三甲医院护士差错反感文化与职业偏差行为的现状及关系研究

史姗姗,雷娟,朱莲,周跃飞

摘要:目的 了解三甲医院护士差错反感文化与职业偏差行为现状,探讨两者的关系,为制订管理对策以减少护士职业偏差行为提供思路。方法 2024 年 4—6 月,以方便抽样法抽取西安市 6 所三甲医院的 1 420 名护士,采用一般资料调查表、差错反感文化量表、护士职业偏差行为量表展开调查。结果 三甲医院护士差错反感文化得分(26.68±6.34)分,职业偏差行为得分(29.83±7.13)分。差错反感文化、年龄、职称、工作年限是影响三甲医院护士职业偏差行为的主要因素(均 $P<0.05$),可解释职业偏差行为总变异的 71.2%,其中差错反感文化占 26.0%。结论 三甲医院护士差错反感文化处于中等偏下水平,职业偏差行为处于低等水平。管理者可以通过建立良好的差错管理制度,培养护士良好的差错学习氛围,树立包容差错的科室文化,并重点关注年龄小、职称低、工作年限短的护士,鼓励其勇于面对差错,合理处理差错,进一步降低护士职业偏差行为。

关键词:护士; 差错反感文化; 差错事件; 文化氛围; 职业偏差行为; 护理管理

中图分类号:R47;C931.3 **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2025.17.001

Error aversion culture and workplace deviance among nurses in Grade 3A hospitals: relationship between the 2 variables

Shi Shanshan, Lei Juan, Zhu Lian, Zhou Yuefei. Neurosurgery Department of The First Affiliated Hospital of the Air Force Medical University, Xi'an 710032, China

Abstract: **Objective** To understand the current situation of error aversion culture and workplace deviance of nurses in Grade 3A hospitals, and to explore the influence of error aversion culture on workplace deviance of nurses in Grade 3A hospitals, so as to provide ideas for later research and countermeasures for reducing workplace deviance of nurses. **Methods** From April to June 2024, 1 420 nurses from Xi'an Grade 3A hospitals were selected and investigated by a general data questionnaire, the Error Aversion Culture Scale and the Nurses Workplace Deviance Scale. **Results** The error aversion culture score of nurses in Grade 3A hospitals was (26.68±6.34) points, and the workplace deviance score was (29.83±7.13) points. Error aversion culture, age, professional title and working years were the main factors affecting the workplace deviance of nurses in Grade 3A hospitals (all $P<0.05$), which could explain 71.2% of the total variation, among which error aversion culture accounted for 26.0%. **Conclusion** The culture of error aversion of nurses in Grade 3A hospitals is below the medium level, and the workplace deviance is in the lower level. Relevant personnel can establish a good error management system, cultivate a good error learning atmosphere for nurses, and establish an error-tolerant department culture, and focus on nurses who are younger, have lower job titles and shorter working years, so as to encourage them to face up to errors and deal with them reasonably, thus further reducing nurses' workplace deviance.

Keywords: nurse; error aversion culture; error event; cultural atmosphere; workplace deviance; nursing management

护士作为医疗服务的主要执行者,在长期的护理工作中难以避免差错事件的发生。差错反感文化是员工消极对待差错事件的一种组织文化氛围^[1]。组织中若能形成积极对待差错事件的文化氛围,对个人而言,不仅可以改变护士对护理职业的负面认知,提高工作满意度和成就感,还可以增强护士的工作投入度与创造力,促进护士职业生涯的良性发展;对组织而言,不仅可以改善团队氛围,增强团队凝聚力,且可以引导护士正视差错事件,避免差错事件的再次发生,提高护理服务质量^[2-6]。护士职业偏差行为是指

护士违反组织规范的一种自发性行为^[7],会严重影响护理工作的顺利进行,且为不良事件的发生埋下了隐患^[8]。有研究显示,文化氛围作为组织中重要的环境变量,在组织成员行为的影响机制中发挥着至关重要的作用,组织中积极或消极的差错文化氛围会影响组织成员工作行为的选择与实施^[9]。鉴于上述关系,推测护士差错反感文化可以影响其职业偏差行为。本研究旨在了解三甲医院护士差错反感文化与职业偏差行为的现状,探讨三甲医院护士差错反感文化对其职业偏差行为的影响,为管理者制订管理对策以减少护士职业偏差行为提供思路。

1 对象与方法

1.1 对象 2024 年 4—6 月,以方便抽样法选取西安市 6 所三甲医院的护士为研究对象。纳入标准:①持有护士执业证书;②具备 12 个月以上临床护理从业经验。排除标准:规培、进修及休假护士。依据

作者单位:空军军医大学第一附属医院神经外科(陕西 西安, 710032)

通信作者:雷娟,1370106002@qq.com

史姗姗:女,本科,主管护师,shiss6089@126.com

科研项目:陕西省重点研发计划项目(2023-YBSF-170);空军军医大学第一附属医院科研项目(XJHL22D210)

收稿:2025-02-05;修回:2025-04-28

Memon 等^[10]关于调查研究样本量的建议,样本量取问卷总条目数的 10~20 倍,结合 20% 的无效应答。本研究条目数共 41 个,所需样本量 513~1 025。

1.2 调查工具

1.2.1 一般资料调查表 包括性别、年龄、职称、最高学历、工作年限、人事关系、婚姻状况、月收入、夜班频次。

1.2.2 差错反感文化量表 (Error Aversion Culture Scale) 由 van Dyck 等^[11]编制,王月玥^[12]汉化,刘世卿等^[13]用于护士的调查中,并验证信效度良好。为单维度,11 个条目。采用 Likert 5 级计分,“完全不同意”至“完全同意”依次计 1~5 分,总分 11~55 分,得分越高代表组织的差错文化氛围越差。量表总的 Cronbach's α 系数为 0.837,本研究中为 0.825。

1.2.3 护士职业偏差行为量表 (Nurses Workplace Deviance Scale) 由张慧等^[14]汉化修订。共 5 个维度(人际层面的行为偏差、组织层面的行为偏差、对服务对象的侵犯性、对组织成员的侵犯性、违反劳动纪律的行为),21 个条目。采用 Likert 5 级计分,“从未如此”至“总是如此”依次计 1~5 分,总分 21~105 分,得分越高代表护士的偏差行为越多。量表总的 Cronbach's α 系数为 0.937,本研究中为 0.893。

1.3 调查方法 研究者先向所选取医院护理部负责人说明本调查的相关情况。调查选在护士开会或培训等集中时间进行,研究者在护理部负责人的介绍下,采用中立的语言(避免使用引导性或主观性的语言),统一对护士讲解本调查的目的、意义等相关事项。本研究所有问卷由护士通过手机端采取自愿且无记名方式填写,每题已设为必答,护士当场提交问卷。回收问卷 1 424 份,有效问卷 1 420 份,有效回收率 99.72%。

1.4 统计学方法 采用 SPSS27.0 软件进行数据分析。正态分布计量资料采用均数、标准差描述,计数资料采用频数、百分比描述。相关性使用 Pearson 相关分析,单因素分析使用 t 检验、方差分析,多因素分析使用分层线性回归分析,检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 三甲医院护士一般资料 1 420 名护士中,男 76 名,女 1 344 名。最高学历:大专 73 名,本科 1 330 名,硕士 17 名。人事关系:非编制 1 356 名,编制 64 名。婚姻状况:未婚 352 名,已婚 1 024 名,离异/丧偶 44 名。月收入 4 000~<7 000 元 172 名,7 000~<10 000 元 596 名,10 000~<13 000 元 488 名,13 000~16 000 元 164 名;夜班频次 0~1 次/月 61 名,2~4 次/月 120 名,5~7 次/月 703 名,8~10 次/月 536 名。

2.2 三甲医院护士差错反感文化与职业偏差行为得分 见表 1。

表 1 三甲医院护士差错反感文化与职业

项目	条目数	偏差行为得分 ($n=1\ 420$)	
		总分	分, $\bar{x} \pm s$
差错反感文化	11	26.68 ± 6.34	2.43 ± 0.56
职业偏差行为	21	29.83 ± 7.13	1.42 ± 0.33
人际层面的行为偏差	6	10.98 ± 2.93	1.83 ± 0.51
组织层面的行为偏差	6	8.76 ± 2.31	1.46 ± 0.36
对服务对象的侵犯性	2	2.86 ± 0.62	1.43 ± 0.34
对组织成员的侵犯性	4	3.72 ± 1.02	0.93 ± 0.28
违反劳动纪律的行为	3	3.51 ± 0.90	1.17 ± 0.25

2.3 三甲医院护士差错反感文化与职业偏差行为的相关性

见表 2。

表 2 三甲医院护士差错反感文化与职业偏差行为的相关系数 ($n=1\ 420$)

项目	r
职业偏差行为	0.623
人际层面的行为偏差	0.514
组织层面的行为偏差	0.532
对服务对象的侵犯性	0.686
对组织成员的侵犯性	0.694
违反劳动纪律的行为	0.643

注:均 $P < 0.05$ 。

2.4 三甲医院护士职业偏差行为的单因素分析 结果显示,不同性别、最高学历、人事关系、婚姻状况、月收入、夜班频次护士职业偏差行为得分比较,差异无统计学意义(均 $P > 0.05$),差异有统计学意义的项目,见表 3。

表 3 三甲医院护士职业偏差行为的单因素分析

项目	人数	得分(分, $\bar{x} \pm s$)	F	P
年龄(岁)			14.471	<0.001
20~<25	196	40.03 ± 9.16		
25~<35	588	31.75 ± 8.38		
35~<45	500	27.34 ± 7.54		
45~55	136	20.56 ± 5.92		
职称			18.161	<0.001
护士	456	38.53 ± 9.32		
护师	568	30.87 ± 8.28		
主管护师	352	24.28 ± 6.35		
副主任护师	44	18.68 ± 5.15		
工作年限(年)			22.152	<0.001
1~<5	532	38.43 ± 9.13		
5~<10	408	30.95 ± 8.68		
10~<15	308	23.51 ± 6.85		
15~25	172	18.70 ± 6.05		

2.5 三甲医院护士职业偏差行为的多因素分析 以三甲医院护士职业偏差行为得分为因变量,以单因素分析中差异有统计学意义的因素及差错反感文化为自变量,进行分层线性回归分析:模型 1 纳入一般资料变量;模型 2 纳入一般资料变量及差错反感文化。 $\alpha_{入}=0.05, \alpha_{出}=0.10$ 。结果显示,差错反感文化、年

龄、职称、工作年限可解释护士职业偏差行为得分总变异的 71.2% (均 $P < 0.05$), 其中, 差错反感文化占 26.0%, 见表 4。

表 4 三甲医院护士职业偏差行为的分层回归分析 ($n=1\ 420$)

模型	项目	β	SE	β'	t	P
1	常量	7.039	0.827		8.512	<0.001
	年龄	-0.637	0.127	-0.116	-5.014	<0.001
	职称	-0.477	0.098	-0.128	-4.865	<0.001
	工作年限	-1.022	0.163	-0.171	-6.268	<0.001
2	常量	19.449	1.206		16.127	<0.001
	年龄	-0.510	0.103	-0.095	-4.947	<0.001
	职称	-0.389	0.090	-0.106	-4.318	<0.001
	工作年限	-0.526	0.102	-0.146	-5.154	<0.001
	差错反感文化	1.273	0.181	0.217	7.032	<0.001

注: 自变量赋值, 年龄, 20~<25 岁=1, 25~<35 岁=2, 35~<45 岁=3, 45~55 岁=4; 职称, 护士=1, 护师=2, 主管护师=3, 副主任护师=4; 工作年限, 1~<5 年=1, 5~<10 年=2, 10~<15 年=3, 15~25 年; 差错反感文化, 原值代入。第 1 层 $R^2=0.453$, 调整 $R^2=0.451$; $F=20.432$, $P<0.001$ 。第 2 层 $R^2=0.713$, 调整 $R^2=0.712$; $F=47.294$, $P<0.001$; R^2 的差值为 0.260。

3 讨论

3.1 三甲医院护士差错反感文化处于中等偏下水平

本调查显示, 三甲医院护士差错反感文化条目均分为 (2.43 ± 0.56) 分, 与条目计分中位数 3 分相比, 处于中等偏下水平。说明组织对待护士差错事件的文化氛围总体较良好, 若护士在护理工作中发生差错时, 受良好文化氛围的影响, 护士更易于积极对待自身所造成的差错事件而非极力掩饰。与何俊等^[2]对湖南省湘西自治州 7 所二级医院护士的调查结果相一致, 略低于刘世卿等^[13]对郑州市 3 所三甲医院护士的调查结果。分析原因可能与研究对象的选取地区及医院对待护士差错事件的管理方式不同等有关。随着医疗机构对医护差错事件的规范化管理, 加之护理管理者也越来越重视护士差错事件的管理与上报制度, 护士不易出现掩饰差错的消极思想。然而, 有研究显示, 考虑到差错事件的上报的后果可能会给自身带来一定的负面影响, 故护士在面对差错事件时普遍存在害怕、紧张等负性心理^[15]。而目前临床对差错事件多是通过绩效考核的方式进行, 而这种以评价取向为主的考核方式容易进一步增加护士的心理负担^[16]。提示护理管理者在对待护士差错事件时, 除需正确处理差错事件本身外, 还应给予护士更多的组织支持与关怀, 缓解其因上报而造成的心理负担, 且护理管理者可通过参照相关的先进管理理念, 构建以发展取向为主的考核方式, 创建正向对待差错事件的良好组织文化氛围, 引导护士正视自身所造成的差错事件, 而非极力掩饰, 促进护士正确认识和有效预防差错事件的再次发生。

3.2 三甲医院护士职业偏差行为处于低等水平

本调查显示, 三甲医院护士职业偏差行为条目均分为

(1.42 ± 0.33) 分, 与条目计分中位数 3 分相比, 处于低等水平。说明护士在护理工作过程中违反组织规范的自发性工作行为总体较少。与李森等^[17]对淄博市某三甲医院护士的调查结果相近, 略高于李至真等^[18]对湖北省和江苏省医院 729 名手术室护士的调查结果。分析原因可能与研究对象的来源科室及科室的管理制度不同有关。手术室作为实施手术和抢救患者的特殊科室, 手术室护士的职业偏差行为直接影响着手术效果, 会给患者带来不同程度的严重危害, 事关患者生命安全, 相较于普通科室, 管理者对手术室护士在偏差行为方面的管理更严格、要求更高。5 个维度中, 对组织成员的侵犯性条目均分最低, 人际层面的行为偏差条目均分最高, 说明护士在对组织成员侵犯性方面的偏差行为较少, 而在处理人际关系方面的偏差行为略多。可能由于随着社会大众道德意识的提高, 员工作为组织中的一员, 不议论、不怀疑、不排挤其他组织成员是员工基本的组织素养, 且护士的薪资待遇、工作安排等均由管理者所决定, 日常工作涉及侵犯其他组织成员利益的交集较少, 因此, 护士对组织成员侵犯性方面的偏差行为较少。但由于三甲医院患者流量大、病情复杂, 护士长期面临超负荷工作(如频繁夜班、抢救任务), 易引发慢性疲劳和情绪失控, 表现为耐心下降、沟通态度生硬等^[19], 因此, 在人际关系方面的偏差行为还有待提高。提示相关管理者应重视护士在组织成员间、护患关系间的人际偏差行为, 重视护士的时间应用结构, 定期进行科室团建, 并在工作中给予护士更多的支持与关怀, 鼓励护士及时表达并释放人际关系带来的压力, 适时进行必要的心理调适, 减少护士在人际层面的偏差行为。

3.3 三甲医院护士差错反感文化可以正向影响其职业偏差行为

本研究显示, 三甲医院护士差错反感文化与职业偏差行为呈正相关 ($r=0.623$, $P<0.05$), 差错反感文化是影响三甲医院护士职业偏差行为的主要因素 ($P<0.05$), 占职业偏差行为总变异的 26.0%。说明护士感知组织正向处理差错的文化氛围越良好, 护士在护理工作中的偏差行为就越少。有研究者指出, 当组织对员工进行正向差错管理时, 由于受良好差错文化氛围的影响, 员工对待差错的消极态度会随之减弱, 从而减少员工由于担心所犯错误会给自己带来不良影响而采取掩饰措施的行为^[20]。这有利于员工正向认识差错, 从差错中吸取经验教训, 在今后的工作中能更准确地预测差错发生的风险, 做好差错预防, 避免再次出现差错, 从而减少员工在工作中的偏差行为。也有研究显示, 组织的差错文化氛围受管理者领导行为和组织管理制度的影响, 不同管理者的领导行为和组织管理制度会使员工在对待差错时做出不同的选择^[21]。消极的领导行为与管理制

为了避免分歧和质疑,员工易于逃避问题、掩饰差错。而积极的差错管理制度及管理者对待员工差错时表现出的积极情绪及采取的积极行为,能够影响员工的工作行为^[21-22]。提示相关管理者应积极倾听护士出现差错的原因、想法、改进措施,通过换位思考与护士建立良好的信任关系,为护士提出专业高效的指导意见,建立良好的差错管理制度,培养护士良好的差错学习氛围,树立包容差错的科室文化,减轻护士的心理负担,畅通差错沟通渠道,从而通过组织的差错文化氛围影响护士的工作行为。

3.4 三甲医院护士的年龄、职称、工作年限可以负向影响其职业偏差行为 本研究显示,三甲医院护士的年龄越大、职称越高、工作年限越长,其在工作中的偏差行为就越少。原因可能是此类护士通过长期临床实践与系统化培训,已掌握扎实的专业知识及娴熟的操作技能,出现偏差行为的机会相对较低。且此类人群对可能遇到的各类临床问题已有了经验,已经形成了较稳定的工作行为方式,并对于偏差行为所导致的不良后果更清楚,因此偏差行为较少。另外,随着护士年资的增长,人生阅历也更丰富,使其更能感知患者的情感与需求,更能站在患者及组织的立场行为处事。反之,年龄越小、职称越低、工作年限越短的护士,其资历尚浅、经验不足、综合能力较弱,在工作中容易出现偏差行为。提示相关管理者需重点关注年龄越小、职称越低、工作年限越短护士的职业偏差行为,对其加强职业教育,鼓励其勇于面对差错,合理处理差错,并增加不同层次护士间的交流与学习,从而进一步减少三甲医院护士的职业偏差行为。

4 结论

本研究发现,三甲医院护士差错反感文化处于中等偏下水平,职业偏差行为处于低等水平。差错反感文化、年龄、职称、工作年限是三甲医院护士职业偏差行为的影响因素。护理管理者可以从组织的差错文化氛围着手,建立良好的差错管理制度,培养护士良好的差错学习氛围,树立包容差错的科室文化,并重点关注年龄小、职称低、工作年限短的护士,鼓励其勇于面对差错,合理处理差错,进一步降低护士职业偏差行为。本研究为横断面设计,有待后续开展纵向研究,验证差错反感文化对护士职业偏差行为的影响。

参考文献:

- [1] 刘双庆. 承德市三级医院护理人员差错反感文化现状及影响因素分析[D]. 唐山: 华北理工大学, 2022.
- [2] 何俊, 杨小路, 夏晗月, 等. 差错反感文化在护士内部身份认知与道德勇气间的中介作用[J]. 护理学杂志, 2021, 36(13): 47-50.
- [3] 李兰, 郑兴山. 上下级默契对员工工作投入的影响: 信任上级与差错反感文化感知的作用[J]. 中国人力资源开发, 2020, 37(9): 57-68.
- [4] 陈瑞. 差错反感文化对员工创新行为的影响: 员工地位感知和组织公民行为的链式中介作用[J]. 全国流通经济, 2022(19): 85-88.
- [5] 许左言. 差错反感文化对 90 后员工离职倾向的影响研究[D]. 柳州: 广西科技大学, 2022.
- [6] 耿紫珍, 周怡欣, 单春霞, 等. 不同差错氛围激发团队突破性创造力的机理研究: 社会信息处理视角[J]. 管理评论, 2022, 34(9): 221-231, 284.
- [7] 甘琳, 李辉, 刘晓奇. 低年资护士职业偏差行为现状及影响因素研究[J]. 护理学杂志, 2021, 36(22): 12-15.
- [8] 张迪, 宋开兰, 周婷, 等. 护理人员工作偏差行为的研究进展[J]. 护理学杂志, 2022, 37(19): 92-95.
- [9] 王雯馨. 责备导向差错管理氛围对知识型员工主动行为的影响研究[D]. 武汉: 武汉理工大学, 2019.
- [10] Memon M A, Ting H, Cheah J H, et al. Sample size for survey research: review and recommendations[J]. J Appl Struct Equat Model, 2020, 4(2): 1-20.
- [11] van Dyck C, Fresco M, Bacr M, et al. Organizational error management culture and its impact on performance: a two study replication[J]. J Appl Psychol, 2005, 90(6): 1228-1240.
- [12] 王月玥. 差错反感文化对员工创新行为的影响机制研究[D]. 合肥: 安徽大学, 2016.
- [13] 刘世卿, 王烨华. 差错反感文化与护士建言行为的相关性研究[J]. 中华护理教育, 2019, 16(4): 306-309.
- [14] 张慧, 绳宇, 李峥, 等. 护士职业偏差行为与组织公平感和工作压力的关系研究[J]. 护理学杂志, 2020, 35(16): 87-90.
- [15] 翟云霄, 孟婧文, 游兆媛, 等. 护理不良事件中第二受害者心理体验的质性研究[J]. 中国卫生质量管理, 2022, 29(9): 21-24.
- [16] 张盟, 余丽娜, 张春华. 医护人员主动告知医疗安全不良事件态度的质性研究[J]. 护理学杂志, 2020, 35(5): 75-77.
- [17] 李森, 王硕, 马俊杰, 等. 临床护士职业偏差行为与组织支持感、亚健康状态的相关性分析[J]. 职业与健康, 2023, 39(8): 1066-1071.
- [18] 李至真, 刘佩, 吴红艳. 手术室护士职业尊重感在安全组织与职业偏差行为间的中介效应[J]. 护理学杂志, 2024, 39(12): 64-67.
- [19] 李遥, 刘琰, 李嘉琳, 等. 护士工作偏差行为及影响因素调查[J]. 护理学杂志, 2021, 36(22): 8-11.
- [20] Zabin L M, Zaitoun R S A, Sweity E M, et al. The relationship between job stress and patient safety culture among nurses: a systematic review[J]. BMC Nurs, 2023, 22(1): 39-42.
- [21] 李森, 王硕, 马俊杰, 等. 临床护士职业偏差行为与组织支持感、亚健康状态的相关性分析[J]. 职业与健康, 2023, 39(8): 1066-1071.
- [22] 邵春玲, 陈冬, 李新雨, 等. 心理安全感与主动性行为在差错管理氛围与患者安全胜任力间的中介作用[J]. 护理学杂志, 2023, 38(6): 72-75, 79.