾平均分數為最高（平均 2.40），為總排序第十六。其次依序為“被認為延誤處理病患的問題”（平均 2.39）、“被認為服務態度不好”（平均 2.28）、“言語衝突”（平均 2.13），而“被認為不尊重病人或家屬”（平均值 2.05）為本構面困擾最低的項目。

#### 3. 護理處置相關問題：

本構面以“未即時監測到病情的變化”之糾紛困擾平均分數為最高（平均 2.55），居總排序第五，其次是“病情變化未即時處理”（平均 2.47）為總排序第五，其他題項依序為“護理照顧的延誤”（平均 2.37）、“護理照顧的遺漏”（平均 2.33）、“護理指導的遺漏”（平均 2.20）、“護理指導不正確”（平均 2.14 分）。

#### 4. 醫療處置相關問題：

本構面以“病人跌倒”之糾紛困擾平均分數為最高（平均 2.61），居總排序第四。其次依序為“給藥錯物”（平均 2.48，總排序第八）、“檢體採集(送檢)錯誤”（平均 2.46，為總排序第十）、“管路滑脫事件”（平均 2.44）、“執行醫囑的技術不純熟”（平均 2.43）、“執行醫囑的延誤”（平均 2.36）、“執行醫囑的遺漏”（平均 2.31）、“檢查送錯”（平均值 2.08）。

表 4.3 護理人員護理糾紛之困擾程度 (N=275)

護理業務糾紛內容	困擾程度 (分數)					沒有困擾
	平均值	標準差	最小值	最大值	排序	n (%)
<b>一、行政作業相關問題</b>						
2.電腦當機延誤	3.24	1.19	1	5	<b>1</b>	19 (6.9%)
4.送檢查或治療的延誤	2.75	1.03	1	5	<b>2</b>	27 (9.8%)
3.出入院手續流程延誤	2.71	1.10	1	5	<b>3</b>	33 (12.0%)
6.病房安寧問題	2.53	0.94	1	5	<b>6</b>	32 (11.6%)
7.醫療儀器安全問題	2.49	0.98	1	5	<b>7</b>	40 (14.5%)
1.計價收費錯誤	2.44	1.00	1	5	<b>12</b>	46 (16.7%)
8.醫材不良問題	2.44	0.99	1	5	<b>11</b>	46 (16.7%)
5.環境清潔問題	2.41	0.99	1	5	<b>15</b>	45 (16.4%)
<b>二、護病溝通相關問題</b>						
2.被認為服務太慢	2.40	1.15	1	5	<b>16</b>	66 (24.0%)
4.被認為延誤處理病患的問題	2.39	1.14	1	5	<b>17</b>	69 (25.1%)
1.被認為服務態度不好	2.28	1.16	1	5	<b>22</b>	89 (32.4%)
5.言語衝突	2.13	1.15	1	5	<b>25</b>	107 (38.9%)
3.被認為不尊重病人或家屬	2.05	1.13	1	5	<b>27</b>	115 (41.8%)
<b>三、護理處置相關問題</b>						
5.未即時監測到病情的變化	2.55	1.15	1	5	<b>5</b>	48 (17.5%)
6.病情變化未即時處理	2.47	1.21	1	5	<b>9</b>	67 (24.4%)
2.護理照顧的延誤	2.37	0.98	1	5	<b>18</b>	51 (18.5%)
1.護理照顧的遺漏	2.33	0.93	1	5	<b>20</b>	47 (17.1%)
4.護理指導的遺漏	2.20	0.95	1	5	<b>23</b>	66 (24.0%)
3.護理指導不正確	2.14	1.02	1	5	<b>24</b>	81 (29.5%)
<b>四、醫療處置相關問題</b>						
8.病人跌倒	2.61	1.25	1	5	<b>4</b>	58 (21.1%)
1.給藥錯物	2.48	1.42	1	5	<b>8</b>	90 (32.7%)
5.檢體採集 (送檢) 錯誤	2.46	1.18	1	5	<b>10</b>	60 (21.8%)
7.管路滑脫事件	2.44	1.22	1	5	<b>13</b>	69 (25.1%)
4.執行醫囑的技術不純熟 (如: 靜脈注射技術, 抽血技術 ...等)	2.43	1.15	1	5	<b>14</b>	66 (24.0%)
3.執行醫囑的延誤	2.36	1.07	1	5	<b>19</b>	59 (21.5%)
2.執行醫囑的遺漏	2.31	1.11	1	5	<b>21</b>	71 (25.8%)
6.檢查送錯	2.08	1.19	1	5	<b>26</b>	116 (42.2%)

計分方式：1=沒有困擾 2=輕微困擾 3=中度困擾 4=重度困擾 5=總是 (每週1次)

#### 4.4 護理業務糾紛各構面之發生的頻次與困擾程度之相關性

為了解護理人員的護理業務糾紛發生頻次與其困擾程度的相關性，以皮爾森相關(pearson correlation)分析結果(見表 4.4):護理業務糾紛之“行政作業相關問題”(r=0.71)、“護病溝通相關問題”(r=0.66)、“護理處置相關問題”(r=0.60)、“醫療處置相關問題”(r=0.57)等四大構面發生頻次與困擾程度均呈顯著的正相關( $r>0$ ， $p<0.05$ )。

表 4.4 護理業務糾紛各構面的發生頻次與困擾程度之相關性分析 (N=275)

護理業務糾紛構面	發生頻次			困擾程度			相關分析 r
	平均值	標準差	排序	平均值	標準差	排序	
一、行政作業相關問題	<b>2.63</b>	0.83	<b>1</b>	<b>2.63</b>	0.81	<b>1</b>	0.71***
二、護病溝通相關問題	<b>1.88</b>	0.67	<b>3</b>	<b>2.25</b>	1.01	<b>4</b>	0.66***
三、護理處置相關問題	<b>1.96</b>	0.61	<b>2</b>	<b>2.34</b>	0.93	<b>2</b>	0.60***
四、醫療處置相關問題	<b>1.86</b>	0.51	<b>4</b>	<b>2.39</b>	0.98	<b>3</b>	0.57***

r : Pearson correlation      \*:  $p<0.05$       \*\*:  $p<0.01$       \*\*\*:  $p<0.001$

## 4.5 護理人員護理業務糾紛發生頻次與基本屬性之相關因素分析

本研究探討護理人員護理業務糾紛的發生頻次的影響因素，以 t-test 及 One-way ANOVA 統計分析，逐一比較護理人員的基本資料（包含年齡、職稱、婚姻、教育程度、護理工作年資、能力進階、是否參加過相關在職教育等）與“行政作業相關問題”、“護病溝通相關問題”、“護理處置相關問題”、“醫療處置相關問題”等四大構面的發生頻次分數的差異性。依護理業務糾紛構面分別說明統計分析結果如下：

### 1. 行政作業相關問題：(表 4.5)

本構面發生頻次與年齡、護理工作年資兩個變項有顯著的差異( $p < 0.05$ )。年齡層：行政作業相關問題之發生頻次分數依序為 31-35 歲 (平均 2.86)、26-30 歲 (平均 2.77)、>40 歲 (平均 2.72)、36-40 歲 (平均 2.53)、 $\leq 25$  歲 (平均 2.45)。

護理工作年資：行政作業相關問題之發生頻次分數依序為 5-10 年 (平均 2.78)、10-20 年 (平均 2.76)、3-5 年 (平均 2.72)、>20 年 (平均 2.66)、1-3 年 (平均 2.61)、 $\leq 1$  年 (平均 2.25)。

此兩變項再經 Scheff 事後多重比較結果則無顯著差異。

### 2. 護病溝通相關問題：(表 4.5)

本構面發生頻次與年齡、護理工作年資兩個變項有顯著的差異( $p < 0.05$ )。年齡層：經 Scheffe 事後多重比較結果，護病溝通相關問題平均發生頻次分數以年齡 26-30 歲者 (平均 2.05) 較高於 $\leq 25$  歲者 (平均 1.73)。

護理工作年資：護病溝通相關問題之發生頻次分數依序為>20 年 (平均 2.04)、5-10 年 (平均 1.99)、3-5 年 (平均 1.97)、1-3 年 (平均 1.94)、10-20 年 (平均 1.81)、 $\leq 1$  年 (平均 1.56)。此變項經 Scheff 事後多重比較結果有顯著差異。

### 3. 護理處置相關問題：(表 4.5)

本構面發生頻次與基本資料年齡、婚姻狀況、教育程度、職稱、護理工作年資、能力進階、是否參加過相關在職教育等變項均無顯著的差異( $p > 0.05$ )。

#### 4.醫療處置相關問題：（表 4.5）

本構面發生頻次與基本資料年齡、婚姻狀況、教育程度、職稱、護理工作年資、能力進階、是否參加過相關在職教育等變項均無顯著的差異（ $p>0.05$ ）。

表 4.5 護理人員護理業務糾紛的發生頻次與基本屬性之比較 (N=275)

(發生頻次)		護理業務糾紛層面			
基本屬性	N	一、行政作業相關問題		二、護病溝通相關問題	
		Mean (SD)	統計值	Mean (SD)	統計值
年齡			F=2.41*		F=4.47**
(1).≤25歲	106	2.45 (0.80)	p=0.049	1.73 (0.62)	p=0.002
(2).26-30歲	93	2.77 (0.85)		2.05 (0.70)	#(2)>(1)
(3).31-35歲	17	2.86 (0.85)		1.92 (0.47)	
(4).36-40歲	23	2.53 (0.83)		1.62 (0.43)	
(5).>40歲	36	2.72 (0.78)		2.04 (0.83)	
婚姻狀況			t=0.76		t=1.65
(1).未婚	202	2.60 (0.84)	p=0.447	1.85 (0.64)	p=0.100
(2).已婚	72	2.69 (0.80)		2.00 (0.76)	
教育程度			F=0.01		F=0.64
(1).專科	44	2.61 (0.76)	p=0.992	1.79 (0.60)	p=0.526
(2).大學	217	2.63 (0.86)		1.91 (0.69)	
(3).研究所以上	14	2.62 (0.64)		1.80 (0.57)	
職稱			F=1.28		F=1.60
(1).契約護士	172	2.60 (0.86)	p=0.278	1.86 (0.68)	p=0.175
(2).護士	59	2.77 (0.75)		2.00 (0.59)	
(3).護理師	20	2.35 (0.80)		1.63 (0.60)	
(4).小組長	12	2.84 (0.82)		2.12 (1.01)	
(5).副護理長	12	2.59 (0.74)		1.87 (0.63)	
護理工作年資			F=2.54*		F=2.91*
(1).≤1年	44	2.25 (0.76)	p=0.029	1.56 (0.53)	p=0.014
(2).1-3年	72	2.61 (0.83)		1.94 (0.73)	
(3).3-5年	47	2.72 (0.82)		1.97 (0.65)	
(4).5-10年	45	2.78 (0.86)		1.99 (0.60)	
(5).10-20年	41	2.76 (0.87)		1.81 (0.66)	
(6).>20年	26	2.66 (0.69)		2.04 (0.77)	
能力進階			F=0.49		F=1.76
(1).N0	113	2.58 (0.87)	p=0.689	1.78 (0.70)	p=0.156
(2).N1	56	2.63 (0.83)		2.02 (0.62)	
(3).N2	68	2.62 (0.81)		1.90 (0.60)	
(4).N3&N4	37	2.77 (0.76)		1.94 (0.77)	
曾參加護理糾紛相關課程			t=0.06		t=0.41
(1).有	121	2.63 (0.79)	p=0.953	1.91 (0.67)	p=0.684
(2).無	154	2.63 (0.87)		1.87 (0.68)	

續下頁

(發生頻次)		護理業務糾紛層面			
基本屬性	N	三、護理處置相關問題		四、醫療處置相關問題	
		Mean (SD)	統計值	Mean (SD)	統計值
年齡			F=0.67		F=1.23
(1).≤25歲	106	1.95 (0.63)	p=0.611	1.83 (0.49)	p=0.300
(2).26-30歲	93	1.99 (0.61)		1.90 (0.50)	
(3).31-35歲	17	1.95 (0.54)		1.89 (0.71)	
(4).36-40歲	23	1.78 (0.46)		1.68 (0.33)	
(5).>40歲	36	2.03 (0.62)		1.96 (0.59)	
婚姻狀況			t=0.10		t=0.06
(1).未婚	202	1.96 (0.63)	p=0.922	1.86 (0.52)	p=0.951
(2).已婚	72	1.95 (0.53)		1.86 (0.49)	
教育程度			F=0.61		F=0.86
(1).專科	44	1.88 (0.41)	p=0.545	1.78 (0.45)	p=0.424
(2).大學	217	1.98 (0.65)		1.88 (0.53)	
(3).研究所以上	14	1.89 (0.40)		1.81 (0.35)	
職稱			F=0.51		F=0.74
(1).契約護士	172	1.97 (0.64)	p=0.726	1.85 (0.49)	p=0.562
(2).護士	59	1.96 (0.48)		1.91 (0.53)	
(3).護理師	20	1.81 (0.44)		1.76 (0.52)	
(4).小組長	12	2.11 (0.83)		2.04 (0.80)	
(5).副護理長	12	1.93 (0.64)		1.83 (0.39)	
護理工作年資			F=0.19		F=0.61
(1).≤1年	44	1.96 (0.70)	p=0.965	1.82 (0.53)	p=0.693
(2).1-3年	72	1.99 (0.62)		1.86 (0.50)	
(3).3-5年	47	1.98 (0.56)		1.87 (0.45)	
(4).5-10年	45	1.91 (0.64)		1.93 (0.61)	
(5).10-20年	41	1.91 (0.54)		1.77 (0.50)	
(6).>20年	26	2.01 (0.58)		1.95 (0.51)	
能力進階			F=0.34		F=0.06
(1).N0	113	1.97 (0.64)	p=0.793	1.85 (0.50)	p=0.982
(2).N1	56	1.99 (0.60)		1.86 (0.46)	
(3).N2	68	1.89 (0.54)		1.88 (0.55)	
(4).N3&N4	37	1.98 (0.62)		1.88 (0.58)	
曾參加護理糾紛相關課程			t=0.09		t=0.11
(1).有	121	1.97 (0.60)	p=0.928	1.87 (0.49)	p=0.914
(2).無	154	1.96 (0.61)		1.86 (0.54)	

統計方法： T-test ,

One-way ANOVA

#: Scheffe 事後多重比較

\*: p&lt;0.05

\*\*: p&lt;0.01

\*\*\*: p&lt;0.001



## 4.6 護理人員護理業務糾紛的困擾程度與基本屬性之相關性分析

本研究亦探討護理人員護理業務糾紛的困擾程度的影響因素，以 t-test 及 One-way ANOVA 統計分析，逐一比較護理人員的基本資料（包含年齡、職稱、婚姻、教育程度、護理工作年資、能力進階、是否參加過相關在職教育等）與“行政作業相關問題”、“護病溝通相關問題”、“護理處置相關問題”、“醫療處置相關問題”等四大構面的困擾分數的差異性。依護理業務糾紛構面分別說明統計分析結果如下：

### 1. 行政作業相關問題：（表 4.6）

本構面的困擾分數僅與年齡有顯著的差異（ $p < 0.05$ ）。在年齡層方面：行政作業相關問題之困擾分數依序為 31-35 歲（平均 3.01）、>40 歲（平均 2.80）、26-30 歲（平均 2.67）、36-40 歲（平均 2.58）、 $\leq 25$  歲（平均 2.47），此變項經 Scheff 事後多重比較結果則有顯著差異。

### 2. 護病溝通相關問題：（表 4.6）

本構面的困擾分數僅與護理工作年資有顯著的差異（ $p < 0.05$ ）。經 Scheffe 事後多重比較結果，護病溝通相關問題的困擾分數以工作年資 1-3 年（平均 2.46）較高於工作年資  $\leq 1$  年者（平均 1.81）。

### 3. 護理處置相關問題：（表 4.6）

本構面的困擾分數與基本資料等變項均無顯著的差異（ $p > 0.05$ ）。

### 4. 醫療處置相關問題：（表 4.6）

本構面的困擾分數與基本資料等變項均無顯著的差異（ $p > 0.05$ ）。

表 4.6 護理人員護理業務糾紛的困擾程度與基本屬性之相關因素之比較 (N=275)

( 困擾程度 )		護理業務糾紛層面			
基本屬性	N	一、行政作業相關問題		二、護病溝通相關問題	
		Mean (SD)	統計值	Mean (SD)	統計值
年齡			F=2.43*		F=1.98
(1). ≤25歲	106	2.47 (0.87)	p=0.048	2.15 (1.06)	p=0.098
(2).26-30歲	93	2.67 (0.77)		2.39 (0.99)	
(3).31-35歲	17	3.01 (0.82)		2.59 (1.02)	
(4).36-40歲	23	2.58 (0.73)		1.90 (0.85)	
(5). >40歲	36	2.80 (0.73)		2.27 (0.89)	
婚姻狀況			t=1.00		t=0.48
(1).未婚	202	2.59 (0.84)	p=0.319	2.24 (1.04)	p=0.633
(2).已婚	72	2.70 (0.75)		2.31 (0.90)	
教育程度			F=0.17		F=0.89
(1).專科	44	2.67 (0.73)	p=0.844	2.07 (0.95)	p=0.411
(2).大學	217	2.61 (0.83)		2.29 (1.02)	
(3).研究所以上	14	2.71 (0.77)		2.20 (0.95)	
職稱			F=1.99		F=0.58
(1).契約護士	172	2.57 (0.85)	p=0.096	2.25 (1.06)	p=0.677
(2).護士	59	2.77 (0.69)		2.35 (0.90)	
(3).護理師	20	2.36 (0.89)		1.96 (0.95)	
(4).小組長	12	2.96 (0.63)		2.32 (0.91)	
(5).副護理長	12	2.85 (0.62)		2.23 (0.90)	
護理工作年資			F=2.00		F=2.63*
(1). ≤1年	44	2.30 (0.82)	p=0.079	1.81 (0.85)	p=0.024
(2).1-3年	72	2.62 (0.90)		2.46 (1.18)	#(2)>(1)
(3).3-5年	47	2.63 (0.76)		2.31 (0.96)	
(4).5-10年	45	2.76 (0.78)		2.40 (0.92)	
(5).10-20年	41	2.71 (0.72)		2.17 (0.90)	
(6). >20年	26	2.81 (0.75)		2.21 (0.92)	
能力進階			F=1.10		F=1.20
(1).N0	113	2.58 (0.90)	p=0.348	2.13 (1.05)	p=0.310
(2).N1	56	2.55 (0.77)		2.44 (1.04)	
(3).N2	68	2.64 (0.77)		2.27 (0.95)	
(4).N3&N4	37	2.83 (0.67)		2.28 (0.88)	
曾參加護理糾紛相關課程			t=0.27		t=1.22
(1).有	121	2.64 (0.80)	p=0.788	2.18 (0.97)	p=0.223
(2).無	154	2.62 (0.83)		2.33 (1.03)	

續下頁

(困擾程度)		護理業務糾紛層面			
基本屬性	N	三、護理處置相關問題		四、醫療處置相關問題	
		Mean (SD)	統計值	Mean (SD)	統計值
年齡			F=0.62		F=0.61
(1).≤25歲	106	2.41 (0.99)	p=0.646	2.41 (1.06)	p=0.659
(2).26-30歲	93	2.25 (0.90)		2.39 (0.95)	
(3).31-35歲	17	2.52 (0.87)		2.65 (1.10)	
(4).36-40歲	23	2.24 (0.93)		2.17 (0.97)	
(5).>40歲	36	2.38 (0.83)		2.38 (0.78)	
婚姻狀況			t=0.00		t=0.81
(1).未婚	202	2.34 (0.96)	p=0.998	2.42 (1.04)	p=0.421
(2).已婚	72	2.34 (0.83)		2.32 (0.81)	
教育程度			F=0.71		F=1.44
(1).專科	44	2.20 (0.76)	p=0.491	2.20 (0.80)	p=0.239
(2).大學	217	2.38 (0.97)		2.45 (1.03)	
(3).研究所以上	14	2.26 (0.63)		2.21 (0.61)	
職稱			F=0.51		F=1.04
(1).契約護士	172	2.32 (0.97)	p=0.725	2.39 (1.02)	p=0.388
(2).護士	59	2.35 (0.82)		2.41 (0.97)	
(3).護理師	20	2.26 (0.98)		2.15 (0.84)	
(4).小組長	12	2.69 (1.05)		2.88 (1.04)	
(5).副護理長	12	2.42 (0.71)		2.38 (0.58)	
護理工作年資			F=1.22		F=1.25
(1).≤1年	44	2.18 (0.86)	p=0.299	2.14 (0.91)	p=0.287
(2).1-3年	72	2.55 (1.10)		2.59 (1.14)	
(3).3-5年	47	2.29 (0.85)		2.40 (0.96)	
(4).5-10年	45	2.21 (0.87)		2.44 (0.97)	
(5).10-20年	41	2.35 (0.82)		2.32 (0.88)	
(6).>20年	26	2.34 (0.89)		2.32 (0.80)	
能力進階			F=1.47		F=0.52
(1).N0	113	2.31 (0.95)	p=0.223	2.40 (1.05)	p=0.669
(2).N1	56	2.48 (1.04)		2.43 (1.02)	
(3).N2	68	2.19 (0.80)		2.28 (0.88)	
(4).N3&N4	37	2.50 (0.88)		2.51 (0.91)	
曾參加護理糾紛相關課程			t=0.46		t=0.40
(1).有	121	2.32 (0.90)	p=0.648	2.37 (0.94)	p=0.690
(2).無	152	2.37 (0.95)		2.42 (1.02)	

統計方法： T-test ,

One-way ANOVA

#: Scheffe 事後多重比較

\*: p&lt;0.05

\*\*: p&lt;0.01

\*\*\*: p&lt;0.001

## 4.7 護理人員護理業務糾紛之感受與離職或留任之想法

此部份主題包含：因病人及糾紛處理過程造成的困擾兩個複選題項，因個人疏失及非因個人疏失造成糾紛的影響兩個複選題題。對糾紛的看法及呈報上級的考量 2 個單選題，以及個人因糾紛離職或留任想法 2 個單選題。此部份統計結果（表 4.7）依題項分述如下：

### 1. 曾經因護理業務糾紛，由病人或家屬造成的困擾經驗：（複選）

不曾發生過者 117 人（42.5%），158 人有發生過（57.5%）。

困擾經驗發生人數依序：“指責” 120 人（43.6%）、“辱罵” 55 人（20.0%）、“不實的指控” 55 人（20.0%）、“被拒絕照顧” 19 人（6.9%）、“言詞恐嚇” 20 人（7.3%）、“名譽中傷” 14 人（5.1%）、“有暴力傷害” 4 人（1.5%）、“法律訴訟程序的困擾” 3 人（1.1%）。

另有 17 人有發生糾紛但認為沒有困擾（6.2%）。

### 2. 曾經因處理護理業務糾紛事件的過程，而造成的困擾：（複選）

不曾發生過者 137 人（49.8%），有發生過者 138 人（50.2%）。

困擾經驗發生人數依序：“被責備” 63 人（22.9%）、“寫檢討報告” 55 人（20.0%）、“被長官約談” 52 人（18.9%）、“被不斷的調查詢問” 22 人（8.0%）、“上相關訓練課程” 7 人（2.5%）、“被懲處” 6 人（2.2%）、“法律訴訟程序的困擾” 2 人（0.7%）、“調離原單位” 1 人（0.4%）。

另有 23 人有發生過糾紛事件處理但認為沒有困擾（8.4%）

### 3. 因個人疏失而引起的護理業務糾紛，對個人的影響：（複選）

不曾發生過者 139 人（50.5%），有發生過者 136 人（49.5%）。

影響經驗人數依序為：“作業上更細心” 105 人（38.2%）、“避免再出錯” 90 人（33.7%）、“焦慮、情緒低落” 88 人（32.0%）、“自責、後悔” 85 人（30.9%）、“擔心病人後續健康問題” 67 人（24.4%）、“無力感、沒有自信” 64 人（23.3%）、“更能了解如何避免糾紛” 50 人（18.2%）、“擔心受懲罰人” 35 人（12.7%）。

4.非因個人疏失所引起的護理業務糾紛，對個人的影響：(複選)

沒有影響 61 人 (22.2%)，有影響者 214 人 (77.8%)。

影響狀況依發生人數排序：“無奈” 128 人 (46.5%)、“委屈” 113 人 (41.1%)、“主動尋求他人的協助” 107 人 (38.9%)、“生氣” 87 人 (31.6%)、“提出改善方法” 76 人 (27.6%)、“據理力爭” 30 人 (10.9%)、“息事寧人” 18 人 (16.5%)。

5.認為護理業務糾紛，可否避免：

認為糾紛可以避免者 130 人 (47.3%)，認為有些可以避免者 142 人 (51.6%)，認為無法避免者 3 人 (1.1%)。

6.若發生護理業務糾紛，對事件呈報上級之考量：

可以自行處理的不陳報，無法處理的就陳報 130 人 (47.3%)，所有糾紛事件都陳報 142 人 (51.6%)，另有 3 人未註明。

7.曾因經歷糾紛的困擾而有離職想法：

有此想法者 120 人 (43.6%)，無者有 155 人 (56.4%)。

8.曾因擔心糾紛發生的困擾而有離職想法：

有此想法者 136 人 (49.5%)，無者有 139 人 (50.5%)。

表 4.7 護理人員護理業務糾紛的經驗及感受與離職想法 (N=275)

基本屬性分項	n (%)	基本屬性分項	n	%
◆曾經因病人或家屬所造成的護理業務糾紛，而造成的困擾		◆曾經因處理護理業務糾紛事件的過程，而造成的困擾		
—不曾發生過	117 (42.5%)	—不曾發生過	137 (49.8%)	
—發生過	158 (57.5%)	—發生過	138 (50.2%)	
困擾經驗：(複選)		困擾經驗：(複選)		
1.沒有困擾	17 (6.2%)	1.沒有困擾	23 (8.4%)	
2.指責	120 (43.6%)	2.被責備	63 (22.9%)	
3.辱罵	55 (20.0%)	3.被不斷的調查詢問	22 (8.0%)	
4.言詞恐嚇	20 (7.3%)	4.被長官約談	52 (18.9%)	
5.被拒絕照顧	19 (6.9%)	5.被懲處	6 (2.2%)	
6.不實的指控	55 (20.0%)	6.寫檢討報告	55 (20.0%)	
7.名譽中傷	14 (5.1%)	7.法律訴訟程序的困擾	2 (0.7%)	
8.暴力傷害	4 (1.5%)	8.調離原單位	1 (0.4%)	
9.法律訴訟程序的困擾	3 (1.1%)	9.上相關訓練課程	7 (2.5%)	
10.其他	2 (0.7%)	10.其他	3 (1.1%)	
◆因個人疏失而引起的護理業務糾紛，對個人的影響		◆非因個人疏失所引起的護理業務糾紛，對個人之影響		
—不曾發生過	139 (50.5%)	—沒有影響	61 (22.2%)	
—發生過	136 (49.5%)	—有影響	214 (77.8%)	
影響經驗：(複選)		影響經驗：(複選)		
1.自責、後悔	85 (30.9%)	1.委屈	113 (41.1%)	
2.作業上更細心	105 (38.2%)	2.生氣	87 (31.6%)	
3.焦慮、情緒低落	88 (32.0%)	3.無奈	128 (46.5%)	
4.無力感、沒有自信	64 (23.3%)	4.據理力爭	30 (10.9%)	
5.擔心受懲罰	35 (12.7%)	5.息事寧人	18 (6.5%)	
6.避免再出錯	90 (32.7%)	6.提出改善方法	76 (27.6%)	
7.擔心別人對我的看法和指責	49 (17.8%)	7.主動尋求他人的協助	107 (38.9%)	
8.擔心病人後續健康問題	67 (24.4%)	8.其他	4 (1.4%)	
9.更能了解如何避免糾紛	50 (18.2%)	◆護理業務糾紛，可否避免？		
10.想換單位或離職	19 (6.9%)	(1).可以避免	130 (47.3%)	
11.其他	1 (0.4%)	(2).有些可以避免	142 (51.6%)	
◆曾經因經歷糾紛的困擾而有離職想法		(3).無法避免	3 (1.1%)	
(1).是	120 (43.6%)	◆若發生護理業務糾紛，對事件呈報上級考量		
(2).否	155 (56.4%)	(1).可以自行處理的不陳報 無法處理的就陳報	127 (46.7%)	
◆曾經因擔心糾紛發生的困擾而有離職想法		(2).所有糾紛事件都陳報 遺漏值	145 (53.3%)	3
(1).是	136 (49.5%)			
(2).否	139 (50.5%)			

#### 4.8 護理人員因業務糾紛而有離職的想法與基本屬性的相關因素之比較

本部份針對研究樣本的基本資料（包含年齡、職稱、婚姻、教育程度、護理工作年資、能力進階、是否參加過相關在職教育等）變項與曾經因為經歷糾紛的困擾而有離職的想法及曾經因為擔心糾紛發生的困擾而有離職的想法之相關比較，以  $\chi^2$  test 及 Yates' correction  $\chi^2$  test 統計分析結果（表 4.8），分述如下：

##### 1. 曾因經歷糾紛的困擾而有離職的想法：

與年齡、婚姻狀況、教育程度、護理工作年資、能力進階、是否參加過相關在職教育等變項，均無顯著的相關（ $p>0.05$ ）。

僅與職稱有顯著的相關（ $p<0.05$ ），經百分比事後多重比較結果，有離職想法的百分比，以職稱為小組長（66.7%）及護士（52.5%）兩者均較高於護理師（25.0%）與副護理長（16.7%）。

##### 2. 曾因擔心糾紛發生的困擾而有離職的想法：

與年齡、婚姻狀況、職稱、護理工作年資、能力進階、是否參加過相關在職教育等變項均無顯著的相關（ $p>0.05$ ）。

僅與教育程度有顯著的相關（ $p<0.05$ ），經百分比事後多重比較結果，因擔心糾紛發生有離職的想法的百分比，以教育程度為大學者（53.5%）顯著較高，其次專科（38.6%），而以碩士以上者（21.4%）顯著較低，即三者間均有顯著的差異。

表 4.8 護理人員因業務糾紛而有離職想法與基本屬性與的相關因素之比較

基本屬性	曾經因為經歷糾紛的困擾而有離職的想法			曾因擔心糾紛發生的困擾而有離職的想法		
	是	否	統計值	是	否	統計值
年齡			$\chi^2=7.61$			$\chi^2=9.21$
(1).≤25歲	38 (35.8%)	68 (64.2%)	p=0.107	51 (48.1%)	55 (51.9%)	p=0.056
(2).26-30歲	48 (51.6%)	45 (48.4%)		52 (55.9%)	41 (44.1%)	
(3).31-35歲	10 (58.8%)	7 (41.2%)		12 (70.6%)	5 (29.4%)	
(4).36-40歲	11 (47.8%)	12 (52.2%)		8 (34.8%)	15 (65.2%)	
(5).>40歲	13 (36.1%)	23 (63.9%)		13 (36.1%)	23 (63.9%)	
婚姻狀況			$\chi^2=1.09$			$\chi^2=2.69$
(1).未婚	92 (45.5%)	110 (54.5%)	p=0.296	106 (52.5%)	96 (47.5%)	p=0.101
(2).已婚	27 (37.5%)	45 (62.5%)		29 (40.3%)	43 (59.7%)	
教育程度			$\chi^2=1.40$			$\chi^2=7.85^*$
(1).專科	19 (43.2%)	25 (56.8%)	p=0.498	17 (38.6%)	27 (61.4%)	p=0.020
(2).大學	97 (44.7%)	120 (55.3%)		116 (53.5%)	101 (46.5%)	#(2)>(1)>(3) 是%
(3).研究所以上	4 (28.6%)	10 (71.4%)		3 (21.4%)	11 (78.6%)	
職稱			$\chi^2=10.89^*$			$\chi^2=8.83$
(1).契約護士	74 (43.0%)	98 (57.0%)	p=0.028	90 (52.3%)	82 (47.7%)	p=0.066
(2).護士	31 (52.5%)	28 (47.5%)	#(2)(4)>(3)(5) 是%	31 (52.5%)	28 (47.5%)	
(3).護理師	5 (25.0%)	15 (75.0%)		5 (25.0%)	15 (75.0%)	
(4).小組長	8 (66.7%)	4 (33.3%)		7 (58.3%)	5 (41.7%)	
(5).副護理長	2 (16.7%)	10 (83.3%)		3 (25.0%)	9 (75.0%)	
護理工作年資			$\chi^2=8.87$			$\chi^2=10.98$
(1).≤1年	12 (27.3%)	32 (72.7%)	p=0.114	16 (36.4%)	28 (63.6%)	p=0.052
(2).1-3年	31 (43.1%)	41 (56.9%)		44 (61.1%)	28 (38.9%)	
(3).3-5年	25 (53.2%)	22 (46.8%)		23 (48.9%)	24 (51.1%)	
(4).5-10年	22 (48.9%)	23 (51.1%)		26 (57.8%)	19 (42.2%)	
(5).10-20年	21 (51.2%)	20 (48.8%)		18 (43.9%)	23 (56.1%)	
(6).>20年	9 (34.6%)	17 (65.4%)		9 (34.6%)	17 (65.4%)	
能力進階			$\chi^2=1.08$			$\chi^2=2.47$
(1).N0	46 (40.7%)	67 (59.3%)	p=0.782	59 (52.2%)	54 (47.8%)	p=0.481
(2).N1	25 (44.6%)	31 (55.4%)		29 (51.8%)	27 (48.2%)	
(3).N2	33 (48.5%)	35 (51.5%)		34 (50.0%)	34 (50.0%)	
(4).N3&N4	16 (43.2%)	21 (56.8%)		14 (37.8%)	23 (62.2%)	
曾參加護理糾紛相關課程			$\chi^2=0.00$			$\chi^2=0.11$
(1).有	53 (43.8%)	68 (56.2%)	p=1.000	58 (47.9%)	63 (52.1%)	p=0.745
(2).無	67 (43.5%)	87 (56.5%)		78 (50.6%)	76 (49.4%)	

註：表中 (%) 為 Row %

統計方法： $\chi^2$  test, Yates' correction  $\chi^2$  test

#：百分比事後多重比較 p<0.05

\*: p<0.05

\*\*：p<0.01

\*\*\*：p<0.001



#### 4.9 護理人員是否因護理業務糾紛而有離職的想法與糾紛發生頻次、困擾程度之比較

本研究樣本是否因為曾經歷護理業務糾紛的困擾而有離職的想法，與糾紛發生頻次及困擾程度之比較，經 t-test 統計分析結果（表 4.9）說明如下：

##### 1. 曾因經歷糾紛的困擾而有離職的想法：

與護理業務糾紛“行政作業相關問題”、“護病溝通相關問題”、“護理處置相關問題”及“醫療處置相關問題”等四大構面的發生頻次分數及困擾分數均有顯著差異（ $p < 0.05$ ），四大構面均以曾因經歷糾紛的困擾而有離職的想法，其發生頻次平均分數及困擾平均分數較高於無此想法者。

##### 2. 曾因擔心糾紛發生的困擾而有離職的想法

與護理業務糾紛“行政作業相關問題”、“護病溝通相關問題”、“護理處置相關問題”及“醫療處置相關問題”等四大構面的發生頻次分數及困擾分數均有顯著差異（ $p < 0.05$ ），四大構面均以曾因擔心發生的困擾而有離職的想法者的發生頻次平均分數及困擾平均分數較高於無此想法者。

表 4.9 護理人員是否因糾紛而有離職的想法與糾紛發生頻次、困擾程度之比較

護理業務糾紛 層 面	曾因經歷糾紛的困擾 而有離職想法			曾因擔心糾紛發生的困擾 而有離職想法		
	分項	mean (SD)	統計值	分項	mean (SD)	統計值
<b>發生頻次</b>						
一、行政作業 相關問題	是	2.86 (0.75)	t=4.27***	是	2.83 (0.85)	t=4.11***
	否	2.45 (0.84)	p<0.001	否	2.43 (0.75)	p<0.001
二、護病溝通 相關問題	是	2.06 (0.72)	t=4.00***	是	2.06 (0.71)	t=4.41***
	否	1.74 (0.60)	p<0.001	否	1.71 (0.59)	p<0.001
三、護理處置 相關問題	是	2.07 (0.59)	t=2.56**	是	2.05 (0.64)	t=2.54*
	否	1.88 (0.61)	p=0.011	否	1.87 (0.56)	p=0.012
四、醫療處置 相關問題	是	1.99 (0.48)	t=3.362**	是	1.96 (0.53)	t=3.21**
	否	1.77 (0.52)	p<0.001	否	1.77 (0.48)	p=0.002
<b>困擾程度</b>						
一、行政作業 相關問題	是	2.90 (0.75)	t=5.12***	是	2.84 (0.83)	t=4.55***
	否	2.41 (0.80)	p<0.001	否	2.41 (0.74)	p<0.001
二、護病溝通 相關問題	是	2.53 (1.07)	t=4.11***	是	2.53 (1.04)	t=4.63***
	否	2.03 (0.89)	p<0.001	否	1.98 (0.89)	p<0.001
三、護理處置 相關問題	是	2.54 (0.92)	t=3.11**	是	2.53 (0.92)	t=3.30**
	否	2.19 (0.91)	p=0.002	否	2.16 (0.91)	P=0.001
四、醫療處置 相關問題	是	2.68 (1.01)	t=4.40***	是	2.64 (1.03)	t=4.28***
	否	2.17 (0.90)	p<0.001	否	2.15 (0.87)	p<0.001
統計方法：t- test      *: p<0.05      **: p<0.01      ***: p<0.001						

#### 4.10 護理人員因業務糾紛而有離職的想法與個人感受之相關性分析

本研究樣本是否因為曾經歷護理業務糾紛的困擾而有離職的想法，與個人是否有糾紛經驗感受（因病人及糾紛處理過程造成的困擾、因個人疏失及非因個人疏失造成糾紛的影響共四個題項）之相關比較，經 Yates' correction  $\chi^2$  test 統計分析結果（表 4.10）說明如下：

##### 1. 曾因經歷糾紛的困擾而有離職的想法：（表 4.10）

是否有離職的想法與糾紛經驗感受均呈顯著的相關（ $p < 0.05$ ），結果如下：

##### (1) 曾經因為護理業務糾紛，由病人或家屬造成困擾經驗：

以發生過者，其有離職想法佔百分比 57.6%，較高於不曾發生過困擾者 24.8%。

##### (2) 曾經因為處理護理業務糾紛事件的過程，而造成困擾經驗：

以曾發生過糾紛者，其有離職想法佔百分比 57.2%，較高於不曾發生過困擾者 29.9%。

##### (3) 因個人疏失所引起的護理業務糾紛，對個人的困擾經驗：

以發生過糾紛困擾者，其有離職想法佔百分比 56.6%，較高於不曾發生過困擾者 30.9%。

##### (4) 非因個人疏失所引起的護理業務糾紛，對個人的困擾經驗：

以有困擾者，其有離職想法佔百分比 49.5%，較高於沒有困擾者 23.0%。

##### 2. 曾因擔心糾紛發生的困擾而有離職的想法：（表 4.10）

因擔心糾紛發生而有離職的想法與糾紛經驗感受的相關比較，結果如下：

##### (1) 曾經因為護理業務糾紛，由病人或家屬造成困擾經驗：

與擔心糾紛發生而有離職的想法呈顯著相關（ $p < 0.05$ ），以發生過者，其有離職想法佔百分比 55.7%，較高於不曾發生過困擾者 41.0%。

##### (2) 曾經因為處理護理業務糾紛事件的過程，而造成困擾經驗：

與擔心糾紛發生而有離職的想法無顯著相關（ $p < 0.05$ ）。

##### (3) 因個人疏失所引起的護理業務糾紛，對個人的困擾經驗：

與擔心糾紛發生而有離職的想法無顯著相關（ $p < 0.05$ ）。

(4)非因個人疏失所引起的護理業務糾紛，對個人的困擾經驗：  
與擔心糾紛發生而有離職的想法無顯著相關 ( $p<0.05$ )。

表 4.10 護理人員因業務糾紛經驗而有離職想法與個人感受之交叉分析

基本屬性	曾經因為經歷糾紛的困擾而有離職想法			曾因擔心糾紛發生的困擾而有離職想法		
	是	否	統計值	是	否	統計值
1. 曾經因為護理業務糾紛，由病人或家屬造成困擾經驗						
(1).不曾發生過	29 (24.8%)	88 (75.2%)	$\chi^2=28.1^{***}$	48 (41.0%)	69 (59.0%)	$\chi^2=5.22^*$
(2).發生過	91 (57.6%)	67 (42.4%)	$p<0.001$	88 (55.7%)	70 (44.3%)	$p=0.022$
2. 曾經因為處理護理業務糾紛事件的過程而造成困擾經驗						
(1).不曾發生過	41 (29.9%)	96 (70.1%)	$\chi^2=19.8^{***}$	60 (43.8%)	77 (56.2%)	$\chi^2=3.06$
(2).發生過	79 (57.2%)	59 (42.8%)	$p<0.001$	76 (55.1%)	62 (44.9%)	$p=0.080$
3. 因個人疏失所引起的護理業務糾紛，對個人的困擾經驗：						
(1).不曾發生過	43 (30.9%)	96 (69.1%)	$\chi^2=17.4^{***}$	61 (43.9%)	78 (56.1%)	$\chi^2=3.05$
(2).發生過	77 (56.6%)	59 (43.4%)	$p<0.001$	75 (55.1%)	61 (44.9%)	$p=0.081$
4. 非因個人疏失所引起的護理業務糾紛，對個人的困擾經驗：						
(1).沒有影響	14 (23.0%)	47 (77.0%)	$\chi^2=12.6^{***}$	24 (39.3%)	37 (60.7%)	$\chi^2=2.71$
(2).有影響	106 (49.5%)	108 (50.5%)	$p<0.001$	112 (52.3%)	102 (47.7%)	$p=0.100$

註：表中 (%) 為 Row %

統計方法：Yates' correction  $\chi^2$  test

\*:  $p<0.05$

\*\* :  $p<0.01$

\*\*\*:  $p<0.001$

#### 4.11 影響護理人員是否因護理業務糾紛有離職想法的相關因素之迴歸分析

護理人員是否因為護理業務糾紛而有離職想法的相關影響因素，前面章節已針對基本屬性、護理糾紛之發生頻次與困擾程度、糾紛經驗感受等變項進行相關差異之比較，統計結果呈現有顯著的影響因素，詳如結果摘要總表所列（表 4.11）。針對有顯著相關的變項進行多元逐步邏輯斯迴歸分析進一步分析護理人員因護理業務糾紛而有離職想法的重要影響因素。

##### 1. 曾因經歷糾紛的困擾而有離職想法：

影響相關因素（表 4.11）為職稱、護理業務糾紛四大構面之發生頻次與困擾程度、以及糾紛經驗感受（因病人及糾紛處理過程造成的困擾、因個人疏忽及非因個人疏忽造成糾紛的影響四個題項）等 13 個變項，經多元逐步邏輯斯迴歸分析篩選出顯著的變項，分析結果（表 4.12）影響護理人員因經歷糾紛的困擾而有離職想法之重要因素為“行政作業相關問題”糾紛困擾程度、曾因病人或家屬所造成的護理業務糾紛困擾等兩變項，在調整其他變項因素後，行政作業相關問題糾紛困擾程度較高者有離職想法是較低困擾者的 2.08 倍；曾經發生過因病人或家屬所造成的護理業務糾紛者有離職想法是未曾發生過者的 3.76 倍。

關於“行政作業相關問題糾紛困擾”與“曾因病人或家屬所造成的護理業務糾紛困擾”此兩項重要影響因素，其各細分項與曾因經歷糾紛的困擾而有離職想法的對比值（odds ratio）詳見附錄 7-2 及 7-3。

##### 2. 曾因擔心糾紛發生的困擾而有離職想法：

影響相關因素（表 4.11）為教育程度、護理業務糾紛四大構面之發生頻次與困擾程度、以及曾因病人或家屬所造成的護理業務糾紛困擾等 10 個變項，經多元逐步邏輯斯迴歸分析篩選出顯著的變項，分析結果（表 4.13）影響護理人員因擔心糾紛發生的困擾而有離職想法之重要因素為教育程度、“行政作業相關問題”糾紛發生頻次、“護病溝通相關問題”糾紛困擾程度等三個變項，在調整其他變項因素後，教育程度中為大學者，因擔心糾紛發生而有離職想法的是研究所以上者的 4.48 倍；而行政作業相關問題糾紛發生頻次較高者有離職想法的是發生頻次較低者的 1.57 倍；而護病溝通相關問題糾紛困擾程度較高者有離職想法的是困擾較低者的 1.56 倍。

關於“行政作業相關問題糾紛發生頻次”與“護病溝通相關問題糾紛的困擾程度”此兩項重要影響因素，其各細分項與曾因擔心糾紛發生的困擾而有離職想法的對比值（odds ratio）詳見附錄 8-1 及 8-2。

表 4.11 護理人員因護理糾紛而有離職想法與相關影響變項之摘要總表

變 項	曾經因為經歷糾紛的困擾 而有離職想法	曾因擔心糾紛發生的困擾 而有離職想法
<b>基本屬性</b>		
年齡層		
婚姻狀況		
教育程度		*
職稱	*	
護理工作年資		
能力進階		
曾參加護理糾紛相關課程		
<b>護理糾紛之發生頻次</b>		
一、行政作業相關問題	***	***
二、護病溝通相關問題	***	***
三、護理處置相關問題	*	*
四、醫療處置相關問題	***	**
<b>護理糾紛之困擾程度</b>		
一、行政作業相關問題	***	***
二、護病溝通相關問題	***	***
三、護理處置相關問題	**	**
四、醫療處置相關問題	***	***
<b>護理糾紛之經驗</b>		
1. 曾經因為病人或家屬所造成的護理業務糾紛而造成困擾	***	*
2. 曾經因為處理護理業務糾紛事件的過程而造成困擾	***	
3. 因個人疏失所引起的護理業務糾紛，而對個人影響	***	
4. 非因個人疏失所引起的護理業務糾紛，而對個人的影響	***	

\*: p<0.05    \*\*: p<0.01    \*\*\*: p<0.001



表 4.12 影響護理人員曾因為經歷糾紛的困擾而有離職想法之相關變項之邏輯斯迴歸分析

變 項	單變項邏輯斯迴歸			多變項邏輯斯迴歸		
	OR	95% CI	p	OR	95% CI	p
<b>基本屬性</b>						
職稱			0.040*			
(1). 契約護士	3.77	0.80 - 17.75	0.093			
(2). 護士	5.53	1.12 - 27.47	0.036*			
(3). 護理師	1.66	0.27 - 10.33	0.583			
(4). 小組長	10.00	1.44 - 69.26	0.020*			
(5). 副護理長	1.00					
<b>護理糾紛之發生頻次</b>						
一. 行政作業相關	1.88	1.38 - 2.56	<0.001***			
二. 護病溝通相關	2.10	1.43 - 3.09	<0.001***			
三. 護理處置相關	1.69	1.12 - 2.54	0.012*			
四. 醫療處置相關	2.45	1.46 - 4.11	<0.001***			
<b>護理糾紛之困擾程度</b>						
一. 行政作業相關	2.23	1.59 - 3.11	<0.001***	2.08	1.47 - 2.94	<0.001***
二. 護病溝通相關	1.67	1.30 - 2.15	<0.001***			
三. 護理處置相關	1.51	1.16 - 1.97	0.002**			
四. 醫療處置相關	1.74	1.34 - 2.26	<0.001***			
<b>護理糾紛之經驗</b>						
1. 曾經因為病人或家屬所造成的護理業務糾紛，而造成個人困擾	4.12	2.44 - 6.97	<0.001***	3.76	2.18 - 6.48	<0.001***
2. 曾經因為處理護理業務糾紛事件的過程，而造成個人困擾	3.14	1.91 - 5.16	<0.001***			
3. 因個人疏失所引起的護理業務糾紛，而對個人影響	2.91	1.78 - 4.78	<0.001***			
4. 非因個人疏失所引起的護理業務糾紛，而對個人的影響	3.29	1.71 - 6.34	<0.001***			
OR : Odds ratio      *: p<0.05      **: p<0.01      ***: p<0.001						

表 4.13 影響護理人員曾因擔心糾紛發生的困擾而有離職想法之相關變項之邏輯斯迴歸分析

變 項	單變項邏輯斯迴歸			多變項邏輯斯迴歸		
	OR	95% CI	p	OR	95% CI	p
基本屬性						
教育程度			0.027*			0.036*
(1). 專科	2.31	0.56 - 9.49	0.246	2.60	0.61 - 11.16	0.198
(2). 大學	4.21	1.14 - 15.52	0.031*	4.48	1.17 - 17.12	0.028*
(3). 研究所以上	1.00			1.00		
護理糾紛之發生頻次						
一. 行政作業相關	1.85	1.36 - 2.51	<0.001***	1.57	1.12 - 2.18	0.008**
二. 護病溝通相關	2.32	1.55 - 3.47	<0.001***			
三. 護理處置相關	1.68	1.11 - 2.53	0.013*			
四. 醫療處置相關	2.22	1.33 - 3.70	0.002**			
護理糾紛之困擾程度						
一. 行政作業相關	2.01	1.46 - 2.78	<0.001***			
二. 護病溝通相關	1.78	1.37 - 2.31	<0.001***	1.56	1.18 - 2.06	0.002**
三. 護理處置相關	1.55	1.18 - 2.03	0.001**			
四. 醫療處置相關	1.73	1.32 - 2.25	<0.001***			
護理糾紛之經驗						
1. 曾經因為病人或家屬所造成的護理業務糾紛，而造成個人困擾	1.81	1.11 - 2.93	0.017*			

OR : Odds ratio      \*: p<0.05      \*\*: p<0.01      \*\*\*: p<0.001

## 4.12 假設之驗證

根據以上的統計結果，對研究假設加以驗證如下：(表 4.14)

表 4.14 研究假設之驗證結果

研究假設	研究結果	驗證結果
1. 護理業務糾紛發生頻次及困擾程度，不會因護理人員的基本屬性不同而有差異。	1. 護理業務糾紛發生頻次 (1) 行政作業相關問題：和年齡及護理工作年資有顯著差異。 (2) 護病溝通相關問題：和年齡及護理工作年資有顯著差異。 2. 護理業務糾紛困擾程度 (1) 行政作業相關問題：和年齡有顯著差異。 (2) 護病溝通相關問題：和護理工作年資有顯著差異。	拒絕
2. 護理業務糾紛的發生頻次和困擾程度有相關。	四大構面均呈顯著的正相關。	接受
3. 護理業務糾紛對護理人員留任或離職的想法，不會因基本屬性不同而有差異。	1. 曾因經歷糾紛而有離職想法 和職稱有相關：以小組長及護士最高 2. 因擔心糾紛的發生而有離職想法 和教育程度相關：以大學者顯著較高	拒絕
4. 護理業務糾紛對護理人員的留任或離職想法與糾紛發生頻次、困擾程度，而有相關差異。	1. 曾因經歷糾紛而有離職想法 和糾紛發生頻次、困擾程度有相關 2. 因擔心糾紛的發生而有離職想法 和糾紛發生頻次、困擾程度有相關	接受
5. 護理業務糾紛對護理人員的留任或離職想法與糾紛發生經驗感受不同，而有相關差異。	1. 曾因經歷糾紛而有離職想法 和糾紛感受有相關 2. 因擔心糾紛的發生而有離職想法 和糾紛感受有相關	接受

## 第五章 討論

本研究共收案 275 名，年齡集中在 21-30 歲之間，全部都是女性護理人員，教育程度以大學居大多數，婚姻狀態以未婚佔大多數，職稱以契約護士為最多。護理工作總年資 3 年以下佔 42%。以基本屬性來看，內外科病房的護理人員之資歷呈現年輕化且以契約護理人員佔大多數，在能力進階上也以 NO 為最多佔 41.2%。本章依據研究結果，針對研究目的進行討論如下：

### 5.1 護理人員的護理業務糾紛之發生頻次及困擾程度

以構面來看，四大構面的護理業務糾紛發生頻次與困擾程度均呈顯著的正相關。『行政作業相關問題』糾紛發生的頻次最高，同時也最困擾護理人員，因此和病人醫療業務相關的行政作業系統，有需要檢討改善的議題。第二是『護理處置相關問題』，『護病溝通相關問題』發生頻次排序第三，但因困擾程度排第序第四，可見護病溝通的問題大多能經解釋、說明或溝通來澄清，未造成病患實質傷害，因此困擾程度會比以上二者來的低。

以細項來看，在護理人員護理業務糾紛的發生頻次及困擾程度，以行政作業相關之“電腦當機的延誤”發生頻次及困擾程度都最高，“送檢查或治療的延誤”發生的頻次及困擾程度則高居第二。此現象推估和近幾年醫院逐步資訊化系統的建立及轉換，系統運作的尚不穩定及人員處於適應的階段有關。勤務中心及清潔外包作業範圍，如“送病人檢查或治療的延誤”、“病房清潔問題”也都相當困擾護理人員，因此在外包作業的督導查核尚有努力的空間。其他如“病房安寧問題”、“出入院手續流程的延誤”等和行政相關問題，基層護理人接受到抱怨或爭執時，通常是無法獨立解決問題的，推估因此困擾程度相對會比較高。

『護理處置相關問題中』發生頻次最高的是“護理照顧的延誤”，困擾程度最大的是“未即時監測到病情變化”，在『醫療處置相關問題』中發生頻次最高的是“執行醫囑的技術不純熟”而困擾程度最高的是“病人跌倒”。可見糾紛事件以影響到病人生命及安全的項目對護理人員的困擾會比較大。

有研究（尹，2005）指出：台灣為因應全民健保醫療照護品質，護理人員素質不斷被要求，但台灣的護理人員數（254 人/10 萬人口）比美國

少 (771 人/10 萬人)，可以印證台灣護理人員工作負荷是美國三倍有餘。而本研究對象醫院之內外病房護理人員和病人的人力比，白班為 1：8，小夜班為 1：14，大夜班為 1：18，依工作性質而言，護理工作突發事件及不確定性很高，又同時只能處理一件事情，因此被“認為服務太慢”相對發生的頻次會高，而本研究調查也顯示相同結果，在護病溝通相關問題中亦以“被認為服務太慢”的發生頻次為最高。站在業務糾紛的危機管理上，應該將病人及護理人員適當的人力比列入考量 (曾，2004)。

而本研究結果：護病溝通相關問題的糾紛發生頻次並非最高，整體平均屬“偶而”發生的程度，此和很多的文獻及統計數字比較，糾紛的發生都是在溝通方面 (Levene, 2005; mello et al., 2003; Tzeng, 2005)，和本研究對象醫院的情況略有不同，可能是該院護理人員服務的認知及行為上是落實的。

## 5.2 護理人員屬性與護理業務糾紛發生頻次及困擾程度的相關性

本研就發現，以護理人員基本屬性與各構面護理業務糾紛的發生頻次及困擾程度之差異性比較得知：僅年齡及護理工作年資兩個變項有顯著的差異。『行政作業相關問題』之發生頻次及困擾程度最高的年齡群是31-35歲及護理工作年資5-10年的護理人員。顯示這一族群的護理人員擔負比較多的行政責任，在人員年輕化的情況下，尤其晚夜班要提供資淺人員的諮詢、困難問題處理，更要負責行政及糾紛事件的處理及聯繫，因此行政相關糾紛發生頻次及困擾較多。

『護病溝通相關問題』的發生頻次與基本屬性的相關比較發現，年齡及護理工作年資兩個變項有顯著的差異。年齡群越高的，其糾紛的發生頻率相對增高，發生頻次最高的年齡群為年資>20年，最低的是年資≤1年。發生困擾程度最高的年齡群為護理工作年資為1-3年，最低的是≤1年。從臨床的觀察，推估此和護理人員的自主性相關，隨著工作經驗的累積，護理人員會有較多的自主判斷及看法，故對病人及家屬的不合理要求會據理力爭甚至拒絕，因此糾紛的分生頻次會較高。護理工作年資為1-3年，護病溝通相關問題困擾最大，因此這一族群的護理人員在逐漸有自主判斷能力時，溝通技巧有待同時提升。

其他在『護理處置相關問題』及『醫療處置相關問題』二個構面，發

生頻率和困擾程度和基本屬性均無相關，顯示各屬性的護理人員在執行護理或醫療處置時，所依循的都是同一標準，無明顯個人落差。

### 5.3 護理人員對護理業務糾紛經驗及感受

57.5%的護理人員曾經因護理業務糾紛，因病人或家屬的指責、辱罵或不實的指控造成困擾，至少數有暴力傷害及法律訴訟程序的困擾。50.2%因糾紛處理過程造成困擾，其經驗以自覺被責備及寫檢討報告為最多。因此在糾紛事件的發生過程，由病人及家屬會帶來傷害。糾紛處理過程會因處理者的處理方式的不同而帶來困擾。

49.5%的護理人員曾經因個人疏失引起護理業務糾紛，困擾經驗中呈正向情緒反應為作業上更細心、避免再出錯。負向情緒有焦慮、情緒低落、自責及後悔、無力感及沒有自信。其中以正向情緒的發生比率稍高，顯示護理人員在預防護理業務糾紛的努力及嘗試防錯。

77.8%的護理人員曾經因為，非個人的疏失引起護理業務糾紛造成困擾，對護理人員影響最多的是無奈、委屈及尋求協助。當護理人員自認沒有疏失但卻被病人或家屬指責、辱罵或被調查詢問，更會造成護理人員的挫折。不可諱言；在臨床上會遇到少部分困難照顧的病患及家屬(Santamaria, 1996; 2000)，在人際關係尚未建立或病情變化時，非常容易有糾紛事件發生。因此就業務糾紛的處理過程，護理人員需要主管的更多支持及協助 (Tzeng, 2008)。

通常在發生護病糾紛時，處理者通常是以救火隊員的心態來處理，焦點大多集中在投訴者的身上，擔心事件對醫療團隊的損傷，而忽略了護理人員的感受問題。Hendel、Fish及Aboudi (2000) 的研究中提出，護理主管的壓力管理措施主要著重與護理人員溝通，並提供社會支持。提供支持及尋找實務上的解決方案，對於護理人員的情緒是很重要的。

認為糾紛是可以避免的佔47.3%，認為有些可避免51.6%，認為糾紛是無法避免者僅佔1.1%。就糾紛發生的原因，大部分的護理人員還是認為糾紛可以透過注意及改善而避免發生。

51.6%的護理人員若發生護理業務糾紛，所有糾紛事件都會陳報；47.3%的護理人員，可以自行處理的不陳報，無法處理的就陳報。護理人員可以自行處理的糾紛，應該都是一些馬上可以補救的小延誤、疏漏或衝突。也

就是推論有近一半的糾紛事件，是基層護理主管所不知道的。因此；對於這些小衝突，基層護理主管也應該要明察秋毫的從平日和病患的接觸中，透過病患滿意度去了解，以作為護理人員個人改善或流程改善的依據。

## 5.4 護理業務糾紛對護理人員留任或離職的影響

以下兩項各依護理人員基本屬性、護理業務糾紛發生頻次、困擾程度及經驗感受，對其留任或離職想法的影響加以探討。

### 5.4.1 曾因經歷糾紛而有離職想法

曾因經歷糾紛而有離職想法者，屬性變項中僅職稱與其呈現相關。其中以職稱為小組長及護士的離職想法最高。本研究對象的護理人力呈現年輕化，病房新人太多，造成中間份子如小組長及護士的負荷變大。在假日及晚夜班要負起較大的責任，大大小小的事都要這些資深人員幫忙，而發生任何事情都要唯她是問，如此的細碎繁瑣會造成此階層護理人員的疲憊。

本研究發現，是否有離職的想法與糾紛經驗感受均呈顯著的相關。曾經因為護理業務糾紛，以發生過者，曾由病人或家屬造成困擾經驗，其有離職想法，較高於不曾發生過困擾者。而曾經因為護理業務糾紛處理過程造成困擾經驗，以曾發生過糾紛者，其有離職想法，高於不曾發生過困擾者。顯示由病人和家屬或糾紛的處理過程，對護理人員確實會造成情緒上的困擾，也和有沒有離職的想法相關。

而影響其離職想法之重要因素為『行政作業相關問題』及『曾經因病人或家屬所造成的』業務糾紛困擾經驗。曾經發生過因病人或家屬所造成的護理業務糾紛困擾經驗者，有離職想法是未曾發生過者的3.76倍。護理業務糾紛事件的處理，如果沒有主管的支持，護理人員會對工作會感到懊惱、情緒困擾甚至退出工作職場，這是全球護理界的共同現象(Tzeng, 2006)。顯示基層主管在執行護理業務糾紛處理時，應更細心的傾聽護理人員心中的想法，提供護理人員心理支持，在不二次傷害的情況下讓護理人員對傷害能釋懷或知錯能改。

研究指出護理人員個人屬性為影響其留任因素之一 (Yaktin, Azoury, & Doumit, 2003)，其中年齡 (Kim, Price, Mueller, & Watson, 1996)、年資、婚姻狀況、病房性質 (Chan & Morrison, 2000) 等，與是否留任具

關聯性。許多研究均指出，工作滿足（Smith，Kendall，& Hulin，1969）為離職意向的重要前因變項，但未有研究將護理業務糾紛此變項加以探討。

#### 5.4.2 因擔心糾紛發生的困擾而有離職想法

因擔心糾紛發生的困擾而有離職想法之重要因素為教育程度為大學者、“行政作業相關問題”糾紛發生頻次、“護病溝通相關問題”糾紛困擾程度等三個變項，因擔心糾紛發生而有離職想法最高。

（Teresa，Sherry，& Chester，2000）探討護理人員離職意向後也發現，年齡層較低、職位較高、教育程度較高、未婚、無工作經驗者將具有較高的離職意向，和本研究的結果部分相同。

“行政相關作業相關問題”中，困擾程度最大的是出入院手續流程的延誤，“護病溝通相關問題”則以服務太慢為最困擾，顯示在流程改善及人力配置上有改善的空間。

### 5.5 研究限制

- 1.受限於人力及時間，研究對象僅為某醫學中心內外科之所有護理人員，其結果尚不能推論到其他科別或特殊單位及解釋全國性之狀況。
- 2.本研究對糾紛的定義非常廣泛，且是由護理人員主觀判定是否有糾紛情形，因此在個人的判斷上會有落差。
- 3.本研究問卷討論護理人員業務糾紛的經驗並未考慮到時間的影響，依護理人員的記憶狀況可能會有誤差。



## 第六章 結論與建議

### 6.1 結論

本研究以結構式問卷，研究內外科護理人員的護理業務糾紛經驗，結果發現，發生頻次最高及最困擾護理人員的是『行政相關問題』。其他構面中，以影響病人病情及安全的糾紛項目，對護理人員困擾會比較大。而護理人員護理業務糾紛發生的頻次、困擾程度、及對糾紛的感受和離職的想法均呈正相關。因此；應儘量減少護理業務糾紛的發生。在行政作業流程上持續的改善、推動及落實護理人員能執行注意病人安全的各項護理業務。糾紛處理過程應傾聽護理人員的心聲並提供人員心理支持，以降低護理人員離職的想法。

### 6.2 建議

- 1.行政作業相關問題發生的頻次及困擾護理人員的程度高，且非護理人員可以獨立解決，應作整體性的改善。如電腦作業要更順暢、操作的方法要更便捷且盡量的簡單及防錯。外包作業如勤務中心、清潔等作業應該由相關單位加強督察，以減輕護理人員的負擔。
- 2.就糾紛的發生頻次及困擾程度來看，對病患安全造成傷害的糾紛會比較困擾護理人員，因此維護病人安全的文化要持續於臨床業務落實。當護理人員能時時注意病人安全，糾紛自然會變少。加強護理人員的在職訓練，包含各種標準作業流程及病人安全注意事項的落實，良好工作習慣的養成可以事半功倍的預防糾紛的發生。
- 3.在派班及護理人力的配置上應考慮到兼顧品質及病患安全的考量。近 20 年來護理品質因評鑑的標準要求愈來愈細緻化，工作內容日見繁瑣，但人力比卻 20 年如一日的未有所增加，徒讓護理人員的壓力指數日增，期望品質要求和人力配給能成正比，以減輕護理人員的臨床困境。
- 4.對於護理業務糾紛應該更有系統的記錄及研究，並建立合宜的糾紛處理機制。傾聽第一線護理人員的聲音，以減少護理人員因病人及家屬或糾紛處理過程所造成的情緒困擾。

## 參考文獻

- 王河清 (2001)·運用層級分析探討引起醫療糾紛發生的因素-以某區域醫院為例·未發表的碩士論文·雲林：雲林科技大學。
- 尹祚芊 (2005)·護理專業團體看全民健保十年·全聯護訊，48，5。
- 行政院衛生署 (1997)·衛生白皮書-跨世紀衛生建設·台北：行政院衛生署。
- 行政院衛生署 (2008)·98年台灣地區醫院醫事人員數·衛生統計資訊·2010年1月20日  
取自 [www.doh.gov.tw/statistic/index](http://www.doh.gov.tw/statistic/index)
- 吳正吉、蔡鎮修、劉緒倫、劉曉頻 (2002)·護病糾紛的預防與處理·護理業務與法律實務·台北：華杏。
- 阮玉梅(1994)·護理人員的角色與功能·於林壽惠總校閱，最新護理學導論，129~174頁·台北：華杏。
- 李逸(2004)·公共衛生護理人員工作壓力感受、因應策略與壓力結果之探討-以互動型工作壓力模式為架構·台灣衛誌，23(5)，398-405。
- 吳澤程 (2006)·從病患觀點探討引起醫療糾紛產生的原因與類型-以台灣法院判決資料為基礎·未發表的碩士論文·台北：臺灣大學醫療機構管理研究所。
- 李麗傳、楊克平 (2005)·護理行政與病室管理·台北：華杏。
- 洪千鵬 (2001)·誤診對醫師及醫病關係的影響·未發表的碩士論文·台南：國立中正大學企業管理研究所。
- 徐南麗、汪蘋 (2001)·如何預防及處理醫療糾紛·護理行政管理·台北：華杏。
- 倪曉菁 (2006)·浴火重生的天使-護理長處理糾紛之經驗·未發表的碩士論文·桃園：長庚大學。
- 陳玉枝 (1999)·護理人員醫療糾紛的預防與處理·台灣醫學，3(1)，111-114。
- 陳玉枝 (2006)·護理學導論 (第五版)·台北：華都文化。
- 曾惠明(2005)·護理業務糾紛的危機管理·護理雜誌，52 (2)，48~54。
- 陳榮基、謝啟瑞、葉俊榮、吳正吉、劉緒倫、陳昭德等 (2008)·台灣醫療糾紛的現況與處理·台北市醫師公會會刊，52 (3)，11-12。
- 曾惠明(2004)·從護理相關刑事訴訟案件之分析探討護理人員的法律責任-以最高法院判決為例·護理雜誌，51 (4)，70~81。
- 湯玉英(1995)·如何降低護理人員的離職率·護理雜誌，41 (2)，83-87。
- 楊秀儀 (2002)·論醫療糾紛之定義、成因及歸責原則·台灣本土法學，39，121-131。

- 楊慕慈 (2002) . 實用護理導論 . 於楊慕慈總校閱 , 護理人員角色與功能(初版 , 171-194 頁) . 台中市 : 華格納 .
- 鄭志忠(2003) . 醫療糾紛案件處理之探討-以台灣醫療改革基金會收案對象為例 . 未發表的碩士論文 . 台北 : 台北醫學大學醫務管理學系研究所 .
- 鄭博文、賴俊裕、邱文宏 (2004) . 以危機管理建構醫療糾紛預防之模式 . *危機管理學刊* , 1 (3) , 61~73 .
- 盧美秀 (2002) . 護理與法律 . 護理專業問題研討 (311~34 頁) . 台北 : 華杏 .
- 謝錦鑾等著 (2002) . 最新護理導論 . 謝錦鑾總校閱 . 護理人員角色與功能 (初版 , 88~109 頁) . 台北市 : 永大 .
- 蘇麗智、阮玉梅、胡月娟、林明珍(2006) . 最新護理學導論 . 台北 : 華杏 .
- Barrett, L., & Yates, P. (2002). Oncology / haematology nurses : A study of job satisfaction, burnout, and intention to leave the specialty. *Australia Health Review*, 25(3), 109-121.
- Beckman H. B. et al. (1994) The doctor-patient relationship and malpractice- lessons from plaintiff deposition, *Archives of Internal Medicine*, 154, 1365-1370.
- Briles, J. (2003). Zapping conflict in the health care workplace. *SSM*, 9(6), 27-31.
- Chan, E. Y., & Morrison, P. (2000). Factors influencing the retention and turnover intentions of registered nurses in a Singapore hospital. *Nursing and Health Sciences*, 2(2), 113-121.
- Croke, E. M. (2003) . Nurses, negligence, and malpractice. *American Journal of Nursing*, 109(9), 54-63.
- Clark e , H. F. , Laschinger , H. S. ,Giovannet t i , P. , Shamian, J. , &Thomson, D.T. (2001) . Nursing shortages: workplace environments are essential to the solution. *Hospital Quality*, 4(4), 50-58.
- Dove, M. A. (1998). Conflict: Process and resolution. *Nursing Management*, 29(4), 30-32.
- Evans, S. A., & Carlson, R (1992). Nurses-physician collaboration: Solving the nursing shortage crisis. *Journal of American College Cardiology*, 20(7), 1669-1673.
- Forte, P.S. (1997). Tthe high cost of conflict. *Nursing Ecomonic*, 15(3), 119-123.
- Goodman, E. A., & Boss, R.W. (2002). The phase model of burnout and employee turnover. *Journal of Health and human Services Administration*, 25(1), 33-47.
- Gundogmus, U. N., Ozkara, E., & Mete, S. (2004). Nursing and midwifery malpractice in Turkey based on the Higher Health Council records. *Nursing Ethics*, 11(5), 489-499.
- Hensel. S., Fish. M., & Aboudi. S. (2000). Strategies used by hospital nurses to cope with a national crisis : A manager's perspective. *International Nursing Review*, 47(4), 224-231.
- Kim, S.W., Price, J. L., Mueller, C. W., & Watson, T. W. (1996). The determinants of career intent among physicians at a U.S. Air Force hospital. *Human Relations*, 49(7), 947-976.

- Marabell P., & Fitzsimmons L. W. (1989). Understanding the powers of effective communication. *Michigan Medicine*, 88, 38-39.
- Mello, M. M., Kelly, C. N., Studdert, D. M., Brennan, T. A., & Sage, W. M. (2003). Hospitals' behavior in a tort crisis: Observations from Pennsylvania. *Health Affairs*, 22(6), 225-233.
- Meyers, A. R. (1987). Lumping it: The hidden denominator of the medical malpractice crisis. *America Journal of Public Health*, 77, 1544-1548.
- Pinikahana, J. ,& Happell, B. (2004). Stess, burnout and job satisfaction in rural psychiatric nurses: A Victorian study. *Australia Journal of Rural Health*, 12(3), 120-125.
- Ribelin, P. J. (2003). Retention reflects leadership style. *Nursing management*, 34(8) , 18-19.
- Santamoria, N. (1996). The difficut patient stress scale. A new instrument to measure interpersonal stress in nursing. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 13(2), 22-29.
- Santamoria, N. (2000). The relationship between nurses personality and stress levels reported when caring for interpersonally difficult patient. *Australian .Journal of Advanced Nursing*, 18(2), 20-26.
- Shapiro R. S., Simpson D.E., Lawrence S. L., Talsky A. M., Sobocinski K. A., & Schiedermayer D. L. (1989). A survey of sued and nonsued physician and suing patients. *Archives of Internal Medical*, 149(10), 2190-2196.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). Measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago, IL: Rand McNally.
- Sourdif, J. (2004). Predictors of nurses intent to stay at work in a university health center. *Nursing and Health Science*, 6, 59-68.
- Tzeng, H. M (2006). Model testing on the crisis intervention and actions to prevent medical disputes : A Taiwanese nursing perspective. *Journal of Clinical Nursing*, 15, 554-564.
- Tzeng, H. M. (2006). Crisis management policies and programs to nursing-related medical disputes in Taiwanese hospitals. *Nursing Economic*, 23(5), 239-247.
- Teresa, W. C., Sherry, I. B., & Chester, D. R. (2000). Review of nursing turnover research, 1977-1996. *Social Science Medicine*, 47(12), 1905-1924.
- Valente C. M., Antlitz A. M., Boyd M. D., Troisi A. J. (1988). The importance of physician patient communication in reducing medical liability. *Maryland Medical Journal*, 37, 5-8.
- Yaktin, U. S., Azoury, N. B., & Doumit, A. A. (2003). Personal characteristics and job satisfaction among nurses in Lebanon. *Journal of Nursing Adminstration*, 33(7), 384-390.

# 附錄 1



## 台中榮民總醫院人體試驗委員會

The Institutional Review Board of Taichung Veterans General Hospital

40705 台中市西屯區台中港路三段 160 號  
Taichung Veterans General Hospital, Taichung, Taiwan 40705, ROC  
TEL:886-4-23592525-4006 FAX:886-4-23592705  
E-mail: irbtc@vqhtc.gov.tw

### 人體試驗研究計畫許可書

開立日期：西元 2010 年 03 月 11 日

計畫名稱：護理人員護理業務糾紛經驗之研究

試驗編號/本會編號：C10033

計畫主持人：護理部廖淑媛護理長

計畫書版本/日期：Version01, 11 March 2010

受試者同意書版本/日期：Version02, 05 March 2010

通過會期/日期：第 109 次會議 / 西元 2010 年 04 月 12 日

有效期間：自西元 2010 年 03 月 11 日至 2011 年 03 月 10 日止

- \* 依照赫爾辛基宣言及 ICH-GCP 規定，臨床試驗每屆滿一年，人體試驗委員會必須定期重新審查臨床試驗後方可繼續進行。請於有效期限到期二個月前繳交期中報告以利本會進行審查。
- \* 受試者於試驗期間發生嚴重不良事件及疑似未預期之嚴重藥物不良反應，主持人應依衛生署法規於期限內通報主管機構及審查之人體試驗委員會。
- \* 計畫展延應於許可書期限截止前二個月提出申請。
- \* 結案報告應於許可書期限截止後三個月內繳交。
- \* 本會有中止/終止本研究計畫及撤銷本執行許可書之權責。

主任委員 許惠恒

### Certificate of Approval

**Protocol Title :** A study of the experiences in medical disputes related to nursing practice.

**Protocol No/IRB TCVGH No :** C10033

**Principal Investigator :** Sh-Wu Liaw

**Protocol Version/Date :** Version01, 11 March 2010

**Informed Consent Form Version/Date :** Version02, 05 March 2010

**Board Meeting/Approval Date :** 109<sup>th</sup> Board Meeting / 12 April 2010

**Approval Effective Period :** From 11 March 2010 to 10 March 2011

- \* In accordance with Declaration of Helsinki and ICH-GCP guidelines, PI is responsible to submit a progress report to IRB two months prior to the expiration date for an annual review.
- \* Serious Adverse events and SUSAR involving risk to participants must be reported to DOH and IRB according to current regulation.
- \* Extension of the protocol should be submitted to IRB 2 months before the expired date of the Certificate of Approval.
- \* Closing study report should be submitted to IRB within 3 months after the expired date of the Certificate of Approval.
- \* The IRB has authorization to suspend/terminate the protocol and to withdraw the Certificate of Approval.

Wayne Huey-Herng Sheu, MD, PhD  
Chairman, Institutional Review Board, TCVGH

本會組織與執行皆符合國際醫藥法規協會之藥品優良臨床試驗規範  
The committee is organized and operates according to ICH-GCP and the applicable laws and regulations



<p>預期試驗效果：</p> <p>調查護理人員護理業務糾發生的頻次、對護理人員的困擾程度及感受。</p> <p>本研究可瞭解困擾護理人員及發生次數較多的護理業務糾紛種類，以作為預防護理業務糾紛之參考。</p>	
<p>三、可能產生之併發症、副作用、危險及其處理方法：</p> <p>問卷內容可能會勾起護理人員不愉快的記憶，如護理人員不願填答，即停止問卷調查。</p>	
<p>試驗可能造成的不適：</p> <p>無</p>	
<p>其他可能之治療方法及說明：</p> <p>不適用</p>	
<p>六、試驗經費來源及所有參與試驗之機構：</p> <p>經費來源：自費研究。</p> <p>參與試驗機構：台中榮民總醫院</p>	
<p>受試者之禁忌、限制與應配合之事項：</p> <p>無</p>	
<p>八、本試驗受試者之權益將受到下列保護：</p> <p>本問卷採不具名問卷調查方式，問卷資料僅限於本研究使用，資料處理過程中僅有本計畫主持人會接觸相關資料，一個研究號碼將會取代您的資料，計畫結束後將受試者的資料銷毀，決不會侵犯您的隱私。</p> <p>您可自由決定是否填答本問卷，不一定需要參加。</p> <p>您無須提出任何理由便可拒絕填答本問卷，且不會引起任何不愉快或不良影響。</p> <p>完成問卷後贈送小禮物一份。</p>	
<p>九、若您對於參與本臨床試驗的相關權益有所疑問，您可與本院人體試驗委員會之承辦人聯絡，聯絡電話：04-xxxxxxx，傳真：04-xxxxxxx</p>	
<p>十、本人已詳閱上列各項資料；有關本試驗之疑問，亦得到詳細解答，本人瞭解在試驗期間有權隨時無條件退出試驗，本人同意參與此研究計劃。</p>	
受試者簽名：	日期：
(法定代理人簽名：	日期： )
計畫主持人簽名：	日期：
說明人簽名：	日期：

## 附錄 3

親愛的護理同仁您好：

臨床護理是服務及助人的專業，工作內容繁雜和病人及家屬密切接觸，照顧過程中難免會因為各種因素，造成工作的不順暢或引起糾紛事件。本研究目的在了解護理人員臨床工作中較常遇到的護理業務糾紛種類及您對業務糾紛的感受，以做為預防護理業務糾紛之參考。

本問卷純屬學術性研究，您所填答的任何資料僅供研究分析用，不會個別公開，敬請安心作答。再一次衷心感謝您的協助。敬祝

平安

東海大學醫務工程與管理碩士在職專班

指導教授 鄭辰仰

研究生 廖淑媛 敬上

聯絡電話： 0912600032

E-mail： [syliao10521@gmail.com](mailto:syliao10521@gmail.com)

填寫日期： 99 年      月      日

### 第一部份：基本資料

1. 年齡：          歲          月。
2. 性別： (1). 男       (2). 女。
3. 婚姻： (1). 未婚    (2). 已婚    (3). 離婚    (4). 喪偶    (5). 其他  
        。
4. 教育程度： (1). 高職    (2). 專科    (3). 大學 (含二技、四技)    (4). 研究所  
含以上。
5. 護理工作年資總計：         年          月。
6. 職稱： (1). 契約護士    (2). 護士    (3). 護理師    (4). 小組長    (5). 副護理長
7. 能力進階： (1). N0       (2). N1       (3). N2       (4). N3       (5). N4。
8. 曾經參加過預防醫療糾紛或護理業務糾紛之在職教育：  
 (1). 有：         小時    (2). 無



## 第二部份：護理業務糾紛的發生頻次及困擾程度

本研究護理業務糾紛之定義為：

病人及家屬在住院過程中，對護理人員所提供的醫療照護之內容、過程、結果、服務態度等不滿意，所導致的所有紛爭（抱怨、爭吵、投訴、訴訟等）。

填寫說明：本問卷列出護理業務糾紛共四大構面，自您從事臨床工作至今，請於

勾選出您面臨每項護理業務糾紛的發生頻次與實際困擾程度。謝謝您的協助！

題號 / 護理業務糾紛內容	發生頻次					困擾程度				
	從未發生	偶而(曾發生)	有時(每半年一次)	常常(每月一次)	總是(每週一次)	沒有困擾	輕微困擾	中度困擾	重度困擾	嚴重困擾
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>一、行政作業相關問題</b>										
計價收費錯誤.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
電腦當機延誤.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
出入院手續流程延誤.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
送檢查或治療的延誤.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
環境清潔問題.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
病房安寧問題.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
醫療儀器安全問題.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
醫材不良問題.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他(請說明): _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他(請說明): _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>二、護病溝通相關問題</b>										

題號 / 護理業務糾紛內容	發生頻次					困擾程度				
	從未發生	偶而(曾發生)	有時(每半年一次)	常常(每月一次)	總是(每週一次)	沒有困擾	輕微困擾	中度困擾	重度困擾	嚴重困擾
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
被認為服務態度不好 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
被認為服務太慢 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
被認為不尊重病人或家屬 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
被認為延誤處理病患的問題 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
言語衝突 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他(請說明) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他(請說明): _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>、護理處置相關問題</b>										
護理照顧的遺漏 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
護理照顧的延誤 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
護理指導不正確 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
護理指導的遺漏 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
未即時監測到病情的變化 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
病情變化未即時處理 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他(請說明): _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>、醫療處置相關問題</b>										
給藥錯物 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
執行醫囑的遺漏 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
執行醫囑的延誤 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
執行醫囑的技術不純熟(如靜脈注射技術.抽血技術等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
檢體採集(送檢)錯誤.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
檢查送錯 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
管路滑脫 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
病人跌倒 _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他(請說明): _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 第三部份：護理人員對護理業務糾紛的感受

1. 在您的經驗中，您是否曾經歷護理業務糾紛，由病人或家屬造成以下的困擾？

不曾發生過護理業務糾紛

發生過，有以下困擾：（可複選）

- <sub>1</sub> 沒有困擾    <sub>2</sub> 指責    <sub>3</sub> 辱罵    <sub>4</sub> 言詞恐嚇    <sub>5</sub> 被拒絕照顧  
<sub>6</sub> 不實的指控    <sub>7</sub> 名譽中傷    <sub>8</sub> 暴力傷害    <sub>9</sub> 法律訴訟程序的困擾  
<sub>10</sub> 其他：\_\_\_\_\_

2. 在您的經驗中，您是否曾經因為護理業務糾紛事件的處理過程，而造成以下的困擾？

不曾發生過護理業務糾紛

發生過，有以下困擾：（可複選）

- <sub>1</sub> 沒有困擾    <sub>2</sub> 被責備    <sub>3</sub> 被不斷的調查詢問    <sub>4</sub> 被長官約談  
<sub>5</sub> 被懲處    <sub>6</sub> 寫檢討報告    <sub>7</sub> 法律訴訟程序的困擾  
<sub>8</sub> 調離原單位    <sub>9</sub> 上相關訓練課程    <sub>10</sub> 其他：\_\_\_\_\_

3. 當您發生護理業務糾紛，疏失由您引起，對您有何影響？

不曾發生過護理業務糾紛

發生過，有以下影響：（可複選）

- <sub>1</sub> 自責、後悔    <sub>2</sub> 作業上更細心    <sub>3</sub> 焦慮、情緒低落  
<sub>4</sub> 無力感、沒有自信    <sub>5</sub> 擔心受懲罰    <sub>6</sub> 避免再出錯  
<sub>7</sub> 擔心別人對我的看法和指責    <sub>8</sub> 擔心病人後續健康問題  
<sub>9</sub> 更能了解如何避免糾紛    <sub>10</sub> 想換單位或離職    <sub>11</sub> 其他：\_\_\_\_\_

4. 當您發生護理業務糾紛，疏失不是您個人因素引起，對您有何影響？

沒有影響

有以下影響：（可複選）

- <sub>1</sub> 委屈    <sub>2</sub> 生氣    <sub>3</sub> 無奈    <sub>4</sub> 據理力爭    <sub>5</sub> 息事寧人  
<sub>6</sub> 提出改善方法    <sub>7</sub> 主動尋求他人的協助    <sub>8</sub> 其他：\_\_\_\_\_

5. 您覺得護理業務糾紛，是可避免的嗎？

<sub>1</sub> 可以避免    <sub>2</sub> 有些可以避免    <sub>3</sub> 無法避免。

6. 如果發生護理業務糾紛，您對於事件是否陳報上級的考量為何？

可以自行處理的不陳報，無法處理的就陳報

所有的糾紛事件都會陳報

7. 您曾經因為經歷糾紛的困擾，而有離職的想法嗎？

<sub>1</sub> 是    <sub>2</sub> 否

8.您曾經因為擔心糾紛發生的困擾，而有離職想法嗎？

1.是 2.否

## 附錄 4

### 問卷內容效度專家名單 (依筆劃順序排列)

專家姓名	職稱及學歷
張淑麗	台中榮民總醫院護理長 雲林科技大學工業工程與經營資訊研究所畢業
張和美	台中榮民總醫院護理長 中國醫藥學院護理研究所畢業
楊月雲	台中榮民總醫院護理長 東海大學醫務工程與管理碩士在職專班在職生
戴定玲	台中榮民總醫院護理長 亞洲大學健康暨醫務管理研究所畢業
藍麗美	台中榮民總醫院護理長 東海大學社工系研究所畢業

## 附錄 5

### 專家效度評分說明

請專家依問卷之「內容適切性」、「詞句的清晰度」、「內容的需要性」及「內容的涵蓋度」，分別與評分及修改意見。

計分方式：

#### (1) 內容適切性

4=題目極適切及敘述簡潔，不需修改

3=題目適切，但需小部分修改

2=如沒有修正題目則無法評估其適切性，考慮大幅修改或刪除

1=題目極不適切，應予刪除

#### (2) 詞句清晰度

4=題目極清晰及敘述簡潔，不需修改

3=題目清晰，但需作小部分修改

2=如沒有修正題目則無法評估其清晰度，考慮大幅修改或刪除

1=題目極不清晰，應予刪除

#### (3) 內容需要性

4=題目極需要及敘述簡潔，不需修改

3=題目需要，但需作小部分修改

2=如果沒有修正題目則無法評估需要性，考慮大幅修改或刪除

1=題目極不需要，應予刪除

#### (4) 內容涵蓋度

4=題目涵蓋度佳敘述簡潔，不需修改

3=題目涵蓋度佳，但需作小部分修改

2=如沒有修正題目則無法評估其涵蓋度佳，考慮大幅修改或刪除

1=題目涵蓋度不佳，應予刪除

## 附錄 6

題號	題目內容	專家效度審定				合計	建議及修改	
		內容 適切性	詞句 清晰度	內容 需要性	內容 涵蓋度			
第一部份：個人基本資料								
1.	年齡	3.6	3.4	3.6	3.6	3.6	建議將研究科別固定以免變項太多	
2.	性別	4.0	3.4	4.0	4.0	3.9		
3.	婚姻	3.2	3.2	3.4	3.2	3.3		
4.	教育程度	3.2	3.4	3.2	3.4	3.3		
5.	護理工作總年資	3.2	3.0	2.8	3.2	3.1		建議刪除醫學中心工作計算總服務年資即可
6.	職稱	3.4	3.6	3.8	3.6	3.6		
7.	能力進階	3.6	3.4	3.6	3.6	3.6		
8.	曾經參加預防糾紛課程	3.0	3.2	3.2	3.4	3.2		
	總計	3.40	3.33	3.45	3.50	3.42		
第二部份：發生頻次及困擾程度								
一、行政作業相關問題								
1.	計價收費錯誤	3.4	3.6	3.6	3.6	3.6	總計-刪除公共意外、治安事及病房設備問題等3項	
2.	電腦當機延誤	3.6	3.6	4.0	3.6	3.7		
3.	出入院手續流程延誤	3.4	3.4	3.6	3.2	3.4		
4.	環境清潔問題	3.2	3.2	4.0	3.2	3.4		
5.	病房安寧問題	3.0	3.2	3.2	3.2	3.2		
6.	醫療儀器安全問題	3.0	3.2	3.4	3.2	3.2		
7.	醫材不良問題	3.0	3.0	3.0	3.2	3.0		
	總計	3.23	3.31	3.54	3.31	3.34		
二、護病溝通								
1.	被認為服務態度不好	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	刪除-被認為未適時回應病人	
2.	被認為服務太慢	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0		
3.	被認為不尊重病人或家屬	3.2	3.2	3.0	3.2	3.2		
4.	被認為延誤處理病患問題	4.0	3.6	3.8	3.4	3.7		
5.	言語衝突	3.8	3.6	3.6	3.8	3.7		
	總計	3.80	3.68	3.68	3.68	3.71		
三、護理處置相關問題								
1.	護理照顧的遺漏	3.2	3.2	3.0	3.2	3.2	病人安全疏於維護題意不清已刪除	
2.	護理照顧的延誤	3.2	3.4	3.0	3.2	3.2		
3.	護理指導不正確	3.0	3.0	3.4	3.4	3.2		
4.	護理指導的遺漏	3.0	3.2	3.0	3.4	3.2		
5.	未即時監測到病情的變化	4.0	3.8	4.0	4.0	4.0		
6.	病情變化未及時處理	3.6	3.8	3.8	4.0	3.8		
7.	病人跌倒	3.2	3.2	3.4	3.2	3.3		
	總計	3.31	3.37	3.37	3.49	3.39		

		專家效度審定					
題號	題目內容	內容 適切性	詞句 清晰度	內容 需要性	內容 涵蓋度	合計	建議及修改
四、醫療處置相關問題							
1.	給藥錯物	3.4	3.4	3.2	3.0	3.3	給錯藥. 打錯針合併 為給藥錯誤
2.	輸血錯誤	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	
3.	執行醫囑的遺漏	3.2	3.4	3.6	3.4	3.4	
4.	執行醫囑的延誤	3.2	3.2	3.4	3.8	3.4	
5.	執行醫囑的技術不純熟(如靜脈 注射 技術, 抽血技術等)	3.6	3.8	3.8	3.8	3.8	增加第5項目及增加訪
6.	檢體採集(送檢)錯誤	3.2	3.0	3.2	3.2	3.2	明使題意清楚
7.	檢查送錯	3.4	3.6	3.4	3.6	3.5	
8.	管路滑脫	3.0	3.2	3.0	3.4	3.2	
總計		3.25	3.33	3.33	3.40	3.33	
第三部分：護理業務糾紛的感受							
1.	您是否曾經歷護理業務糾 紛，由病人或家屬…	3.6	3.6	3.4	3.6	3.8	增加名譽重傷
2.	您是否曾經因為護理業務 糾紛事件的處理過程，…	3.8	3.8	3.4	3.4	3.6	增加調離原單位及上 相關訓練課程二項
3.	當您發生護理業務糾紛， 疏失由您引起，…	3.4	3.2	3.6	3.4	3.6	增加擔心病人後續減 康問題
4.	當您發生護理業務糾紛， 疏失不是您個人…	3.2	3.2	3.6	3.4	3.6	增加息事寧人
5.	您覺得護理業務糾紛，是 可避免的嗎？	3.8	3.6	3.6	3.6	3.4	
6.	您對於事件是否陳報上級 的考量為何？	3.4	3.2	3.2	3.4	3.4	
7.	您曾經因為經歷糾紛的困 擾，而有離職想法嗎？	3.6	3.6	3.4	3.8	3.8	
8.	您曾經因為擔心糾紛發生 的困擾，而有離職想法嗎？	3.8	3.6	3.4	3.8	3.8	
總計		3.58	3.48	3.45	3.55	3.63	

附錄 7-1 護理人員因護理業務糾紛而有離職想法與各項發生頻次之比較

護理糾紛項目	曾經因為經歷糾紛的困擾而有離職想法					
	發生頻次	否 (n=155)	是 (n=120)	OR	95% CI	p值
<b>一.行政作業相關問題</b>						
<b>1-1.計價收費錯誤</b>						
從未發生	50	37 (74.0%)	13 (26.0%)	1.00	reference	
有發生	225	118 (52.4%)	107 (47.6%)	2.58*	(1.30, 5.11)	0.009***
偶而 (曾發生)	135	73 (54.1%)	62 (45.9%)	2.42*	(1.18, 4.95)	0.022*
有時 (半年1次)	51	26 (51.0%)	25 (49.0%)	2.74*	(1.18, 6.32)	0.029*
常常 (每月1次)	33	16 (48.5%)	17 (51.5%)	3.02*	(1.19, 7.67)	0.033*
總是 (每週1次)	6	3 (50.0%)	3 (50.0%)	2.85*	(0.51, 15.90)	0.338
<b>1-2.電腦當機延誤</b>						
從未發生	17	15 (88.2%)	2 (11.8%)	1.00	reference	
有發生	258	140 (54.3%)	118 (45.7%)	6.32*	(1.42, 28.21)	0.013*
偶而 (曾發生)	85	57 (67.1%)	28 (32.9%)	3.68	(0.79, 17.24)	0.145
有時 (半年1次)	57	30 (52.6%)	27 (47.4%)	6.75*	(1.41, 32.26)	0.018*
常常 (每月1次)	78	39 (50.0%)	39 (50.0%)	7.50*	(1.61, 35.01)	0.009**
總是 (每週1次)	38	14 (36.8%)	24 (63.2%)	12.86*	(2.55, 64.71)	0.001**
<b>1-3.出入院手續流程延誤</b>						
從未發生	26	22 (84.6%)	4 (15.4%)	1.00	reference	
有發生	249	133 (53.4%)	116 (46.6%)	4.80*	(1.61, 14.33)	0.004**
偶而 (曾發生)	115	71 (61.7%)	44 (38.3%)	3.41*	(1.10, 10.55)	0.046*
有時 (半年1次)	72	35 (48.6%)	37 (51.4%)	5.81*	(1.82, 18.57)	0.003**
常常 (每月1次)	46	22 (47.8%)	24 (52.2%)	6.00*	(1.79, 20.17)	0.005**
總是 (每週1次)	16	5 (31.3%)	11 (68.8%)	12.10*	(2.70, 54.27)	0.002**
<b>1-4.送檢查或治療的延誤</b>						
從未發生	22	18 (81.8%)	4 (18.2%)	1.00	reference	
有發生	253	137 (54.2%)	116 (45.8%)	3.81*	(1.25, 11.58)	0.022*
偶而 (曾發生)	110	69 (62.7%)	41 (37.3%)	2.67	(0.85, 8.45)	0.139
有時 (半年1次)	73	34 (46.6%)	39 (53.4%)	5.16*	(1.59, 16.75)	0.008**
常常 (每月1次)	49	25 (51.0%)	24 (49.0%)	4.32*	(1.28, 14.63)	0.028*
總是 (每週1次)	21	9 (42.9%)	12 (57.1%)	6.00*	(1.50, 23.99)	0.020*
<b>1-5.環境清潔問題</b>						
從未發生	43	35 (81.4%)	8 (18.6%)	1.00	reference	
有發生	232	120 (51.7%)	112 (48.3%)	4.08*	(1.82, 9.18)	0.001***
偶而 (曾發生)	88	53 (60.2%)	35 (39.8%)	2.89*	(1.20, 6.96)	0.026*
有時 (半年1次)	80	34 (42.5%)	46 (57.5%)	5.92*	(2.44, 14.37)	0.000***
常常 (每月1次)	47	25 (53.2%)	22 (46.8%)	3.85*	(1.48, 10.04)	0.009**
總是 (每週1次)	17	8 (47.1%)	9 (52.9%)	4.92*	(1.45, 16.73)	0.019*
<b>1-6. 病房安寧問題</b>						
從未發生	31	23 (74.2%)	8 (25.8%)	1.00	reference	
有發生	244	132 (54.1%)	112 (45.9%)	2.44*	(1.05, 5.67)	0.053



護理糾紛項目	曾經因為經歷糾紛的困擾而有離職想法					
	發生頻次	否 (n=155)	是 (n=120)	OR	95% CI	p值
偶而 (曾發生)	102	60 (58.8%)	42 (41.2%)	2.01	(0.82, 4.93)	0.182
有時 (半年1次)	67	37 (55.2%)	30 (44.8%)	2.33	(0.91, 5.95)	0.117
常常 (每月1次)	54	26 (48.1%)	28 (51.9%)	3.10*	(1.18, 8.13)	0.035*
總是 (每週1次)	21	9 (42.9%)	12 (57.1%)	3.83*	(1.18, 12.48)	0.047*
<b>1-7.醫療儀器安全問題</b>						
從未發生	46	36 (78.3%)	10 (21.7%)	1.00	reference	
有發生	229	119 (52.0%)	110 (48.0%)	3.33*	(1.58, 7.02)	0.002**
偶而 (曾發生)	123	69 (56.1%)	54 (43.9%)	2.82*	(1.28, 6.18)	0.014*
有時 (半年1次)	73	38 (52.1%)	35 (47.9%)	3.32*	(1.43, 7.66)	0.007**
常常 (每月1次)	30	12 (40.0%)	18 (60.0%)	5.40*	(1.96, 14.86)	0.002**
總是 (每週1次)	3	0 (0.0%)	3 (100.0%)			0.016*
<b>1-8.醫材不良問題</b>						
從未發生	46	38 (82.6%)	8 (17.4%)	1.00	reference	
有發生	229	117 (51.1%)	112 (48.9%)	4.55*	(2.03, 10.17)	0.000***
偶而 (曾發生)	120	64 (53.3%)	56 (46.7%)	4.16*	(1.79, 9.65)	0.001**
有時 (半年1次)	75	37 (49.3%)	38 (50.7%)	4.88*	(2.01, 11.84)	0.001***
常常 (每月1次)	31	15 (48.4%)	16 (51.6%)	5.07*	(1.79, 14.31)	0.003**
總是 (每週1次)	3	1 (33.3%)	2 (66.7%)	9.50	(0.77, 117.91)	0.102
<b>二.護病溝通相關問題</b>						
<b>2-1.被認為服務態度不好</b>						
從未發生	96	66 (68.8%)	30 (31.3%)	1.00	reference	
有發生	179	89 (49.7%)	90 (50.3%)	2.22*	(1.32, 3.75)	0.004**
偶而 (曾發生)	134	71 (53.0%)	63 (47.0%)	1.95*	(1.13, 3.38)	0.023**
有時 (半年1次)	36	15 (41.7%)	21 (58.3%)	3.08*	(1.40, 6.79)	0.008**
常常 (每月1次)	7	3 (42.9%)	4 (57.1%)	2.93	(0.62, 13.93)	0.215
總是 (每週1次)	2	0 (0.0%)	2 (100.0%)			0.104
<b>2-2.被認為服務太慢</b>						
從未發生	61	41 (67.2%)	20 (32.8%)	1.00	reference	
有發生	214	114 (53.3%)	100 (46.7%)	1.80	(0.99, 3.27)	0.073
偶而 (曾發生)	129	77 (59.7%)	52 (40.3%)	1.38	(0.73, 2.63)	0.402
有時 (半年1次)	48	26 (54.2%)	22 (45.8%)	1.73	(0.80, 3.78)	0.234
常常 (每月1次)	30	10 (33.3%)	20 (66.7%)	4.10*	(1.62, 10.38)	0.005**
總是 (每週1次)	7	1 (14.3%)	6 (85.7%)	12.30*	(1.39, 109.19)	0.011*
<b>2-3.被認為不尊重病人或家屬</b>						
從未發生	140	92 (65.7%)	48 (34.3%)	1.00	reference	
有發生	135	63 (46.7%)	72 (53.3%)	2.19*	(1.35, 3.56)	0.002**
偶而 (曾發生)	103	51 (49.5%)	52 (50.5%)	1.95*	(1.16, 3.29)	0.016*
有時 (半年1次)	27	11 (40.7%)	16 (59.3%)	2.79*	(1.20, 6.48)	0.026*
常常 (每月1次)	4	1 (25.0%)	3 (75.0%)	5.75	(0.58, 56.78)	0.127
總是 (每週1次)	1	0 (0.0%)	1 (100.0%)			0.348

護理糾紛項目	曾經因為經歷糾紛的困擾而有離職想法					
	發生頻次	否 (n=155)	是 (n=120)	OR	95% CI	p值
<b>2-4. 被認為延誤處理病患的問題</b>						
從未發生	72	48 (66.7%)	24 (33.3%)	1.00	reference	
有發生	203	107 (52.7%)	96 (47.3%)	1.79*	(1.02, 3.15)	0.056
偶而 (曾發生)	148	81 (54.7%)	67 (45.3%)	1.65	(0.92, 2.98)	0.123
有時 (半年1次)	42	22 (52.4%)	20 (47.6%)	1.82	(0.83, 3.96)	0.190
常常 (每月1次)	11	4 (36.4%)	7 (63.6%)	3.50	(0.93, 13.14)	0.091
總是 (每週1次)	2	0 (0.0%)	2 (100.0%)			0.120
<b>2-5. 言語衝突</b>						
從未發生	124	82 (66.1%)	42 (33.9%)	1.00	reference	
有發生	151	73 (48.3%)	78 (51.7%)	2.09*	(1.28, 3.41)	0.005**
偶而 (曾發生)	118	57 (48.3%)	61 (51.7%)	2.09*	(1.24, 3.51)	0.008**
有時 (半年1次)	28	15 (53.6%)	13 (46.4%)	1.69	(0.74, 3.88)	0.302
常常 (每月1次)	5	1 (20.0%)	4 (80.0%)	7.81	(0.85, 72.10)	0.102
總是 (每週1次)	0	0	0			
<b>三. 護理處置相關問題</b>						
<b>3-1. 護理照顧的遺漏</b>						
從未發生	48	32 (66.7%)	16 (33.3%)	1.00	reference	
有發生	227	123 (54.2%)	104 (45.8%)	1.69	(0.88, 3.25)	0.154
偶而 (曾發生)	174	99 (56.9%)	75 (43.1%)	1.52	(0.77, 2.96)	0.292
有時 (半年1次)	44	19 (43.2%)	25 (56.8%)	2.63*	(1.13, 6.13)	0.040*
常常 (每月1次)	7	4 (57.1%)	3 (42.9%)	1.50	(0.30, 7.53)	0.682
總是 (每週1次)	2	1 (50.0%)	1 (50.0%)	2.00	(0.12, 34.10)	1.000
<b>3-2. 護理照顧的延誤</b>						
從未發生	57	36 (63.2%)	21 (36.8%)	1.00	reference	
有發生	218	119 (54.6%)	99 (45.4%)	1.43	(0.78, 2.60)	0.312
偶而 (曾發生)	151	90 (59.6%)	61 (40.4%)	1.16	(0.62, 2.18)	0.757
有時 (半年1次)	51	24 (47.1%)	27 (52.9%)	1.93	(0.89, 4.16)	0.137
常常 (每月1次)	13	4 (30.8%)	9 (69.2%)	3.86*	(1.06, 14.08)	0.069
總是 (每週1次)	3	1 (33.3%)	2 (66.7%)	3.43	(0.29, 40.13)	0.552
<b>3-3. 護理指導不正確</b>						
從未發生	100	62 (62.0%)	38 (38.0%)	1.00	reference	
有發生	175	93 (53.1%)	82 (46.9%)	1.44	(0.87, 2.37)	0.194
偶而 (曾發生)	141	78 (55.3%)	63 (44.7%)	1.32	(0.78, 2.22)	0.366
有時 (半年1次)	29	13 (44.8%)	16 (55.2%)	2.01	(0.87, 4.63)	0.151
常常 (每月1次)	5	2 (40.0%)	3 (60.0%)	2.45	(0.39, 15.32)	0.376
總是 (每週1次)	0	0	0			
<b>3-4. 護理指導的遺漏</b>						
從未發生	69	45 (65.2%)	24 (34.8%)	1.00	reference	
有發生	206	110 (53.4%)	96 (46.6%)	1.64	(0.93, 2.88)	0.116
偶而 (曾發生)	157	88 (56.1%)	69 (43.9%)	1.47	(0.82, 2.64)	0.253

護理糾紛項目	曾經因為經歷糾紛的困擾而有離職想法					
	發生頻次	否 (n=155)	是 (n=120)	OR	95% CI	p值
有時 (半年1次)	44	20 (45.5%)	24 (54.5%)	2.25*	(1.04, 4.87)	0.060
常常 (每月1次)	4	2 (50.0%)	2 (50.0%)	1.88	(0.25, 14.16)	0.613
總是 (每週1次)	1	0 (0.0%)	1 (100.0%)			0.357
<b>3-5.未即時監測到病情的變化</b>						
從未發生	58	39 (67.2%)	19 (32.8%)	1.00	reference	
有發生	217	116 (53.5%)	101 (46.5%)	1.79	(0.97, 3.29)	0.083
偶而 (曾發生)	168	96 (57.1%)	72 (42.9%)	1.54	(0.82, 2.88)	0.231
有時 (半年1次)	45	17 (37.8%)	28 (62.2%)	3.38*	(1.50, 7.64)	0.005**
常常 (每月1次)	3	2 (66.7%)	1 (33.3%)	1.03	(0.09, 12.04)	1.000
總是 (每週1次)	1	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0.00		1.000
<b>3-6.病情變化未即時處理</b>						
從未發生	83	54 (65.1%)	29 (34.9%)	1.00	reference	
有發生	192	101 (52.6%)	91 (47.4%)	1.68	(0.98, 2.86)	0.075
偶而 (曾發生)	149	81 (54.4%)	68 (45.6%)	1.56	(0.90, 2.72)	0.149
有時 (半年1次)	37	17 (45.9%)	20 (54.1%)	2.19	(1.00, 4.82)	0.077
常常 (每月1次)	4	1 (25.0%)	3 (75.0%)	5.59	(0.56, 56.15)	0.139
總是 (每週1次)	2	2 (100.0%)	0 (0.0%)	0.00		0.545
<b>四.醫療處置相關問題</b>						
<b>4-1.給藥錯物</b>						
從未發生	117	81 (69.2%)	36 (30.8%)	1.00	reference	
有發生	158	74 (46.8%)	84 (53.2%)	2.55*	(1.55, 4.22)	0.000***
偶而 (曾發生)	141	66 (46.8%)	75 (53.2%)	2.56*	(1.53, 4.27)	0.000***
有時 (半年1次)	14	6 (42.9%)	8 (57.1%)	3.00	(0.97, 9.28)	0.070
常常 (每月1次)	2	1 (50.0%)	1 (50.0%)	2.25	(0.14, 36.98)	0.527
總是 (每週1次)	1	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0.00		1.000
<b>4-2.執行醫囑的遺漏</b>						
從未發生	80	53 (66.3%)	27 (33.8%)	1.00	reference	
有發生	195	102 (52.3%)	93 (47.7%)	1.79*	(1.04, 3.08)	0.047*
偶而 (曾發生)	161	87 (54.0%)	74 (46.0%)	1.67	(0.96, 2.92)	0.095
有時 (半年1次)	24	11 (45.8%)	13 (54.2%)	2.32	(0.92, 5.86)	0.118
常常 (每月1次)	7	2 (28.6%)	5 (71.4%)	4.91	(0.89, 26.97)	0.095
總是 (每週1次)	3	2 (66.7%)	1 (33.3%)	0.98	(0.09, 11.32)	1.000
<b>4-3.執行醫囑的延誤</b>						
從未發生	63	45 (71.4%)	18 (28.6%)	1.00	reference	
有發生	212	110 (51.9%)	102 (48.1%)	2.32*	(1.26, 4.26)	0.009**
偶而 (曾發生)	160	87 (54.4%)	73 (45.6%)	2.10*	(1.12, 3.93)	0.029*
有時 (半年1次)	43	20 (46.5%)	23 (53.5%)	2.88*	(1.28, 6.47)	0.017*
常常 (每月1次)	5	1 (20.0%)	4 (80.0%)	10.00*	(1.05, 95.69)	0.035*
總是 (每週1次)	4	2 (50.0%)	2 (50.0%)	2.50	(0.33, 19.13)	0.577
<b>4-4.執行醫囑的技術不純熟 (如: 靜脈注射技術, 抽血技術 ...等)</b>						
從未發生	72	44 (61.1%)	28 (38.9%)	1.00	reference	

護理糾紛項目	曾經因為經歷糾紛的困擾而有離職想法					
	發生頻次	否 (n=155)	是 (n=120)	OR	95% CI	p值
有發生	203	111 (54.7%)	92 (45.3%)	1.30	(0.75, 2.25)	0.420
偶而 (曾發生)	134	74 (55.2%)	60 (44.8%)	1.27	(0.71, 2.28)	0.505
有時 (半年1次)	47	26 (55.3%)	21 (44.7%)	1.27	(0.60, 2.67)	0.662
常常 (每月1次)	13	5 (38.5%)	8 (61.5%)	2.51	(0.75, 8.46)	0.224
總是 (每週1次)	9	6 (66.7%)	3 (33.3%)	0.79	(0.18, 3.40)	1.000
<b>4-5. 檢體採集 (送檢) 錯誤</b>						
從未發生	69	47 (68.1%)	22 (31.9%)	1.00	reference	
有發生	206	108 (52.4%)	98 (47.6%)	1.94*	(1.09, 3.45)	0.033*
偶而 (曾發生)	168	91 (54.2%)	77 (45.8%)	1.81*	(1.00, 3.26)	0.067
有時 (半年1次)	27	13 (48.1%)	14 (51.9%)	2.30	(0.93, 5.71)	0.114
常常 (每月1次)	9	3 (33.3%)	6 (66.7%)	4.27	(0.98, 18.69)	0.063
總是 (每週1次)	2	1 (50.0%)	1 (50.0%)	2.14	(0.13, 35.76)	0.546
<b>4-6. 檢查送錯</b>						
從未發生	154	100 (64.9%)	54 (35.1%)	1.00	reference	
有發生	121	55 (45.5%)	66 (54.5%)	2.22*	(1.36, 3.62)	0.002**
偶而 (曾發生)	104	47 (45.2%)	57 (54.8%)	2.25*	(1.35, 3.73)	0.003**
有時 (半年1次)	16	7 (43.8%)	9 (56.3%)	2.38	(0.84, 6.75)	0.162
常常 (每月1次)	1	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0.00		1.000
總是 (每週1次)	0	0	0	2.50	(0.33, 19.13)	0.577
<b>4-7. 管路滑脫事件</b>						
從未發生	81	64 (79.0%)	17 (21.0%)	1.00	reference	
有發生	194	91 (46.9%)	103 (53.1%)	4.26*	(2.33, 7.80)	0.000***
偶而 (曾發生)	167	80 (47.9%)	87 (52.1%)	4.09*	(2.21, 7.57)	0.000***
有時 (半年1次)	25	10 (40.0%)	15 (60.0%)	5.65*	(2.16, 14.78)	0.001***
常常 (每月1次)	2	1 (50.0%)	1 (50.0%)	3.76	(0.22, 63.35)	0.389
總是 (每週1次)	0	0	0			
<b>4-8. 病人跌倒</b>						
從未發生	71	48 (67.6%)	23 (32.4%)	1.00	reference	
有發生	204	107 (52.5%)	97 (47.5%)	1.89	(1.07, 3.34)	0.038*
偶而 (曾發生)	145	80 (55.2%)	65 (44.8%)	1.70	(0.94, 3.07)	0.110
有時 (半年1次)	46	20 (43.5%)	26 (56.5%)	2.71*	(1.26, 5.84)	0.017*
常常 (每月1次)	13	7 (53.8%)	6 (46.2%)	1.79	(0.54, 5.93)	0.357
總是 (每週1次)	0	0	0			

附錄 7-2 護理人員因護理糾紛想離職或轉換工作與各項困擾程度之比較

護理糾紛項目	曾經因為經歷糾紛的困擾而有離職想法			OR	95% CI	p值
	困擾程度	否 (n=155)	是 (n=120)			
<b>一.行政作業相關問題</b>						
<b>1-1.計價收費錯誤</b>						
沒有困擾	46	33 (71.7%)	13 (28.3%)	1.00	reference	
有困擾	229	122 (53.3%)	107 (46.7%)	2.23*	(1.11, 4.45)	0.032*
輕微困擾	110	68 (61.8%)	42 (38.2%)	1.57	(0.74, 3.31)	0.318
中度困擾	82	38 (46.3%)	44 (53.7%)	2.94*	(1.35, 6.38)	0.010*
重度困擾	27	12 (44.4%)	15 (55.6%)	3.17*	(1.17, 8.57)	0.039*
嚴重困擾	10	4 (40.0%)	6 (60.0%)	3.81	(0.92, 15.73)	0.073
<b>1-2.電腦當機延誤</b>						
沒有困擾	19	16 (84.2%)	3 (15.8%)	1.00	reference	
有困擾	256	139 (54.3%)	117 (45.7%)	4.49*	(1.28, 15.79)	0.022*
輕微困擾	60	40 (66.7%)	20 (33.3%)	2.67	(0.69, 10.23)	0.239
中度困擾	84	52 (61.9%)	32 (38.1%)	3.28	(0.89, 12.16)	0.113
重度困擾	59	27 (45.8%)	32 (54.2%)	6.32*	(1.66, 24.03)	0.008**
嚴重困擾	53	20 (37.7%)	33 (62.3%)	8.80*	(2.28, 34.03)	0.001**
<b>1-3.出入院手續流程延誤</b>						
沒有困擾	33	28 (84.8%)	5 (15.2%)	1.00	reference	
有困擾	242	127 (52.5%)	115 (47.5%)	5.07*	(1.89, 13.57)	0.001***
輕微困擾	94	58 (61.7%)	36 (38.3%)	3.48*	(1.23, 9.82)	0.026*
中度困擾	93	50 (53.8%)	43 (46.2%)	4.82*	(1.71, 13.56)	0.003**
重度困擾	31	11 (35.5%)	20 (64.5%)	10.18*	(3.06, 33.90)	0.000***
嚴重困擾	24	8 (33.3%)	16 (66.7%)	11.20*	(3.13, 40.08)	0.000***
<b>1-4.送檢查或治療的延誤</b>						
沒有困擾	27	24 (88.9%)	3 (11.1%)	1.00	reference	
有困擾	248	131 (52.8%)	117 (47.2%)	7.15*	(2.10, 24.34)	0.001***
輕微困擾	95	57 (60.0%)	38 (40.0%)	5.33*	(1.50, 18.96)	0.010*
中度困擾	88	47 (53.4%)	41 (46.6%)	6.98*	(1.96, 24.88)	0.002**
重度困擾	51	21 (41.2%)	30 (58.8%)	11.43*	(3.04, 42.93)	0.000***
嚴重困擾	14	6 (42.9%)	8 (57.1%)	10.67*	(2.15, 52.85)	0.003**
<b>1-5.環境清潔問題</b>						
沒有困擾	45	36 (80.0%)	9 (20.0%)	1.00	reference	
有困擾	230	119 (51.7%)	111 (48.3%)	3.73*	(1.72, 8.10)	0.001***
輕微困擾	118	67 (56.8%)	51 (43.2%)	3.04*	(1.35, 6.89)	0.010*
中度困擾	77	34 (44.2%)	43 (55.8%)	5.06*	(2.15, 11.93)	0.000***
重度困擾	25	15 (60.0%)	10 (40.0%)	2.67	(0.90, 7.88)	0.128
嚴重困擾	10	3 (30.0%)	7 (70.0%)	9.33*	(2.01, 43.41)	0.004**
<b>1-6.病房安寧問題</b>						
沒有困擾	32	24 (75.0%)	8 (25.0%)	1.00	reference	
有困擾	243	131 (53.9%)	112 (46.1%)	2.56*	(1.11, 5.94)	0.038*

護理糾紛項目	曾經因為經歷糾紛的困擾而有離職想法					
	困擾程度	否 (n=155)	是 (n=120)	OR	95% CI	p值
輕微困擾	111	67 (60.4%)	44 (39.6%)	1.97	(0.81, 4.78)	0.191
中度困擾	95	50 (52.6%)	45 (47.4%)	2.70*	(1.10, 6.61)	0.044*
重度困擾	28	12 (42.9%)	16 (57.1%)	4.00*	(1.34, 11.96)	0.023*
嚴重困擾	9	2 (22.2%)	7 (77.8%)	10.50*	(1.80, 61.24)	0.006**
<b>1-7.醫療儀器安全問題</b>						
沒有困擾	40	31 (77.5%)	9 (22.5%)	1.00	reference	
有困擾	235	124 (52.8%)	111 (47.2%)	3.08*	(1.41, 6.76)	0.006**
輕微困擾	108	63 (58.3%)	45 (41.7%)	2.46*	(1.07, 5.67)	0.050
中度困擾	90	48 (53.3%)	42 (46.7%)	3.01*	(1.29, 7.05)	0.016*
重度困擾	27	11 (40.7%)	16 (59.3%)	5.01*	(1.72, 14.57)	0.005**
嚴重困擾	10	2 (20.0%)	8 (80.0%)	13.78*	(2.47, 76.79)	0.002**
<b>1-8.醫材不良問題</b>						
沒有困擾	46	36 (78.3%)	10 (21.7%)	1.00	reference	
有困擾	229	119 (52.0%)	110 (48.0%)	3.33*	(1.58, 7.02)	0.002**
輕微困擾	106	62 (58.5%)	44 (41.5%)	2.55*	(1.15, 5.69)	0.031*
中度困擾	87	46 (52.9%)	41 (47.1%)	3.21*	(1.42, 7.27)	0.007**
重度困擾	27	10 (37.0%)	17 (63.0%)	6.12*	(2.14, 17.48)	0.001**
嚴重困擾	9	1 (11.1%)	8 (88.9%)	28.80*	(3.21, 258.31)	0.000***
<b>二.護病溝通相關問題</b>						
<b>2-1.被認為服務態度不好</b>						
沒有困擾	89	59 (66.3%)	30 (33.7%)	1.00	reference	
有困擾	186	96 (51.6%)	90 (48.4%)	1.84*	(1.09, 3.12)	0.030*
輕微困擾	78	47 (60.3%)	31 (39.7%)	1.30	(0.69, 2.44)	0.518
中度困擾	58	28 (48.3%)	30 (51.7%)	2.11	(1.07, 4.15)	0.045*
重度困擾	41	19 (46.3%)	22 (53.7%)	2.28*	(1.07, 4.84)	0.049*
嚴重困擾	9	2 (22.2%)	7 (77.8%)	6.88*	(1.35, 35.19)	0.025*
<b>2-2.被認為服務太慢</b>						
沒有困擾	66	44 (66.7%)	22 (33.3%)	1.00	reference	
有困擾	209	111 (53.1%)	98 (46.9%)	1.77	(0.99, 3.15)	0.073
輕微困擾	98	62 (63.3%)	36 (36.7%)	1.16	(0.60, 2.24)	0.779
中度困擾	61	33 (54.1%)	28 (45.9%)	1.70	(0.83, 3.48)	0.205
重度困擾	34	11 (32.4%)	23 (67.6%)	4.18*	(1.73, 10.10)	0.002**
嚴重困擾	16	5 (31.3%)	11 (68.8%)	4.40*	(1.36, 14.24)	0.021*
<b>2-3.被認為不尊重病人或家屬</b>						
沒有困擾	115	77 (67.0%)	38 (33.0%)	1.00	reference	
有困擾	160	78 (48.8%)	82 (51.3%)	2.13*	(1.30, 3.50)	0.004**
輕微困擾	75	45 (60.0%)	30 (40.0%)	1.35	(0.74, 2.47)	0.411
中度困擾	48	21 (43.8%)	27 (56.3%)	2.61*	(1.31, 5.19)	0.010**
重度困擾	29	9 (31.0%)	20 (69.0%)	4.50*	(1.87, 10.83)	0.001**
嚴重困擾	8	3 (37.5%)	5 (62.5%)	3.38	(0.77, 14.88)	0.126



護理糾紛項目	曾經因為經歷糾紛的困擾 而有離職想法			OR	95% CI	p值
	困擾程度	否 (n=155)	是 (n=120)			
<b>2-4. 被認為延誤處理病患的問題</b>						
沒有困擾	69	48 (69.6%)	21 (30.4%)	1.00	reference	
有困擾	206	107 (51.9%)	99 (48.1%)	2.11*	(1.18, 3.78)	0.016*
輕微困擾	92	53 (57.6%)	39 (42.4%)	1.68	(0.87, 3.25)	0.165
中度困擾	64	35 (54.7%)	29 (45.3%)	1.89	(0.93, 3.86)	0.112
重度困擾	37	15 (40.5%)	22 (59.5%)	3.35*	(1.46, 7.71)	0.007**
嚴重困擾	13	4 (30.8%)	9 (69.2%)	5.14*	(1.42, 18.58)	0.019*
<b>2-5. 言語衝突</b>						
沒有困擾	107	73 (68.2%)	34 (31.8%)	1.00	reference	
有困擾	168	82 (48.8%)	86 (51.2%)	2.25*	(1.36, 3.74)	0.002**
輕微困擾	74	40 (54.1%)	34 (45.9%)	1.83	(0.99, 3.37)	0.075
中度困擾	56	27 (48.2%)	29 (51.8%)	2.31*	(1.19, 4.48)	0.020*
重度困擾	28	11 (39.3%)	17 (60.7%)	3.32*	(1.40, 7.85)	0.010**
嚴重困擾	10	4 (40.0%)	6 (60.0%)	3.22	(0.85, 12.17)	0.089
<b>三. 護理處置相關問題</b>						
<b>3-1. 護理照顧的遺漏</b>						
沒有困擾	47	35 (74.5%)	12 (25.5%)	1.00	reference	
有困擾	228	120 (52.6%)	108 (47.4%)	2.63*	(1.30, 5.31)	0.010**
輕微困擾	124	69 (55.6%)	55 (44.4%)	2.32*	(1.10, 4.90)	0.038*
中度困擾	78	40 (51.3%)	38 (48.7%)	2.77*	(1.26, 6.12)	0.018*
重度困擾	19	9 (47.4%)	10 (52.6%)	3.24*	(1.06, 9.87)	0.068
嚴重困擾	7	2 (28.6%)	5 (71.4%)	7.29*	(1.25, 42.64)	0.026*
<b>3-2. 護理照顧的延誤</b>						
沒有困擾	51	37 (72.5%)	14 (27.5%)	1.00	reference	
有困擾	224	118 (52.7%)	106 (47.3%)	2.37*	(1.22, 4.63)	0.015*
輕微困擾	112	66 (58.9%)	46 (41.1%)	1.84	(0.90, 3.79)	0.134
中度困擾	81	38 (46.9%)	43 (53.1%)	2.99*	(1.41, 6.36)	0.007**
重度困擾	22	12 (54.5%)	10 (45.5%)	2.20	(0.78, 6.23)	0.218
嚴重困擾	9	2 (22.2%)	7 (77.8%)	9.25*	(1.71, 50.01)	0.006**
<b>3-3. 護理指導不正確</b>						
沒有困擾	81	54 (66.7%)	27 (33.3%)	1.00	reference	
有困擾	194	101 (52.1%)	93 (47.9%)	1.84*	(1.07, 3.16)	0.036*
輕微困擾	110	60 (54.5%)	50 (45.5%)	1.67	(0.92, 3.02)	0.124
中度困擾	57	31 (54.4%)	26 (45.6%)	1.68	(0.84, 3.37)	0.200
重度困擾	18	7 (38.9%)	11 (61.1%)	3.14*	(1.10, 9.02)	0.054
嚴重困擾	9	3 (33.3%)	6 (66.7%)	4.00	(0.93, 17.24)	0.069
<b>3-4. 護理指導的遺漏</b>						
沒有困擾	66	45 (68.2%)	21 (31.8%)	1.00	reference	
有困擾	209	110 (52.6%)	99 (47.4%)	1.93*	(1.07, 3.46)	0.038*
輕微困擾	117	61 (52.1%)	56 (47.9%)	1.97*	(1.05, 3.70)	0.051

護理糾紛項目	曾經因為經歷糾紛的困擾 而有離職想法			OR	95% CI	p值
	困擾程度	否 (n=155)	是 (n=120)			
中度困擾	68	41 (60.3%)	27 (39.7%)	1.41	(0.69, 2.87)	0.440
重度困擾	18	5 (27.8%)	13 (72.2%)	5.57*	(1.76, 17.67)	0.005**
嚴重困擾	6	3 (50.0%)	3 (50.0%)	2.14	(0.40, 11.52)	0.393
<b>3-5.未即時監測到病情的變化</b>						
沒有困擾	48	36 (75.0%)	12 (25.0%)	1.00	reference	
有困擾	227	119 (52.4%)	108 (47.6%)	2.72*	(1.35, 5.50)	0.007**
輕微困擾	107	61 (57.0%)	46 (43.0%)	2.26*	(1.06, 4.82)	0.050*
中度困擾	61	29 (47.5%)	32 (52.5%)	3.31*	(1.45, 7.55)	0.007**
重度困擾	39	21 (53.8%)	18 (46.2%)	2.57*	(1.04, 6.37)	0.066
嚴重困擾	20	8 (40.0%)	12 (60.0%)	4.50*	(1.49, 13.62)	0.013*
<b>3-6.病情變化未即時處理</b>						
沒有困擾	67	48 (71.6%)	19 (28.4%)	1.00	reference	
有困擾	208	107 (51.4%)	101 (48.6%)	2.38*	(1.31, 4.33)	0.006**
輕微困擾	92	51 (55.4%)	41 (44.6%)	2.03*	(1.04, 3.98)	0.055
中度困擾	59	29 (49.2%)	30 (50.8%)	2.61*	(1.25, 5.46)	0.016*
重度困擾	35	18 (51.4%)	17 (48.6%)	2.39*	(1.02, 5.58)	0.070
嚴重困擾	22	9 (40.9%)	13 (59.1%)	3.65*	(1.34, 9.94)	0.019*
<b>四.醫療處置相關問題</b>						
<b>4-1.給藥錯物</b>						
沒有困擾	90	66 (73.3%)	24 (26.7%)	1.00	reference	
有困擾	185	89 (48.1%)	96 (51.9%)	2.97*	(1.71, 5.14)	0.000***
輕微困擾	73	40 (54.8%)	33 (45.2%)	2.27*	(1.18, 4.37)	0.021*
中度困擾	43	20 (46.5%)	23 (53.5%)	3.16*	(1.48, 6.76)	0.005**
重度困擾	27	13 (48.1%)	14 (51.9%)	2.96*	(1.22, 7.20)	0.027*
嚴重困擾	42	16 (38.1%)	26 (61.9%)	4.47*	(2.05, 9.73)	0.000***
<b>4-2.執行醫囑的遺漏</b>						
沒有困擾	71	51 (71.8%)	20 (28.2%)	1.00	reference	
有困擾	204	104 (51.0%)	100 (49.0%)	2.45*	(1.37, 4.40)	0.004**
輕微困擾	103	59 (57.3%)	44 (42.7%)	1.90	(0.99, 3.64)	0.072
中度困擾	62	30 (48.4%)	32 (51.6%)	2.72*	(1.33, 5.58)	0.010**
重度困擾	24	8 (33.3%)	16 (66.7%)	5.10*	(1.89, 13.78)	0.002**
嚴重困擾	15	7 (46.7%)	8 (53.3%)	2.91	(0.93, 9.10)	0.073
<b>4-3.執行醫囑的延誤</b>						
沒有困擾	59	44 (74.6%)	15 (25.4%)	1.00	reference	
有困擾	216	111 (51.4%)	105 (48.6%)	2.77*	(1.46, 5.28)	0.002**
輕微困擾	111	65 (58.6%)	46 (41.4%)	2.08*	(1.03, 4.17)	0.057
中度困擾	66	31 (47.0%)	35 (53.0%)	3.31*	(1.55, 7.08)	0.003**
重度困擾	26	10 (38.5%)	16 (61.5%)	4.69*	(1.75, 12.55)	0.003**
嚴重困擾	13	5 (38.5%)	8 (61.5%)	4.69*	(1.33, 16.57)	0.028*



護理糾紛項目	曾經因為經歷糾紛的困擾 而有離職想法			OR	95% CI	p值
	困擾程度	否 (n=155)	是 (n=120)			
<b>4-4.執行醫囑的技術不純熟 (如: 靜脈注射技術, 抽血技術 ...等)</b>						
沒有困擾	66	42 (63.6%)	24 (36.4%)	1.00	reference	
有困擾	209	113 (54.1%)	96 (45.9%)	1.49*	(0.84, 2.63)	0.221
輕微困擾	90	57 (63.3%)	33 (36.7%)	1.01	(0.52, 1.96)	1.000
中度困擾	69	37 (53.6%)	32 (46.4%)	1.51	(0.76, 3.02)	0.315
重度困擾	35	12 (34.3%)	23 (65.7%)	3.35*	(1.42, 7.92)	0.009**
嚴重困擾	15	7 (46.7%)	8 (53.3%)	2.00	(0.65, 6.20)	0.357
<b>4-5.檢體採集 (送檢) 錯誤</b>						
沒有困擾	60	43 (71.7%)	17 (28.3%)	1.00	reference	
有困擾	215	112 (52.1%)	103 (47.9%)	2.33*	(1.25, 4.33)	0.011*
輕微困擾	103	61 (59.2%)	42 (40.8%)	1.74	(0.88, 3.46)	0.154
中度困擾	61	29 (47.5%)	32 (52.5%)	2.79*	(1.31, 5.93)	0.012*
重度困擾	28	12 (42.9%)	16 (57.1%)	3.37*	(1.32, 8.60)	0.018*
嚴重困擾	23	10 (43.5%)	13 (56.5%)	3.29*	(1.21, 8.92)	0.033*
<b>4-6.檢查送錯</b>						
沒有困擾	116	79 (68.1%)	37 (31.9%)	1.00	reference	
有困擾	159	76 (47.8%)	83 (52.2%)	2.33*	(1.42, 3.84)	0.001**
輕微困擾	76	44 (57.9%)	32 (42.1%)	1.55	(0.85, 2.83)	0.198
中度困擾	44	19 (43.2%)	25 (56.8%)	2.81*	(1.38, 5.73)	0.007**
重度困擾	24	8 (33.3%)	16 (66.7%)	4.27*	(1.68, 10.87)	0.003**
嚴重困擾	15	5 (33.3%)	10 (66.7%)	4.27*	(1.36, 13.38)	0.018*
<b>4-7.管路滑脫事件</b>						
沒有困擾	69	56 (81.2%)	13 (18.8%)	1.00	reference	
有困擾	206	99 (48.1%)	107 (51.9%)	4.66*	(2.40, 9.03)	0.000***
輕微困擾	95	49 (51.6%)	46 (48.4%)	4.04*	(1.96, 8.35)	0.000***
中度困擾	56	28 (50.0%)	28 (50.0%)	4.31*	(1.94, 9.58)	0.000***
重度困擾	32	14 (43.8%)	18 (56.3%)	5.54*	(2.20, 13.94)	0.000***
嚴重困擾	23	8 (34.8%)	15 (65.2%)	8.08*	(2.83, 23.06)	0.000***
<b>4-8.病人跌倒</b>						
沒有困擾	58	41 (70.7%)	17 (29.3%)	1.00	reference	
有困擾	217	114 (52.5%)	103 (47.5%)	2.18*	(1.17, 4.07)	0.020*
輕微困擾	87	48 (55.2%)	39 (44.8%)	1.96	(0.97, 3.97)	0.088
中度困擾	61	32 (52.5%)	29 (47.5%)	2.19*	(1.03, 4.66)	0.064
重度困擾	42	20 (47.6%)	22 (52.4%)	2.65*	(1.16, 6.07)	0.033*
嚴重困擾	27	14 (51.9%)	13 (48.1%)	2.24	(0.87, 5.75)	0.148

附錄 7-3 護理人員因護理糾紛想離職或轉換工作與經驗感受之相關差異比較

護理糾紛經驗及感受	曾經因為經歷糾紛的困擾 而有離職想法		OR	95% CI	p值
	否 (n=155)	是 (n=120)			
<b>一.曾經因病人或家屬所造成的護理業務糾紛，而造成的困擾</b>					<b>&lt;0.001***</b>
—不曾發生過	117	88 (56.8%)	29 (24.2%)	1.00	reference
—發生過	158	67 (43.2%)	91 (75.8%)	4.12*	(2.44, 6.97)
困擾經驗：(複選)					
1.沒有困擾	17	10 (6.5%)	7 (5.8%)	0.90	(0.33, 2.43) 1.000
2.指責	121	47 (30.3%)	74 (61.7%)	3.70*	(2.24, 6.11) 0.000***
3.辱罵	55	16 (10.3%)	39 (32.5%)	4.18*	(2.20, 7.96) 0.000***
4.言詞恐嚇	20	6 (3.9%)	14 (11.7%)	3.28*	(1.22, 8.81) 0.025*
5.被拒絕照顧	19	7 (4.5%)	12 (10.0%)	2.35	(0.90, 6.16) 0.124
6.不實的指控	56	17 (11.0%)	39 (32.5%)	3.91*	(2.08, 7.36) 0.000***
7.名譽中傷	14	3 (1.9%)	11 (9.2%)	5.11*	(1.39, 18.76) 0.015*
8.暴力傷害	4	0 (0.0%)	4 (3.3%)		0.035*
9.法律訴訟程序的困擾	3	1 (0.6%)	2 (1.7%)	2.61	(0.23, 29.13) 0.582
10.其他	2	0 (0.0%)	2 (1.7%)		0.190
<b>二.曾經因處理護理業務糾紛事件的過程，而造成的困擾</b>					<b>&lt;0.001***</b>
—不曾發生過	137	96 (61.9%)	41 (34.2%)	1.00	reference
—發生過	138	59 (38.1%)	79 (65.8%)	3.14*	(1.91, 5.16)
困擾經驗：(複選)					
1.沒有困擾	23	15 (9.7%)	8 (6.7%)	0.67	(0.27, 1.63) 0.500
2.被責備	63	24 (15.5%)	39 (32.5%)	2.63*	(1.47, 4.69) 0.001**
3.被不斷的調查詢問	22	7 (4.5%)	15 (12.5%)	3.02*	(1.19, 7.67) 0.028*
4.被長官約談	52	17 (11.0%)	35 (29.2%)	3.34*	(1.76, 6.33) 0.000***
5.被懲處	6	0 (0.0%)	6 (5.0%)		0.006**
6.寫檢討報告	55	22 (14.2%)	33 (27.5%)	2.29*	(1.25, 4.19) 0.010**
7.法律訴訟程序的困擾	2	0 (0.0%)	2 (1.7%)		0.190
8.調離原單位	1	0 (0.0%)	1 (0.8%)		0.436
9.上相關訓練課程	7	2 (1.3%)	5 (4.2%)	3.33	(0.63, 17.45) 0.246
10.其他	3	1 (0.6%)	2 (1.7%)	2.61	(0.23, 29.13) 0.582
<b>三.因個人疏失而引起的護理業務糾紛，而對個人影響</b>					<b>&lt;0.001***</b>
—不曾發生過	139	96 (61.9%)	43 (35.8%)	1.00	reference
—發生過	136	59 (38.1%)	77 (64.2%)	2.91*	(1.78, 4.78)
影響擾經驗：(複選)					
1.自責、後悔	85	34 (21.9%)	51 (42.5%)	2.63*	(1.56, 4.45) 0.000***
2.作業上更細心	105	47 (30.3%)	58 (48.3%)	2.15*	(1.31, 3.53) 0.003**
3.焦慮、情緒低落	88	32 (20.6%)	56 (46.7%)	3.36*	(1.98, 5.71) 0.000***
4.無力感、沒有自信	64	22 (14.2%)	42 (35.0%)	3.26*	(1.81, 5.85) 0.000***
5.擔心受懲罰	35	14 (9.0%)	21 (17.5%)	2.14*	(1.04, 4.40) 0.057
6.避免再出錯	90	38 (24.5%)	52 (43.3%)	2.35*	(1.41, 3.94) 0.002**

護理糾紛經驗及感受	曾經因為經歷糾紛的困擾 而有離職想法		OR	95% CI	p值	
	否 (n=155)	是 (n=120)				
7.擔心別人對我的看法 和指責	49	18 (11.6%)	31 (25.8%)	2.65*	(1.40, 5.02)	0.004**
8.擔心病人後續健康問題	67	31 (20.0%)	36 (30.0%)	1.71	(0.98, 2.98)	0.076
9.更能了解如何避免糾紛	50	17 (11.0%)	33 (27.5%)	3.08*	(1.62, 5.86)	0.001***
10.想換單位或離職	19	1 (0.6%)	18 (15.0%)	27.18*	(3.57, 206.76)	0.000***
11.其他	1	0 (0.0%)	1 (0.8%)			0.436
四.非因個人疏失所引起的護理業務糾紛，而對個人影響					<0.001***	
—不曾發生過	61	47 (30.3%)	14 (11.7%)	1.00	reference	
—發生過	214	108 (69.7%)	106 (88.3%)	3.29*	(1.71, 6.34)	
影響擾經驗：(複選)						
1.委屈	114	56 (36.1%)	58 (48.3%)	1.65*	(1.02, 2.69)	0.056
2.生氣	88	39 (25.2%)	49 (40.8%)	2.05*	(1.23, 3.43)	0.008**
3.無奈	128	52 (33.5%)	76 (63.3%)	3.42*	(2.08, 5.64)	0.000***
4.據理力爭	30	14 (9.0%)	16 (13.3%)	1.55	(0.72, 3.32)	0.347
5.息事寧人	18	2 (1.3%)	16 (13.3%)	11.77*	(2.65, 52.27)	0.000***
6.提出改善方法	76	40 (25.8%)	36 (30.0%)	1.23	(0.72, 2.10)	0.525
7.主動尋求他人的協助	108	58 (37.4%)	50 (41.7%)	1.19	(0.73, 1.94)	0.474
8.其他	4	0 (0.0%)	4 (3.3%)			0.035*

附錄 8-1 護理人員因擔心糾紛發生而有離職想法與各項發生頻次之比較

護理糾紛項目	曾因擔心糾紛發生的困擾 而有離職想法			OR	95% CI	p值
	發生頻次	否 (n=139)	是 (n=136)			
<b>一.行政作業相關問題</b>						
<b>1-1.計價收費錯誤</b>						
從未發生	50	30 (60.0%)	20 (40.0%)	1.00	reference	
有發生	225	109 (48.4%)	116 (51.6%)	1.60	(0.86, 2.98)	0.186
偶而 (曾發生)	135	72 (53.3%)	63 (46.7%)	1.31	(0.68, 2.54)	0.520
有時 (半年1次)	51	25 (49.0%)	26 (51.0%)	1.56	(0.71, 3.43)	0.364
常常 (每月1次)	33	11 (33.3%)	22 (66.7%)	3.00*	(1.20, 7.52)	0.031*
總是 (每週1次)	6	1 (16.7%)	5 (83.3%)	7.50	(0.81, 69.08)	0.079
<b>1-2.電腦當機延誤</b>						
從未發生	17	10 (58.8%)	7 (41.2%)	1.00	reference	
有發生	258	129 (50.0%)	129 (50.0%)	1.43*	(0.53, 3.87)	0.650
偶而 (曾發生)	85	52 (61.2%)	33 (38.8%)	0.91	(0.31, 2.62)	1.000
有時 (半年1次)	57	29 (50.9%)	28 (49.1%)	1.38	(0.46, 4.13)	0.765
常常 (每月1次)	78	37 (47.4%)	41 (52.6%)	1.58	(0.55, 4.58)	0.560
總是 (每週1次)	38	11 (28.9%)	27 (71.1%)	3.51	(1.06, 11.57)	0.071
<b>1-3.出入院手續流程延誤</b>						
從未發生	26	16 (61.5%)	10 (38.5%)	1.00	reference	
有發生	249	123 (49.4%)	126 (50.6%)	1.64	(0.72, 3.75)	0.331
偶而 (曾發生)	115	69 (60.0%)	46 (40.0%)	1.07	(0.45, 2.56)	1.000
有時 (半年1次)	72	35 (48.6%)	37 (51.4%)	1.69	(0.68, 4.22)	0.367
常常 (每月1次)	46	17 (37.0%)	29 (63.0%)	2.73*	(1.01, 7.36)	0.078
總是 (每週1次)	16	2 (12.5%)	14 (87.5%)	11.20*	(2.09, 60.04)	0.005**
<b>1-4.送檢查或治療的延誤</b>						
從未發生	22	13 (59.1%)	9 (40.9%)	1.00	reference	
有發生	253	126 (49.8%)	127 (50.2%)	1.46	(0.60, 3.53)	0.540
偶而 (曾發生)	110	65 (59.1%)	45 (40.9%)	1.00	(0.39, 2.54)	1.000
有時 (半年1次)	73	34 (46.6%)	39 (53.4%)	1.66	(0.63, 4.35)	0.432
常常 (每月1次)	49	21 (42.9%)	28 (57.1%)	1.93	(0.69, 5.35)	0.313
總是 (每週1次)	21	6 (28.6%)	15 (71.4%)	3.61*	(1.01, 12.89)	0.088
<b>1-5.環境清潔問題</b>						
從未發生	43	29 (67.4%)	14 (32.6%)	1.00	reference	
有發生	232	110 (47.4%)	122 (52.6%)	2.30*	(1.15, 4.57)	0.025*
偶而 (曾發生)	88	48 (54.5%)	40 (45.5%)	1.73*	(0.80, 3.70)	0.223
有時 (半年1次)	80	36 (45.0%)	44 (55.0%)	2.53*	(1.17, 5.50)	0.029*
常常 (每月1次)	47	19 (40.4%)	28 (59.6%)	3.05*	(1.29, 7.24)	0.019*
總是 (每週1次)	17	7 (41.2%)	10 (58.8%)	2.96	(0.93, 9.42)	0.114
<b>1-6.病房安寧問題</b>						
從未發生	31	20 (64.5%)	11 (35.5%)	1.00	reference	
有發生	244	119 (48.8%)	125 (51.2%)	1.91	(0.88, 4.16)	0.144

護理糾紛項目	曾因擔心糾紛發生的困擾而有離職想法					
	發生頻次	否 (n=139)	是 (n=136)	OR	95% CI	p值
偶而 (曾發生)	102	60 (58.8%)	42 (41.2%)	1.27	(0.55, 2.93)	0.721
有時 (半年1次)	67	30 (44.8%)	37 (55.2%)	2.24	(0.93, 5.40)	0.109
常常 (每月1次)	54	22 (40.7%)	32 (59.3%)	2.64*	(1.06, 6.60)	0.059
總是 (每週1次)	21	7 (33.3%)	14 (66.7%)	3.64	(1.13, 11.69)	0.054
<b>1-7.醫療儀器安全問題</b>						
從未發生	46	28 (60.9%)	18 (39.1%)	1.00	reference	
有發生	229	111 (48.5%)	118 (51.5%)	1.65	(0.87, 3.16)	0.170
偶而 (曾發生)	123	69 (56.1%)	54 (43.9%)	1.22	(0.61, 2.43)	0.701
有時 (半年1次)	73	33 (45.2%)	40 (54.8%)	1.89	(0.89, 3.99)	0.140
常常 (每月1次)	30	9 (30.0%)	21 (70.0%)	3.63*	(1.36, 9.67)	0.017*
總是 (每週1次)	3	0 (0.0%)	3 (100.0%)			0.072
<b>1-8.醫材不良問題</b>						
從未發生	46	30 (65.2%)	16 (34.8%)	1.00	reference	
有發生	229	109 (47.6%)	120 (52.4%)	2.06*	(1.07, 3.99)	0.043*
偶而 (曾發生)	120	65 (54.2%)	55 (45.8%)	1.59*	(0.78, 3.21)	0.266
有時 (半年1次)	75	31 (41.3%)	44 (58.7%)	2.66*	(1.24, 5.70)	0.018*
常常 (每月1次)	31	13 (41.9%)	18 (58.1%)	2.60*	(1.02, 6.62)	0.074
總是 (每週1次)	3	0 (0.0%)	3 (100.0%)			0.053
<b>二.護病溝通相關問題</b>						
<b>2-1.被認為服務態度不好</b>						
從未發生	96	61 (63.5%)	35 (36.5%)	1.00	reference	
有發生	179	78 (43.6%)	101 (56.4%)	2.26*	(1.36, 3.76)	0.002**
偶而 (曾發生)	134	63 (47.0%)	71 (53.0%)	1.96*	(1.15, 3.36)	0.019*
有時 (半年1次)	36	12 (33.3%)	24 (66.7%)	3.49*	(1.55, 7.82)	0.004**
常常 (每月1次)	7	3 (42.9%)	4 (57.1%)	2.32	(0.49, 10.99)	0.493
總是 (每週1次)	2	0 (0.0%)	2 (100.0%)			0.140
<b>2-2.被認為服務太慢</b>						
從未發生	61	40 (65.6%)	21 (34.4%)	1.00	reference	
有發生	214	99 (46.3%)	115 (53.7%)	2.21*	(1.22, 4.00)	0.012*
偶而 (曾發生)	129	74 (57.4%)	55 (42.6%)	1.42	(0.75, 2.67)	0.358
有時 (半年1次)	48	17 (35.4%)	31 (64.6%)	3.47*	(1.57, 7.68)	0.003**
常常 (每月1次)	30	7 (23.3%)	23 (76.7%)	6.26*	(2.31, 16.97)	0.000**
總是 (每週1次)	7	1 (14.3%)	6 (85.7%)	11.43*	(1.29, 101.30)	0.013*
<b>2-3.被認為不尊重病人或家屬</b>						
從未發生	140	84 (60.0%)	56 (40.0%)	1.00	reference	
有發生	135	55 (40.7%)	80 (59.3%)	2.18*	(1.35, 3.53)	0.002**
偶而 (曾發生)	103	46 (44.7%)	57 (55.3%)	1.86*	(1.11, 3.11)	0.025*
有時 (半年1次)	27	9 (33.3%)	18 (66.7%)	3.00*	(1.26, 7.15)	0.019*
常常 (每月1次)	4	0 (0.0%)	4 (100.0%)			0.028*
總是 (每週1次)	1	0 (0.0%)	1 (100.0%)			0.404

護理糾紛項目	曾因擔心糾紛發生的困擾而有離職想法					
	發生頻次	否 (n=139)	是 (n=136)	OR	95% CI	p值
<b>2-4. 被認為延誤處理病患的問題</b>						
從未發生	72	41 (56.9%)	31 (43.1%)	1.00	reference	
有發生	203	98 (48.3%)	105 (51.7%)	1.42	(0.82, 2.44)	0.260
偶而 (曾發生)	148	79 (53.4%)	69 (46.6%)	1.16	(0.65, 2.04)	0.723
有時 (半年1次)	42	16 (38.1%)	26 (61.9%)	2.15	(0.99, 4.68)	0.081
常常 (每月1次)	11	3 (27.3%)	8 (72.7%)	3.53	(0.86, 14.40)	0.130
總是 (每週1次)	2	0 (0.0%)	2 (100.0%)			0.195
<b>2-5. 言語衝突</b>						
從未發生	124	75 (60.5%)	49 (39.5%)	1.00	reference	
有發生	151	64 (42.4%)	87 (57.6%)	2.08*	(1.28, 3.37)	0.004**
偶而 (曾發生)	118	48 (40.7%)	70 (59.3%)	2.23*	(1.33, 3.73)	0.003**
有時 (半年1次)	28	15 (53.6%)	13 (46.4%)	1.33	(0.58, 3.03)	0.646
常常 (每月1次)	5	1 (20.0%)	4 (80.0%)	6.12	(0.66, 56.41)	0.158
總是 (每週1次)	0	0	0			
<b>三. 護理處置相關問題</b>						
<b>3-1. 護理照顧的遺漏</b>						
從未發生	48	27 (56.3%)	21 (43.8%)	1.00	reference	
有發生	227	112 (49.3%)	115 (50.7%)	1.32	(0.71, 2.47)	0.477
偶而 (曾發生)	174	90 (51.7%)	84 (48.3%)	1.20	(0.63, 2.28)	0.695
有時 (半年1次)	44	19 (43.2%)	25 (56.8%)	1.69	(0.74, 3.86)	0.297
常常 (每月1次)	7	3 (42.9%)	4 (57.1%)	1.71	(0.35, 8.51)	0.689
總是 (每週1次)	2	0 (0.0%)	2 (100.0%)			0.207
<b>3-2. 護理照顧的延誤</b>						
從未發生	57	31 (54.4%)	26 (45.6%)	1.00	reference	
有發生	218	108 (49.5%)	110 (50.5%)	1.21	(0.68, 2.18)	0.615
偶而 (曾發生)	151	78 (51.7%)	73 (48.3%)	1.12	(0.61, 2.06)	0.845
有時 (半年1次)	51	26 (51.0%)	25 (49.0%)	1.15	(0.54, 2.44)	0.872
常常 (每月1次)	13	4 (30.8%)	9 (69.2%)	2.68	(0.74, 9.73)	0.219
總是 (每週1次)	3	0 (0.0%)	3 (100.0%)			0.107
<b>3-3. 護理指導不正確</b>						
從未發生	100	54 (54.0%)	46 (46.0%)	1.00	reference	
有發生	175	85 (48.6%)	90 (51.4%)	1.24	(0.76, 2.03)	0.459
偶而 (曾發生)	141	73 (51.8%)	68 (48.2%)	1.09	(0.65, 1.83)	0.833
有時 (半年1次)	29	11 (37.9%)	18 (62.1%)	1.92	(0.82, 4.48)	0.189
常常 (每月1次)	5	1 (20.0%)	4 (80.0%)	4.70	(0.51, 43.51)	0.189
總是 (每週1次)	0					
<b>3-4. 護理指導的遺漏</b>						
從未發生	69	42 (60.9%)	27 (39.1%)	1.00	reference	
有發生	206	97 (47.1%)	109 (52.9%)	1.75*	(1.00, 3.05)	0.065
偶而 (曾發生)	157	76 (48.4%)	81 (51.6%)	1.66	(0.93, 2.95)	0.113



護理糾紛項目	曾因擔心糾紛發生的困擾而有離職想法					
	發生頻次	否 (n=139)	是 (n=136)	OR	95% CI	p值
有時 (半年1次)	44	20 (45.5%)	24 (54.5%)	1.87	(0.87, 4.01)	0.158
常常 (每月1次)	4	1 (25.0%)	3 (75.0%)	4.67	(0.46, 47.22)	0.299
總是 (每週1次)	1	0 (0.0%)	1 (100.0%)			0.400
<b>3-5.未即時監測到病情的變化</b>						
從未發生	58	33 (56.9%)	25 (43.1%)	1.00	reference	
有發生	217	106 (48.8%)	111 (51.2%)	1.38	(0.77, 2.48)	0.347
偶而 (曾發生)	168	90 (53.6%)	78 (46.4%)	1.14	(0.63, 2.09)	0.775
有時 (半年1次)	45	14 (31.1%)	31 (68.9%)	2.92*	(1.29, 6.62)	0.016*
常常 (每月1次)	3	2 (66.7%)	1 (33.3%)	0.66	(0.06, 7.70)	1.000
總是 (每週1次)	1	0 (0.0%)	1 (100.0%)			0.441
<b>3-6.病情變化未即時處理</b>						
從未發生	83	52 (62.7%)	31 (37.3%)	1.00	reference	
有發生	192	87 (45.3%)	105 (54.7%)	2.02*	(1.19, 3.43)	0.012*
偶而 (曾發生)	149	72 (48.3%)	77 (51.7%)	1.79*	(1.04, 3.11)	0.050*
有時 (半年1次)	37	13 (35.1%)	24 (64.9%)	3.10*	(1.38, 6.95)	0.009**
常常 (每月1次)	4	1 (25.0%)	3 (75.0%)	5.03	(0.50, 50.52)	0.295
總是 (每週1次)	2	1 (50.0%)	1 (50.0%)	1.68	(0.10, 27.79)	1.000
<b>四.醫療處置相關問題</b>						
<b>4-1.給藥錯物</b>						
從未發生	117	69 (59.0%)	48 (41.0%)	1.00	reference	
有發生	158	70 (44.3%)	88 (55.7%)	1.81*	(1.11, 2.93)	0.022*
偶而 (曾發生)	141	63 (44.7%)	78 (55.3%)	1.78*	(1.08, 2.92)	0.031*
有時 (半年1次)	14	5 (35.7%)	9 (64.3%)	2.59	(0.82, 8.20)	0.170
常常 (每月1次)	2	1 (50.0%)	1 (50.0%)	1.44	(0.09, 23.55)	1.000
總是 (每週1次)	1	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0.00		1.000
<b>4-2.執行醫囑的遺漏</b>						
從未發生	80	43 (53.8%)	37 (46.3%)	1.00	reference	
有發生	195	96 (49.2%)	99 (50.8%)	1.20	(0.71, 2.02)	0.584
偶而 (曾發生)	161	82 (50.9%)	79 (49.1%)	1.12	(0.65, 1.92)	0.783
有時 (半年1次)	24	12 (50.0%)	12 (50.0%)	1.16	(0.47, 2.90)	0.929
常常 (每月1次)	7	1 (14.3%)	6 (85.7%)	6.97	(0.80, 60.60)	0.058
總是 (每週1次)	3	1 (33.3%)	2 (66.7%)	2.32	(0.20, 26.68)	0.598
<b>4-3.執行醫囑的延誤</b>						
從未發生	63	38 (60.3%)	25 (39.7%)	1.00	reference	
有發生	212	101 (47.6%)	111 (52.4%)	1.67	(0.94, 2.96)	0.105
偶而 (曾發生)	160	84 (52.5%)	76 (47.5%)	1.38	(0.76, 2.49)	0.365
有時 (半年1次)	43	16 (37.2%)	27 (62.8%)	2.57*	(1.15, 5.70)	0.032*
常常 (每月1次)	5	0 (0.0%)	5 (100.0%)			0.014*
總是 (每週1次)	4	1 (25.0%)	3 (75.0%)	4.56	(0.45, 46.35)	0.301

護理糾紛項目	曾因擔心糾紛發生的困擾而有離職想法					
	發生頻次	否 (n=139)	是 (n=136)	OR	95% CI	p值
<b>4-4.執行醫囑的技術不純熟 (如: 靜脈注射技術, 抽血技術 ...等)</b>						
從未發生	72	41 (56.9%)	31 (43.1%)	1.00	reference	
有發生	203	98 (48.3%)	105 (51.7%)	1.42	(0.82, 2.44)	0.260
偶而 (曾發生)	134	70 (52.2%)	64 (47.8%)	1.21	(0.68, 2.15)	0.617
有時 (半年1次)	47	20 (42.6%)	27 (57.4%)	1.79	(0.85, 3.75)	0.178
常常 (每月1次)	13	4 (30.8%)	9 (69.2%)	2.98	(0.84, 10.56)	0.150
總是 (每週1次)	9	4 (44.4%)	5 (55.6%)	1.65	(0.41, 6.67)	0.501
<b>4-5.檢體採集 (送檢) 錯誤</b>						
從未發生	69	36 (52.2%)	33 (47.8%)	1.00	reference	
有發生	206	103 (50.0%)	103 (50.0%)	1.09	(0.63, 1.88)	0.862
偶而 (曾發生)	168	88 (52.4%)	80 (47.6%)	0.99	(0.57, 1.74)	1.000
有時 (半年1次)	27	12 (44.4%)	15 (55.6%)	1.36	(0.56, 3.33)	0.650
常常 (每月1次)	9	2 (22.2%)	7 (77.8%)	3.82	(0.74, 19.70)	0.155
總是 (每週1次)	2	1 (50.0%)	1 (50.0%)	1.09	(0.07, 18.15)	1.000
<b>4-6.檢查送錯</b>						
從未發生	154	91 (59.1%)	63 (40.9%)	1.00	reference	
有發生	121	48 (39.7%)	73 (60.3%)	2.20*	(1.35, 3.57)	0.002**
偶而 (曾發生)	104	42 (40.4%)	62 (59.6%)	2.13*	(1.28, 3.54)	0.005**
有時 (半年1次)	16	6 (37.5%)	10 (62.5%)	2.41	(0.83, 6.96)	0.163
常常 (每月1次)	1	0 (0.0%)	1 (100.0%)			0.413
總是 (每週1次)	0					
<b>4-7.管路滑脫事件</b>						
從未發生	81	52 (64.2%)	29 (35.8%)	1.00	reference	
有發生	194	87 (44.8%)	107 (55.2%)	2.21*	(1.29, 3.77)	0.005**
偶而 (曾發生)	167	76 (45.5%)	91 (54.5%)	2.15*	(1.24, 3.71)	0.009**
有時 (半年1次)	25	10 (40.0%)	15 (60.0%)	2.69*	(1.07, 6.75)	0.056
常常 (每月1次)	2	1 (50.0%)	1 (50.0%)	1.79	(0.11, 29.75)	1.000
總是 (每週1次)	0					
<b>4-8.病人跌倒</b>						
從未發生	71	43 (60.6%)	28 (39.4%)	1.00	reference	
有發生	204	96 (47.1%)	108 (52.9%)	1.73	(0.997, 2.99)	0.068
偶而 (曾發生)	145	73 (50.3%)	72 (49.7%)	1.51	(0.85, 2.70)	0.204
有時 (半年1次)	46	17 (37.0%)	29 (63.0%)	2.62*	(1.22, 5.63)	0.021*
常常 (每月1次)	13	6 (46.2%)	7 (53.8%)	1.79	(0.55, 5.89)	0.507
總是 (每週1次)	0					



附錄 8-2 護理人員因擔心糾紛發生而有離職想法與各項困擾程度之比較

護理糾紛項目	曾因擔心糾紛發生的困擾 而有離職想法			OR	95% CI	p值
	困擾程度	否 (n=139)	是 (n=136)			
<b>一.行政作業相關問題</b>						
<b>1-1.計價收費錯誤</b>						
沒有困擾	46	27 (58.7%)	19 (41.3%)	1.00	reference	
有困擾	229	112 (48.9%)	117 (51.1%)	1.48	(0.78, 2.82)	0.294
輕微困擾	110	65 (59.1%)	45 (40.9%)	0.98	(0.49, 1.98)	1.000
中度困擾	82	36 (43.9%)	46 (56.1%)	1.82	(0.87, 3.77)	0.155
重度困擾	27	8 (29.6%)	19 (70.4%)	3.38*	(1.23, 9.30)	0.031*
嚴重困擾	10	3 (30.0%)	7 (70.0%)	3.32	(0.76, 14.48)	0.162
<b>1-2.電腦當機延誤</b>						
沒有困擾	19	11 (57.9%)	8 (42.1%)	1.00	reference	
有困擾	256	128 (50.0%)	128 (50.0%)	1.38	(0.54, 3.53)	0.670
輕微困擾	60	34 (56.7%)	26 (43.3%)	1.05	(0.37, 2.99)	1.000
中度困擾	84	48 (57.1%)	36 (42.9%)	1.03	(0.38, 2.83)	1.000
重度困擾	59	30 (50.8%)	29 (49.2%)	1.33	(0.47, 3.78)	0.786
嚴重困擾	53	16 (30.2%)	37 (69.8%)	3.18*	(1.08, 9.39)	0.062
<b>1-3.出入院手續流程延誤</b>						
沒有困擾	33	23 (69.7%)	10 (30.3%)	1.00	reference	
有困擾	242	116 (47.9%)	126 (52.1%)	2.50*	(1.14, 5.47)	0.031*
輕微困擾	94	53 (56.4%)	41 (43.6%)	1.78	(0.76, 4.15)	0.256
中度困擾	93	49 (52.7%)	44 (47.3%)	2.07	(0.89, 4.82)	0.136
重度困擾	31	10 (32.3%)	21 (67.7%)	4.83*	(1.68, 13.91)	0.006**
嚴重困擾	24	4 (16.7%)	20 (83.3%)	11.50*	(3.12, 42.42)	0.000***
<b>1-4.送檢查或治療的延誤</b>						
沒有困擾	27	19 (70.4%)	8 (29.6%)	1.00	reference	
有困擾	248	120 (48.4%)	128 (51.6%)	2.53*	(1.07, 6.00)	0.049*
輕微困擾	95	54 (56.8%)	41 (43.2%)	1.80	(0.72, 4.53)	0.297
中度困擾	88	44 (50.0%)	44 (50.0%)	2.38	(0.94, 5.99)	0.101
重度困擾	51	17 (33.3%)	34 (66.7%)	4.75*	(1.73, 13.05)	0.004**
嚴重困擾	14	5 (35.7%)	9 (64.3%)	4.28*	(1.09, 16.83)	0.072
<b>1-5.環境清潔問題</b>						
沒有困擾	45	31 (68.9%)	14 (31.1%)	1.00	reference	
有困擾	230	108 (47.0%)	122 (53.0%)	2.50*	(1.26, 4.95)	0.011*
輕微困擾	118	64 (54.2%)	54 (45.8%)	1.87	(0.90, 3.87)	0.129
中度困擾	77	28 (36.4%)	49 (63.6%)	3.88*	(1.77, 8.48)	0.001**
重度困擾	25	13 (52.0%)	12 (48.0%)	2.04	(0.75, 5.59)	0.253
嚴重困擾	10	3 (30.0%)	7 (70.0%)	5.17*	(1.16, 22.98)	0.033*
<b>1-6.病房安寧問題</b>						
沒有困擾	32	22 (68.8%)	10 (31.3%)	1.00	reference	
有困擾	243	117 (48.1%)	126 (51.9%)	2.37*	(1.08, 5.21)	0.045*

護理糾紛項目	曾因擔心糾紛發生的困擾 而有離職想法			OR	95% CI	p值
	困擾程度	否 (n=139)	是 (n=136)			
輕微困擾	111	64 (57.7%)	47 (42.3%)	1.62	(0.70, 3.73)	0.355
中度困擾	95	41 (43.2%)	54 (56.8%)	2.90*	(1.24, 6.78)	0.021*
重度困擾	28	10 (35.7%)	18 (64.3%)	3.96*	(1.35, 11.61)	0.021*
嚴重困擾	9	2 (22.2%)	7 (77.8%)	7.70*	(1.35, 43.88)	0.021*
<b>1-7.醫療儀器安全問題</b>						
沒有困擾	40	25 (62.5%)	15 (37.5%)	1.00	reference	
有困擾	235	114 (48.5%)	121 (51.5%)	1.77	(0.89, 3.52)	0.143
輕微困擾	108	62 (57.4%)	46 (42.6%)	1.24	(0.59, 2.61)	0.711
中度困擾	90	43 (47.8%)	47 (52.2%)	1.82	(0.85, 3.90)	0.174
重度困擾	27	7 (25.9%)	20 (74.1%)	4.76*	(1.63, 13.92)	0.007**
嚴重困擾	10	2 (20.0%)	8 (80.0%)	6.67*	(1.25, 35.65)	0.030*
<b>1-8.醫材不良問題</b>						
沒有困擾	46	29 (63.0%)	17 (37.0%)	1.00	reference	
有困擾	229	110 (48.0%)	119 (52.0%)	1.85	(0.96, 3.54)	0.090
輕微困擾	106	58 (54.7%)	48 (45.3%)	1.41	(0.69, 2.87)	0.438
中度困擾	87	44 (50.6%)	43 (49.4%)	1.67	(0.80, 3.46)	0.234
重度困擾	27	7 (25.9%)	20 (74.1%)	4.87*	(1.71, 13.91)	0.005**
嚴重困擾	9	1 (11.1%)	8 (88.9%)	13.65*	(1.57, 118.74)	0.008**
<b>二.護病溝通相關問題</b>						
<b>2-1.被認為服務態度不好</b>						
沒有困擾	89	56 (62.9%)	33 (37.1%)	1.00	reference	
有困擾	186	83 (44.6%)	103 (55.4%)	2.11*	(1.25, 3.54)	0.007**
輕微困擾	78	42 (53.8%)	36 (46.2%)	1.45	(0.78, 2.70)	0.303
中度困擾	58	23 (39.7%)	35 (60.3%)	2.58*	(1.31, 5.09)	0.009**
重度困擾	41	16 (39.0%)	25 (61.0%)	2.65*	(1.24, 5.67)	0.018*
嚴重困擾	9	2 (22.2%)	7 (77.8%)	5.94*	(1.16, 30.29)	0.029*
<b>2-2.被認為服務太慢</b>						
沒有困擾	66	44 (66.7%)	22 (33.3%)	1.00	reference	
有困擾	209	95 (45.5%)	114 (54.5%)	2.40*	(1.34, 4.29)	0.004**
輕微困擾	98	55 (56.1%)	43 (43.9%)	1.56	(0.82, 2.99)	0.234
中度困擾	61	28 (45.9%)	33 (54.1%)	2.36*	(1.15, 4.83)	0.029*
重度困擾	34	7 (20.6%)	27 (79.4%)	7.71*	(2.91, 20.48)	0.000***
嚴重困擾	16	5 (31.3%)	11 (68.8%)	4.40*	(1.36, 14.24)	0.021*
<b>2-3.被認為不尊重病人或家屬</b>						
沒有困擾	115	75 (65.2%)	40 (34.8%)	1.00	reference	
有困擾	160	64 (40.0%)	96 (60.0%)	2.81*	(1.71, 4.62)	0.000***
輕微困擾	75	36 (48.0%)	39 (52.0%)	2.03*	(1.12, 3.68)	0.028*
中度困擾	48	17 (35.4%)	31 (64.6%)	3.42*	(1.69, 6.92)	0.001***
重度困擾	29	8 (27.6%)	21 (72.4%)	4.92*	(2.00, 12.11)	0.001***
嚴重困擾	8	3 (37.5%)	5 (62.5%)	3.13	(0.71, 13.75)	0.140

護理糾紛項目	曾因擔心糾紛發生的困擾 而有離職想法			OR	95% CI	p值
	困擾程度	否 (n=139)	是 (n=136)			
<b>2-4. 被認為延誤處理病患的問題</b>						
沒有困擾	69	43 (62.3%)	26 (37.7%)	1.00	reference	
有困擾	206	96 (46.6%)	110 (53.4%)	1.90*	(1.08, 3.31)	0.034*
輕微困擾	92	49 (53.3%)	43 (46.7%)	1.45	(0.77, 2.74)	0.323
中度困擾	64	31 (48.4%)	33 (51.6%)	1.76	(0.88, 3.51)	0.151
重度困擾	37	13 (35.1%)	24 (64.9%)	3.05*	(1.33, 7.02)	0.014*
嚴重困擾	13	3 (23.1%)	10 (76.9%)	5.51*	(1.39, 21.89)	0.021*
<b>2-5. 言語衝突</b>						
沒有困擾	107	72 (67.3%)	35 (32.7%)	1.00	reference	
有困擾	168	67 (39.9%)	101 (60.1%)	3.10*	(1.87, 5.16)	0.000***
輕微困擾	74	32 (43.2%)	42 (56.8%)	2.70*	(1.46, 4.98)	0.002**
中度困擾	56	21 (37.5%)	35 (62.5%)	3.43*	(1.75, 6.73)	0.000***
重度困擾	28	10 (35.7%)	18 (64.3%)	3.70*	(1.55, 8.86)	0.005**
嚴重困擾	10	4 (40.0%)	6 (60.0%)	3.09	(0.82, 11.64)	0.096
<b>三. 護理處置相關問題</b>						
<b>3-1. 護理照顧的遺漏</b>						
沒有困擾	47	33 (70.2%)	14 (29.8%)	1.00	reference	
有困擾	228	106 (46.5%)	122 (53.5%)	2.71*	(1.38, 5.34)	0.005**
輕微困擾	124	62 (50.0%)	62 (50.0%)	2.36*	(1.15, 4.83)	0.028*
中度困擾	78	35 (44.9%)	43 (55.1%)	2.90*	(1.34, 6.24)	0.010*
重度困擾	19	7 (36.8%)	12 (63.2%)	4.04*	(1.32, 12.41)	0.025*
嚴重困擾	7	2 (28.6%)	5 (71.4%)	5.89*	(1.02, 34.08)	0.083
<b>3-2. 護理照顧的延誤</b>						
沒有困擾	51	34 (66.7%)	17 (33.3%)	1.00	reference	
有困擾	224	105 (46.9%)	119 (53.1%)	2.27*	(1.20, 4.29)	0.017*
輕微困擾	112	59 (52.7%)	53 (47.3%)	1.80	(0.90, 3.58)	0.133
中度困擾	81	34 (42.0%)	47 (58.0%)	2.76*	(1.33, 5.74)	0.010**
重度困擾	22	10 (45.5%)	12 (54.5%)	2.40	(0.86, 6.66)	0.150
嚴重困擾	9	2 (22.2%)	7 (77.8%)	7.00*	(1.31, 37.40)	0.017*
<b>3-3. 護理指導不正確</b>						
沒有困擾	81	50 (61.7%)	31 (38.3%)	1.00	reference	
有困擾	194	89 (45.9%)	105 (54.1%)	1.90*	(1.12, 3.23)	0.024*
輕微困擾	110	56 (50.9%)	54 (49.1%)	1.56	(0.87, 2.79)	0.180
中度困擾	57	24 (42.1%)	33 (57.9%)	2.22*	(1.11, 4.43)	0.035*
重度困擾	18	6 (33.3%)	12 (66.7%)	3.23*	(1.10, 9.48)	0.053
嚴重困擾	9	3 (33.3%)	6 (66.7%)	3.23	(0.75, 13.84)	0.153
<b>3-4. 護理指導的遺漏</b>						
沒有困擾	66	42 (63.6%)	24 (36.4%)	1.00	reference	
有困擾	209	97 (46.4%)	112 (53.6%)	2.02*	(1.14, 3.57)	0.022*
輕微困擾	117	54 (46.2%)	63 (53.8%)	2.04*	(1.10, 3.79)	0.034*

護理糾紛項目	曾因擔心糾紛發生的困擾 而有離職想法			OR	95% CI	p值
	困擾程度	否 (n=139)	是 (n=136)			
中度困擾	68	35 (51.5%)	33 (48.5%)	1.65	(0.83, 3.29)	0.212
重度困擾	18	5 (27.8%)	13 (72.2%)	4.55*	(1.45, 14.33)	0.014*
嚴重困擾	6	3 (50.0%)	3 (50.0%)	1.75	(0.33, 9.36)	0.665
<b>3-5.未即時監測到病情的變化</b>						
沒有困擾	48	31 (64.6%)	17 (35.4%)	1.00	reference	
有困擾	227	108 (47.6%)	119 (52.4%)	2.01*	(1.05, 3.83)	0.047*
輕微困擾	107	59 (55.1%)	48 (44.9%)	1.48	(0.73, 3.00)	0.355
中度困擾	61	23 (37.7%)	38 (62.3%)	3.01*	(1.37, 6.61)	0.010**
重度困擾	39	19 (48.7%)	20 (51.3%)	1.92	(0.81, 4.55)	0.204
嚴重困擾	20	7 (35.0%)	13 (65.0%)	3.39*	(1.14, 10.10)	0.049*
<b>3-6.病情變化未即時處理</b>						
沒有困擾	67	46 (68.7%)	21 (31.3%)	1.00	reference	
有困擾	208	93 (44.7%)	115 (55.3%)	2.71*	(1.51, 4.86)	0.001**
輕微困擾	92	47 (51.1%)	45 (48.9%)	2.10*	(1.09, 4.05)	0.040*
中度困擾	59	23 (39.0%)	36 (61.0%)	3.43*	(1.64, 7.15)	0.002**
重度困擾	35	16 (45.7%)	19 (54.3%)	2.60*	(1.12, 6.04)	0.041*
嚴重困擾	22	7 (31.8%)	15 (68.2%)	4.69*	(1.67, 13.21)	0.005**
<b>四.醫療處置相關問題</b>						
<b>4-1.給藥錯物</b>						
沒有困擾	90	61 (67.8%)	29 (32.2%)	1.00	reference	
有困擾	185	78 (42.2%)	107 (57.8%)	2.89*	(1.70, 4.90)	0.000***
輕微困擾	73	35 (47.9%)	38 (52.1%)	2.28*	(1.21, 4.32)	0.016*
中度困擾	43	16 (37.2%)	27 (62.8%)	3.55*	(1.66, 7.59)	0.002**
重度困擾	27	11 (40.7%)	16 (59.3%)	3.06*	(1.26, 7.42)	0.021*
嚴重困擾	42	16 (38.1%)	26 (61.9%)	3.42*	(1.59, 7.34)	0.002**
<b>4-2.執行醫囑的遺漏</b>						
沒有困擾	71	45 (63.4%)	26 (36.6%)	1.00	reference	
有困擾	204	94 (46.1%)	110 (53.9%)	2.03*	(1.16, 3.53)	0.018*
輕微困擾	103	55 (53.4%)	48 (46.6%)	1.51	(0.81, 2.80)	0.249
中度困擾	62	26 (41.9%)	36 (58.1%)	2.40*	(1.19, 4.82)	0.022*
重度困擾	24	8 (33.3%)	16 (66.7%)	3.46*	(1.30, 9.19)	0.020*
嚴重困擾	15	5 (33.3%)	10 (66.7%)	3.46*	(1.07, 11.23)	0.064
<b>4-3.執行醫囑的延誤</b>						
沒有困擾	59	40 (67.8%)	19 (32.2%)	1.00	reference	
有困擾	216	99 (45.8%)	117 (54.2%)	2.49*	(1.35, 4.57)	0.004**
輕微困擾	111	60 (54.1%)	51 (45.9%)	1.79	(0.92, 3.47)	0.117
中度困擾	66	27 (40.9%)	39 (59.1%)	3.04*	(1.46, 6.34)	0.005**
重度困擾	26	8 (30.8%)	18 (69.2%)	4.74*	(1.75, 12.82)	0.003**
嚴重困擾	13	4 (30.8%)	9 (69.2%)	4.74*	(1.29, 17.35)	0.030*

護理糾紛項目	曾因擔心糾紛發生的困擾而有離職想法					
	困擾程度	否 (n=139)	是 (n=136)	OR	95% CI	p值
<b>4-4.執行醫囑的技術不純熟 (如: 靜脈注射技術, 抽血技術 ...等)</b>						
沒有困擾	66	40 (60.6%)	26 (39.4%)	1.00	reference	
有困擾	209	99 (47.4%)	110 (52.6%)	1.71	(0.97, 3.00)	0.083
輕微困擾	90	52 (57.8%)	38 (42.2%)	1.12	(0.59, 2.15)	0.849
中度困擾	69	30 (43.5%)	39 (56.5%)	2.00*	(1.01, 3.97)	0.069
重度困擾	35	11 (31.4%)	24 (68.6%)	3.36*	(1.41, 7.99)	0.010**
嚴重困擾	15	6 (40.0%)	9 (60.0%)	2.31	(0.73, 7.25)	0.244
<b>4-5.檢體採集 (送檢) 錯誤</b>						
沒有困擾	60	36 (60.0%)	24 (40.0%)	1.00	reference	
有困擾	215	103 (47.9%)	112 (52.1%)	1.63	(0.91, 2.92)	0.131
輕微困擾	103	59 (57.3%)	44 (42.7%)	1.12	(0.59, 2.14)	0.861
中度困擾	61	25 (41.0%)	36 (59.0%)	2.16*	(1.05, 4.46)	0.056
重度困擾	28	10 (35.7%)	18 (64.3%)	2.70*	(1.07, 6.84)	0.058
嚴重困擾	23	9 (39.1%)	14 (60.9%)	2.33	(0.87, 6.24)	0.144
<b>4-6.檢查送錯</b>						
沒有困擾	116	74 (63.8%)	42 (36.2%)	1.00	reference	
有困擾	159	65 (40.9%)	94 (59.1%)	2.55*	(1.56, 4.17)	0.000***
輕微困擾	76	41 (53.9%)	35 (46.1%)	1.50	(0.83, 2.71)	0.226
中度困擾	44	13 (29.5%)	31 (70.5%)	4.20*	(1.98, 8.90)	0.000***
重度困擾	24	6 (25.0%)	18 (75.0%)	5.29*	(1.95, 14.35)	0.001**
嚴重困擾	15	5 (33.3%)	10 (66.7%)	3.52*	(1.13, 11.00)	0.047*
<b>4-7.管路滑脫事件</b>						
沒有困擾	69	47 (68.1%)	22 (31.9%)	1.00	reference	
有困擾	206	92 (44.7%)	114 (55.3%)	2.65*	(1.49, 4.71)	0.001**
輕微困擾	95	47 (49.5%)	48 (50.5%)	2.18*	(1.14, 4.17)	0.026*
中度困擾	56	25 (44.6%)	31 (55.4%)	2.65*	(1.28, 5.50)	0.014*
重度困擾	32	13 (40.6%)	19 (59.4%)	3.12*	(1.31, 7.44)	0.016*
嚴重困擾	23	7 (30.4%)	16 (69.6%)	4.88*	(1.76, 13.57)	0.003**
<b>4-8.病人跌倒</b>						
沒有困擾	58	39 (67.2%)	19 (32.8%)	1.00	reference	
有困擾	217	100 (46.1%)	117 (53.9%)	2.40*	(1.31, 4.42)	0.007**
輕微困擾	87	43 (49.4%)	44 (50.6%)	2.10*	(1.05, 4.19)	0.051
中度困擾	61	28 (45.9%)	33 (54.1%)	2.42*	(1.15, 5.09)	0.031*
重度困擾	42	17 (40.5%)	25 (59.5%)	3.02*	(1.32, 6.89)	0.014*
嚴重困擾	27	12 (44.4%)	15 (55.6%)	2.57*	(1.01, 6.55)	0.078

附錄 8-3 護理人員因擔心糾紛發生而有離職想法與經驗感受之相關差異比較

護理糾紛經驗及感受	曾因擔心糾紛發生的困擾 而有離職想法		OR	95% CI	p值
	否 (n=139)	是 (n=136)			
一.曾經因病人或家屬所造成的護理業務糾紛，而造成的困擾					0.022*
—不曾發生過	117	69 (49.6%)	48 (35.3%)	1.00	reference
—發生過	158	70 (50.4%)	88 (64.7%)	4.12*	(2.44, 6.97)
困擾經驗：(複選)					
1.沒有困擾	17	9 (6.5%)	8 (5.9%)	0.90	(0.34, 2.41) 1.000
2.指責	121	51 (36.7%)	70 (51.5%)	1.83*	(1.13, 2.96) 0.019*
3.辱罵	55	20 (14.4%)	35 (25.7%)	2.06*	(1.12, 3.79) 0.028***
4.言詞恐嚇	20	8 (5.8%)	12 (8.8%)	1.58*	(0.63, 4.01) 0.455
5.被拒絕照顧	19	5 (3.6%)	14 (10.3%)	3.08	(1.08, 8.79) 0.051
6.不實的指控	56	21 (15.1%)	35 (25.7%)	1.95*	(1.07, 3.56) 0.042*
7.名譽中傷	14	5 (3.6%)	9 (6.6%)	1.90*	(0.62, 5.82) 0.387
8.暴力傷害	4	0 (0.0%)	4 (2.9%)		0.058
9.法律訴訟程序的困擾	3	1 (0.7%)	2 (1.5%)	2.06	(0.18, 22.98) 0.620
10.其他	2	0 (0.0%)	2 (1.5%)		0.244
二.曾經因處理護理業務糾紛事件的過程，而造成的困擾					0.080
—不曾發生過	137	77 (55.4%)	60 (44.1%)	1.00	reference
—發生過	138	62 (44.6%)	76 (55.9%)	1.57*	(0.98, 2.53)
困擾經驗：(複選)					
1.沒有困擾	23	14 (10.1%)	9 (6.6%)	0.63	(0.26, 1.51) 0.414
2.被責備	63	24 (17.3%)	39 (28.7%)	1.93*	(1.08, 3.43) 0.035*
3.被不斷的調查詢問	22	8 (5.8%)	14 (10.3%)	1.88*	(0.76, 4.64) 0.244
4.被長官約談	52	19 (13.7%)	33 (24.3%)	2.02*	(1.09, 3.77) 0.037*
5.被懲處	6	1 (0.7%)	5 (3.7%)	5.27	(5.27, 0.00) 0.118
6.寫檢討報告	55	24 (17.3%)	31 (22.8%)	1.41*	(0.78, 2.56) 0.320
7.法律訴訟程序的困擾	2	0 (0.0%)	2 (1.5%)		0.244
8.調離原單位	1	0 (0.0%)	1 (0.7%)		0.495
9.上相關訓練課程	7	1 (0.7%)	6 (4.4%)	6.37	(0.76, 53.63) 0.064
10.其他	3	2 (1.4%)	1 (0.7%)	0.51	(0.05, 5.66) 1.000
三.因個人疏失而引起的護理業務糾紛，而對個人影響					0.081
—不曾發生過	139	78 (56.1%)	61 (44.9%)	1.00	reference
—發生過	136	61 (43.9%)	75 (55.1%)	1.57*	(0.98, 2.53)
影響擾經驗：(複選)					
1.自責、後悔	85	34 (24.5%)	51 (37.5%)	1.85*	(1.10, 3.12) 0.027*
2.作業上更細心	105	51 (36.7%)	54 (39.7%)	1.14*	(0.70, 1.85) 0.696
3.焦慮、情緒低落	88	35 (25.2%)	53 (39.0%)	1.90*	(1.13, 3.18) 0.020*
4.無力感、沒有自信	64	20 (14.4%)	44 (32.4%)	2.85*	(1.57, 5.16) 0.001***
5.擔心受懲罰	35	13 (9.4%)	22 (16.2%)	1.87*	(0.90, 3.89) 0.129



護理糾紛經驗及感受	曾因擔心糾紛發生的困擾 而有離職想法			OR	95% CI	p值
	否 (n=139)	是 (n=136)				
6.避免再出錯	90	39 (28.1%)	51 (37.5%)	1.54*	(0.93, 2.56)	0.124
7.擔心別人對我的看法 和指責	49	16 (11.5%)	33 (24.3%)	2.46*	(1.28, 4.73)	0.009**
8.擔心病人後續健康問題	67	32 (23.0%)	35 (25.7%)	1.16	(0.67, 2.01)	0.701
9.更能了解如何避免糾紛	50	20 (14.4%)	30 (22.1%)	1.68*	(0.90, 3.14)	0.136
10.想換單位或離職	19	3 (2.2%)	16 (11.8%)	6.04	(1.72, 21.25)	0.004**
11.其他	1	0 (0.0%)	1 (0.7%)			0.495
<b>四.非因個人疏失所引起的護理業務糾紛，而對個人影響</b>						<b>0.100</b>
—不曾發生過	61	37 (26.6%)	24 (17.6%)	1.00	reference	
—發生過	214	102 (73.4%)	112 (82.4%)	1.69*	(0.95, 3.02)	
影響擾經驗：(複選)						
1.委屈	114	49 (35.3%)	65 (47.8%)	1.68*	(1.04, 2.73)	0.047*
2.生氣	88	36 (25.9%)	52 (38.2%)	1.77*	(1.06, 2.96)	0.039*
3.無奈	128	50 (36.0%)	78 (57.4%)	2.39*	(1.47, 3.89)	0.001***
4.據理力爭	30	15 (10.8%)	15 (11.0%)	1.02	(0.48, 2.19)	1.000
5.息事寧人	18	5 (3.6%)	13 (9.6%)	2.83*	(0.98, 8.18)	0.079
6.提出改善方法	76	39 (28.1%)	37 (27.2%)	0.96	(0.56, 1.63)	0.982
7.主動尋求他人的協助	108	55 (39.6%)	53 (39.0%)	0.98	(0.60, 1.58)	1.000
8.其他	4	0 (0.0%)	4 (2.9%)			0.125