

淺談醫院評鑑與醫療照護人員疲勞管理(下)

廖學志¹、吳偉涵²

¹財團法人天主教聖馬爾定醫院行政副院長²職業醫學科主任

[接續前期內容(第6卷第4期)]

2. Maslach Burnout Inventory (簡稱 MBI) : Maslach針對過勞所發展出的測量過勞之量表,分成情緒耗損、去人化與個人成就感降低等三個向度。MBI最新版有三種測驗,包括人群服務測驗(Human Services Survey)、教育者測驗(Educators Survey)及一般測驗(General Survey),分別以在人群服務機構和健康照顧職業的勞工(如護理師、社工、心理師等)、從事教育工作(如教師)及非服務業或不需直接面對人群服務的族群為施測對象^[4]。在歐美國家,MBI已受到不少批評,包括:缺乏清楚理論概念來說明為何以這三個面向來定義疲勞;三個測量面向之間的關係不清楚;此量表將疲勞現象、壓力因應方式、與疲勞造成的後果混為一談;以專業性服務業工作者為基礎所開發的量表如何適用於一般工作者仍有疑問等。此外,使用MBI需要負擔版權費用,並不利於大規模調查與公共使用^[5]。

3. Copenhagen Burnout Inventory (CBI) : CBI是由丹麥國家職業衛生研究所Kristensen等人所研發出的測量過勞之量表。因MBI不能滿足其研究需求,而自行研發CBI。Kristensen等人將過勞視為生理及心理上的耗損,將

此工具分成三個部分,包括「個人過勞」(Personal Burnout)分量表:適用於所有人、與「工作相關過勞」(Work-related Burnout)分量表:適用於工作的人以及與「服務對象相關過勞」(Client-related Burnout)分量表:適用於工作上需面對顧客、病人、學生及小孩等服務對象的人。目前在使用上以Copenhagen Burnout Inventory最為方便,同時我國的勞工安全研究所已將過勞檢測量表(CBI)以及簡易工作壓力量表置放於網路上^[13]以供國人以及事業單位使用,其內容以及使用注意事項請參閱附件二。

二、自覺症狀即時通報:

當員工自覺有過勞的症狀或主管發現所屬部門員工有過勞的現象,即可通報疲勞管理人員或管理單位,適時介入提供必要之協助,避免過勞的現象擴大,除了影響個人健康外,進一步可能影響病人安全與醫療品質,至於過勞的症狀可參考行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所2007年發佈之過勞自我預防手冊^[14],若是自己覺得有以下症狀即有過勞的現象:

1. 經常感到疲倦,健忘。
2. 突然覺得有衰老感。

- 3.肩部和頸部強直發麻。
- 4.因為疲勞和苦悶失眠。
- 5.為小事煩躁和生氣。
- 6.經常頭痛和胸悶。
- 7.高血壓、糖尿病病史，心電圖不正常。
- 8.體重突然變化大。
- 9.最近幾年運動也不流汗。
- 10.自我感覺身體良好而不看病。
- 11.人際關係突然變壞。
- 12.最近常工作失誤或者發生不和。

當醫院透過疲勞調查或通報系統瞭解目前醫療照護人員的疲勞程度，醫院若要實施疲勞管理，建議可以考量以下作法：

- 一、授權：指派疲勞管理的負責人員或單位：規模較小之醫院建議可由勞工安全衛生管理人員或人力資源管理人員負責，規模較大之醫院建議可組成疲勞管理工作小組或納入勞工安全衛生管理委員會，若是人力許可，最好邀請職業醫學專科醫師參與疲勞管理規劃，並提供疲勞調查、預防、恢復與消除，專業方面之建議。
- 二、計畫：由疲勞管理負責人員或單位評估後，建議醫院疲勞調查方式、範圍與週期，依據疲勞調查結果，擬定醫院醫療照護人員疲勞預防、恢復與消除相關措施，推動且能落實執行，若是要採用「自覺症狀即時通報」方式，則需要建置通報管道、通報方式與通報原則，並透過內部教育訓練場合，對疲勞管理目標族群加強宣導，使他們對通報原則瞭解並能配合通報。

- 三、執行：實施疲勞調查、預防、恢復與消除相關措施，最重要是要讓工作小組與疲勞管理目標族群充分瞭解醫院實施疲勞管理的目的，避免流於形式，待工作小組有足夠推動經驗再逐步擴展到全院所有員工。
- 四、檢討與改善：透過定期疲勞調查所得數據與醫療照護人員內部自覺症狀即時通報個案統計分析，可以檢討醫院內部關於醫療照護人員疲勞預防、恢復與消除相關措施，是否達到預期目標，若是沒有，則應該立即啟動改善機制，並將改善措施列入日常管理。

醫院評鑑委員於醫院評鑑時，若是要瞭解受評醫院有關疲勞管理業務推動情形，建議可依下列方式進行：

- 一、先行瞭解受評醫院如何指派疲勞管理負責人員或單位，醫院疲勞調查採用何種方式？調查資料分析結果為何？如何形成醫院疲勞管理政策、目標、範圍與考量因素，如何擬定醫院疲勞管理相關計畫與措施？是否有短、中、長期計畫？
- 二、透過與疲勞管理負責人員面談，瞭解疲勞管理相關計畫與措施推動過程，目前推動成果如何？是否遭遇到困難？透過與疲勞管理目標族群員工面談，瞭解員工是否感受到醫院實施疲勞管理的政策與用心？對個人健康、病人安全與醫療品質是否有所助益？如果受評醫院採用「自覺症狀即時通報」方式，則詢問員工是否瞭解通報時機與通報方式？員工通報後疲勞管理負責人員處理程序為何？

三、瞭解受評醫院實施疲勞管理的時程，是否定期檢討改善？多久檢討一次？檢討依據、方式與場合？目前改善成果如何？是否要擴展到全院員工？

最近因為護理人力流失，導致各層級醫院內部護理人力不足，引發大家討論醫事人力是否應該適用勞動基準法第84條之1核定工作者，也就是一般通稱為責任制工作者，另外也引起醫師是否應該適用勞動基準法的議題，除了於2012年3月30日起廢止適用之醫事及技術人員外，其他特殊單位（如手術室、急診室、加護病房、產房、手術麻醉恢復室、燒傷病房、中重度病房、精神科病房、器官移植小組）之醫事及技術人員，已經確定於2014年1

月1日排除適用勞動基準法第84條之1核定工作者，至於醫師是否應該適用勞動基準法，各界均有各自的論述，雖然提升勞動條件，維護勞工安全衛生是已開發國家的潮流，但是還是需要考量企業的經營環境，以目前醫院的經營環境日益嚴峻，例如：在收入面，健保總額成長有限，健保藥價逐步限縮，在支出面，醫事人力薪資水準日漸提高，油電價大幅調漲，若是要醫療院所大幅提升勞動條件，確實有其困難之處，但是醫療院所實施疲勞管理，主動關心醫療照護人員生理與心理狀態，並適切的給予協助，於目前的經營環境，不失為實惠又經濟的策略。☺

【參考文獻】（下篇文獻與附件之參考序號延續上篇之內容）

4. 蔡景綸：勞工工作相關過勞與心理社會因子之認知調查。行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所，2005。
5. 葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥：職場疲勞量表的編製與信效度分析。臺灣衛誌，2008；27(5)：349-364。
13. 行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所。心理量表檢測系統平台：<http://meeting.iosh.gov.tw/OverWork/index.aspx>。
14. 行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所。過勞自我預防手冊：<http://www.iosh.gov.tw/upload/netbook/preoverwork/preovw.htm> 引用2007/3/23。

airiti

附件二

1. 你常覺得疲勞嗎？
總是(1) 常常(2) 有時候(3) 不常(4) 從未或幾乎從未(5)
 2. 你常覺得身體上體力透支嗎？
總是(1) 常常(2) 有時候(3) 不常(4) 從未或幾乎從未(5)
 3. 你常覺得情緒上心力交瘁嗎？
總是(1) 常常(2) 有時候(3) 不常(4) 從未或幾乎從未(5)
 4. 你常會覺得，「我快要撐不下去了」嗎？
總是(1) 常常(2) 有時候(3) 不常(4) 從未或幾乎從未(5)
 5. 你常覺得精疲力竭嗎？
總是(1) 常常(2) 有時候(3) 不常(4) 從未或幾乎從未(5)
 6. 你常常覺得虛弱，好像快要生病了嗎？
總是(1) 常常(2) 有時候(3) 不常(4) 從未或幾乎從未(5)
 7. 你的工作會令人情緒上心力交瘁嗎？
很嚴重(1) 嚴重(2) 有一些(3) 輕微(4) 非常輕微(5)
 8. 你的工作會讓你覺得快要累垮了嗎？
很嚴重(1) 嚴重(2) 有一些(3) 輕微(4) 非常輕微(5)
 9. 你的工作會讓你覺得挫折嗎？
很嚴重(1) 嚴重(2) 有一些(3) 輕微(4) 非常輕微(5)
 10. 工作一整天之後，你覺得精疲力竭嗎？
總是(1) 常常(2) 有時候(3) 不常(4) 從未或幾乎從未(5)
 11. 上班之前只要想到又要工作一整天，你就覺得沒力嗎？
總是(1) 常常(2) 有時候(3) 不常(4) 從未或幾乎從未(5)
 12. 上班時你會覺得每一刻都很難熬嗎？
總是(1) 常常(2) 有時候(3) 不常(4) 從未或幾乎從未(5)
 13. 不工作的時候，你有足夠的精力陪朋友或家人嗎？
總是(1) 常常(2) 有時候(3) 不常(4) 從未或幾乎從未(5)
- 您的工作需要提供服務給他人嗎？服務對象包括：客戶、顧客、病人、學生等（不包括同事或下屬）
- 1 不需要 2 需要(請繼續填答下列問題)
14. 你會覺得和服務對象互動有困難嗎？
總是(1) 常常(2) 有時候(3) 不常(4) 從未或幾乎從未(5)
 15. 服務對象會讓你感到很累嗎？
總是(1) 常常(2) 有時候(3) 不常(4) 從未或幾乎從未(5)
 16. 你會希望減少和服務對象接觸的時間嗎？
總是(1) 常常(2) 有時候(3) 不常(4) 從未或幾乎從未(5)
 17. 你對服務對象感到厭煩嗎？

- 總是(1) 常常(2) 有時候(3) 不常(4) 從未或幾乎從未(5)
18. 你會覺得你為服務對象付出比較多，而得到回饋比較少嗎？
總是(1) 常常(2) 有時候(3) 不常(4) 從未或幾乎從未(5)
19. 你會想要趕快把服務對象打發掉嗎？
總是(1) 常常(2) 有時候(3) 不常(4) 從未或幾乎從未(5)

分數轉換方式：

第1-6題是個人相關過勞分量表，將各選項分數轉換如下：

(1)100 (2)75 (3)50 (4)25 (5)0。

將第1-6 題的得分相加，除以6，便可得到個人相關過勞分數。

第7-13為工作相關過勞分量表，第7-12題分數轉換為：(1)100 (2)75 (3)50 (4)25 (5)0。

第13題的分數轉換為：(1)0 (2)25 (3)50 (4)75 (5)100。

將7-13題之分數相加，並除以7，便可得到工作相關過勞分數。

第14-19題是服務對象相關過勞分量表，將各選項分數轉換如下：(1)100 (2)75 (3)50 (4)25 (5)0。

將第14-19 題的得分相加除以6，即為服務對象相關過勞分數。

過勞分數解釋

個人相關過勞分數	
50分以下	您的個人過勞程度輕微，您並不常感覺到疲勞、體力透支、精疲力竭或者虛弱好像快生病的樣子。
50-70分	您的個人過勞程度中等，您並有時感覺到疲勞、體力透支、精疲力竭或者虛弱好像快生病的樣子。建議您找出生活的壓力源，進一步的調適自己，增加放鬆與休息的時間。
70分以上	您的個人過勞程度嚴重，您時常感覺到疲勞、體力透支、精疲力竭或者虛弱好像快生病的樣子。建議您適度的改變生活方式，增加運動與休閒時間之外，您還需要進一步尋找專業人員諮詢。
工作相關過勞分數	
45分以下	您的工作相關過勞程度輕微，您的工作並不會讓你感覺很沒力、心力交瘁、很挫折。
45-60分	您的工作相關過勞程度中等，您有時對工作感覺沒力、沒有興趣、有點挫折。建您找出工作中的壓力源，接受在職訓練，增加職能，並學習壓力管理技巧，以提高工作滿意度。
60分以上	您的工作相關過勞程度嚴重，您已經快被工作累垮了，您感覺心力交瘁，感覺挫折，而且上班時都很難熬，此外您可能缺少休閒時間，沒有時間陪伴家人朋友。建議您適度的改變生活方式，增加運動與休閒時間之外，您還需要進一步尋找專業人員諮詢。
服務對象相關過勞分數	
50分以下	您的服務對象相關過勞程度輕微，您對於服務對象並不會讓你感覺互動有困難、很累、厭煩。
50-70分	您的服務對象相關過勞程度中等，您有時對服務對象感覺互動有困難、很累、厭煩。建議您找尋服務對象相關過勞的成因，並進一步的調適自己，增加放鬆與休息的時間。
70分以上	您的服務對象相關過勞程度嚴重，你時常對服務對象感覺互動有困難、過度疲累、感到厭煩，並且想趕快把服務對象打發掉。建議找尋影響您對於服務對象的感受與服務對象相關過勞的成因，以及適度的改變生活方式，增加運動與休閒時間之外，您還需要進一步尋找專業人員諮詢。