Vietnam Journal of Community Medicine, Vol 63, No 2 (2022) 127-132

# NURSES' PERSPECTIVES TOWARD WORKPLACE VIOLENCE: A SURVEY IN 2021

Nguyen Hoang Long*

*Vin University - Dai Duong 8, Da Ton, Gia Lam, Hanoi, Vietnam*

Received 10/11/2021
Revised 08/01/2022; Accepted 20/02/2022

**ABSTRACT**

**Objective:** To describe nurses' perspectives about workplace violence.

**Methods:** A cross-sectional study was conducted on 201 nurses who were attending training courses at Thai Nguyen Medical of Medicine and Pharmacy. Data was collected by self-administered questionnaires from March to June 2021.

**Results:** 15.9% of respondents agreed that healthcare workers should accept violence as the nature of the works. 76.0% of nurses also believed that they were not well equipped with knowledge and skills to deal with workplace violence. The percentage of nurses who agreed that violence occurred as the consequences of insufficient professional competencies, and ineffective communication were 10.4% and 65.7%. Notably, 69.7% of respondents assumed that the current policies were not strong enough to protect them from workplace violence.

**Conclusions:** There are needs for measures to change nurses' attitude, knowledge and skills to deal with workplace conflict. Hospitals should improve their policies and procedures to manage violence at their institutions.

*Keywords:* Violence, Workplace violence, Violence against healthcare staff.

*Corressponding author
Email address: long@vinuni.edu.vn
Phone number: (+84) 978 877 800
https://doi.org/10.52163/yhc.v63i2.306

# KHẢO SÁT QUAN ĐIỂM VỀ BẠO HÀNH TẠI NƠI LÀM VIỆC CỦA ĐIỀU DƯỠNG VIÊN NĂM 2021

Nguyễn Hoàng Long*

*Trường Đại học VinUni - Đại Dương 8, Đa Tốn, Gia Lâm, Hà Nội, Việt Nam*

Ngày nhận bài: 10 tháng 11 năm 2021
Chỉnh sửa ngày: 08 tháng 01 năm 2022; Ngày duyệt đăng: 20 tháng 02 năm 2022

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Mô tả quan điểm của điều dưỡng viên về bạo hành tại nơi làm việc.

**Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu được tiến hành trên 201 học viên điều dưỡng viên tại trường Đại học Y Dược Thái Nguyên. Số liệu khảo sát được thu thập từ tháng 3 tới tháng 6 năm 2021 bằng bộ câu hỏi tự điền.

**Kết quả:** 15,9% điều dưỡng viên đồng ý rằng nhân viên y tế cần sống chung với bạo hành tại nơi làm việc. 76,0% điều dưỡng cho rằng nhân viên y tế chưa có đủ kiến thức và kỹ năng để phòng tránh bạo hành. Tỷ lệ điều dưỡng đồng ý rằng bạo hành xảy ra do thiếu chuyên môn là 10,4% và do giao tiếp là 65,7%. Đáng chú ý, 69,7% cho rằng chưa có chế tài đủ mạnh để ngăn chặn bạo hành đối với nhân viên y tế.

**Kết luận:** Cần có hoạt động can thiệp để thay đổi quan điểm, cũng như cải thiện kiến thức, kỹ năng phòng tránh và đương đầu với bạo hành của điều dưỡng viên. Các cơ sở y tế cần cải thiện các quy định, chế tài giúp bạo vệ điều dưỡng viên trước bạo hành.

*Từ khóa:* Bạo hành; bạo hành tại nơi làm việc, bạo hành nhân viên y tế.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Tổ chức Y tế Thế giới, bạo hành tại nơi làm việc đã trở thành một vấn đề toàn cầu, thách thức tất cả các nghề nghiệp [7]. Trong đó, nhân viên y tế y tế nằm trong nhóm đối tượng có nguy cơ bạo hành tại nơi làm việc cao nhất, với đa phần các vụ bạo hành được gây ra bởi người bệnh và người nhà người bệnh [6]. Bào cáo tổng quan từ 253 nghiên cứu của Jianxin Liu và cộng sự cho thấy 61,9% nhân viên y tế đã từng đối mặt với bạo hành tại nơi làm việc. Trong đó 42,5% cho biết bị bạo hành về mặt tinh thần, 24,4% bị bạo hành về mặt thân thể [5].

Với đặc thù là đối tượng trực tiếp chăm sóc người bệnh, đã có bằng chứng cho thấy thực trạng bạo hành tại nơi làm việc của điều dưỡng đang ở mức báo động. Khảo sát tại Bệnh viện Nhi Trung ương cho thấy 72,7% điều dưỡng từng bị bạo hành và 59,6% bị bạo hành trong một năm tới thời điểm nghiên cứu [2]. Một báo cáo khác cũng tại Bệnh viện Nhi Trung ương cho thấy bạo hành khiến 89,4% số người được hỏi bị stress tâm lý, 43,6 % có hiện tượng trầm cảm, 45% có ảnh hưởng về

*Tác giả liên hệ
Email: long@vinuni.edu.vn
Điện thoại: (+84) 978 877 800
https://doi.org/10.52163/yhc.v63i2.306

thể chất và 26,6% muốn thay đổi nơi làm việc [1].

Để dự phòng và xử lý bạo hành hiệu quả, sự nhìn nhận của điều dưỡng viên về bạo hành đóng vai trò rất quan trọng. Thái độ về bạo hành sẽ quyết định tới cách mà điều dưỡng viên tiếp cận trước, trong, và sau khi bị bạo hành. Tuy nhiên, đa phần các nghiên cứu gần đây đã công bố tập trung mô tả thực trạng và hậu quả của bạo hành. Vì vậy, nghiên cứu này được tiến hành nhằm với mục tiêu: mô tả quan điểm của điều dưỡng viên về bạo hành tại nơi làm việc.

## 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu:

Điều dưỡng viên công tác tại một số bệnh viện khu vực miền núi phía Bắc đang học hệ vừa làm vừa học và các khóa chuẩn hóa chức danh nghề nghiệp do trường Đại học Y dược Thái Nguyên tổ chức.

***Phương pháp chọn mẫu:*** Mẫu được chọn theo phương pháp chọn mẫu toàn bộ. Tất cả 357 học viên tham dự các khóa học trong thời gian nghiên cứu được mời tham gia khảo sát. Trong số đó, 201 học viên (56,3%) hoàn thành bộ câu hỏi.

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

***Thiết kế nghiên cứu:*** Mô tả cắt ngang

***Địa điểm và thời gian nghiên cứu:*** Trường Đại học Y dược Thái Nguyên từ tháng 3 đến tháng 6 năm 2021.

***Công cụ nghiên cứu và phương pháp thu thập thông tin:*** Thông tin được thu thập bằng hình thức phát vấn. Đối tượng nghiên cứu được tiếp cận phỏng vấn tại phòng học ở thời điểm thích hợp trong ngày tới học tập trung tại trường.

Bộ công cụ thu thập thông tin được nhóm tác giả xây dựng gồm 2 phần. Phần I là các câu hỏi nhằm thu thập thông tin về đặc điểm nhân khẩu học (tuổi, giới, tình trạng hôn nhân) và đặc điểm tình trạng chuyên môn (trình độ, thời gian tốt nghiệp, đơn vị công tác) của đối tượng nghiên cứu. Phần II gồm 9 câu hỏi đánh giá quan điểm của đối tượng nghiên cứu về bạo hành tại nơi làm việc của điều dưỡng. Các câu hỏi được lựa chọn dựa trên tổng quan tài liệu về bạo hành tại nơi làm việc với điều dưỡng [3-6]. Điều dưỡng viên sẽ thể hiện mức độ đồng ý của mình với các quan điểm đưa ra tương ứng các mức (1) - Rất không đồng ý, (2) - Không đồng ý, (3) - Đồng ý và (4) - Rất đồng ý. Các câu hỏi được xin ý kiến chỉnh sửa, góp ý của 05 chuyên gia Điều dưỡng để hoàn thiện bản cuối cùng trước khi khảo sát.

***Xử lý và phân tích số liệu:*** Số liệu sau khi thu thập được mã hóa và xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0.

***Đạo đức nghiên cứu:*** Đề cương của nghiên cứu này đã được thông qua bởi Hội đồng Đạo đức trong nghiên cứu y sinh của Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

***Bảng 1. Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng nghiên cứu (n=201)***

| Đặc điểm | | Số lượng | Tỷ lệ % |
|---|---|---|---|
| **Tuổi** | Dưới 30 tuổi | 21 | 10,4 |
| | Từ 30 đến dưới 40 tuổi | 157 | 78,1 |
| | Từ 40 đến dưới 50 tuổi | 23 | 11,4 |
| | Từ 50 tuổi trở lên | 0 | 0,0 |
| **Giới** | Nam | 34 | 16,9 |
| | Nữ | 167 | 83,1 |
| **Tình trạng hôn nhân** | Chưa kết hôn | 12 | 6,0 |
| | Đã kết hôn | 185 | 92,0 |
| | Ly hôn/góa | 4 | 2,0 |

Bảng 1 cho thấy đa phần đối tượng nghiên cứu có độ tuổi từ 30 đến 40 tuổi (78,1%). Hầu hết đối tượng nghiên cứu là nữ (83,1%) và đã kết hôn (92,0%).

***Bảng 2: Đặc điểm trình độ, kinh nghiệm vị trí công tác của đối tượng nghiên cứu (n=201)***

| Đặc điểm | | Số lượng | Tỷ lệ % |
|---|---|---|---|
| **Trình độ** | Trung cấp | 33 | 16,4 |
| | Cao đẳng | 119 | 59,2 |
| | Đại học | 48 | 23,9 |
| | Sau đại học | 1 | 0,5 |
| **Kinh nghiệm công tác** | Dưới 5 năm | 14 | 7,0 |
| | 5-10 năm | 50 | 24,9 |
| | Trên 10 năm | 137 | 68,2 |
| **Đơn vị công tác** | Khoa nội trú | 111 | 55,2 |
| | Khoa khám bệnh | 26 | 12,9 |
| | Khoa cấp cứu | 22 | 10,9 |
| | Các phòng ban/khoa phi lâm sàng | 42 | 20,9 |

Về trình độ, hơn một nửa (59,2%) điều dưỡng viên có trình độ cao đẳng. Tỷ lệ điều dưỡng viên có trên 10 năm công tác chiếm đa số (68,2%). Đối tượng nghiên cứu chủ yếu đang công tác tại khoa điều trị nội trú (55,9%) (bảng 2).

***Bảng 3: Quan điểm về bạo hành tại nơi làm việc của điều dưỡng viên trong nghiên cứu (n=201)***

| Quan điểm về bạo hành tại nơi làm việc | Rất không đồng ý (N/%) | Không đồng ý (N/%) | Đồng ý (N/%) | Rất đồng ý (N/%) |
|---|---|---|---|---|
| Chịu bạo hành là một phần của công việc, nhân viên y tế cần sống chung với nó | 2 (1,0%) | 161 (80,1%) | 32 (15,9%) | 6 (3,0%) |
| Nhân viên y tế cũng có lỗi khi để xảy ra bạo hành | 1 (0,5%) | 95 (47,3%) | 104 (51,7%) | 1 (0,5%) |
| Nhân viên y tế chưa có đủ kiến thức và kỹ năng phòng tránh bạo hành tại nơi làm việc | 23 (11,4%) | 22 (10,9%) | 153 (76,1%) | 3 (1,5%) |
| Các vụ bạo hành xảy ra là do nhân viên y tế thiếu năng lực chuyên môn | 1 (0,5%) | 179 (89,1%) | 21 (10,4%) | 0 (0,0%) |
| Các vụ bạo hành xảy ra là do vấn đề về giao tiếp | 8 (4,0%) | 61 (30,3%) | 132 (65,7%) | 0 (0,0%) |
| Các vụ bạo hành xảy ra là do xã hội thiếu tin tưởng vào ngành Y tế | 11 (5,5%) | 69 (34,3%) | 120 (59,7%) | 1 (0,5%) |
| Chưa có đủ chế tài đủ mạnh để ngăn chặn bạo hành với nhân viên y tế | 45 (22,4%) | 11 (5,5%) | 140 (69,7%) | 5 (2,5%) |
| Các vụ bạo hành xảy ra là do người bệnh/gia đình đòi hỏi vô lý | 27 (13,4%) | 25 (12,4%) | 149 (74,1%) | 0 (0,0%) |
| Các vụ bạo hành xảy ra là do đối tượng tấn công mất kiểm soát hành vi do rượu hoặc chất kích thích | 28 (13,9%) | 28 (13,9%) | 141 (70,1%) | 4 (2,0%) |

Bảng 3 cho thấy, 15,9% điều dưỡng đồng ý quan điểm cho rằng chịu bạo lực là một phần của cộng việc, nhân viên y tế cần sống chung với nó. Hơn một nửa (51,7%) điều dưỡng đồng ý quan điểm cho rằng nhân viên y tế cũng có lỗi khi xảy ra bạo hành và trên 76% điều dưỡng cho rằng nhân viên y tế chưa có đủ kiến thức và kỹ năng để phòng tránh bạo hành tại nơi làm việc. Về nguyên nhân của bạo hành, tỷ lệ điều dưỡng đồng ý rằng bạo hành xảy ra do điều dưỡng thiếu chuyên môn là 10,4%, do giao tiếp là 65,7%, do người bệnh thiếu tin tưởng vào hệ thống y tế là 59,7%, và do người bệnh/gia đình người bệnh đòi hỏi vô lý là 74,1%. Đáng chú ý, 69,7% cho rằng chưa có chế tài đủ mạnh để ngăn chặn bạo hành đối với nhân viên y tế.

## 4. BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy 15,9% điều dưỡng đồng ý và 3,0% điều dưỡng rất đồng ý với quan điểm "chịu bạo hành là một phần công việc và nhân viên y tế cần sống chung với nó". Như vậy, cứ 100 điều dưỡng viên thì có 19 người coi bạo hành là một phần tất yếu của công việc và chấp thuận nó. Đây là một kết quả rất đáng lo ngại. Việc coi bạo lực là chuyện bình thường sẽ kiến điều dưỡng viên bình thường hóa các hành vi xấu của người bệnh, người nhà người bệnh, khiến môi trường làm việc trở lên độc hại và ảnh hưởng tới chính họ. Kết quả nghiên cứu của Nguyễn Đức Tuyến và Phí Hải Nam cho thấy trong phần lớn trường hợp nhân viên y tế không tỏ thái độ phản đối mà lựa chọn phương án chịu đựng, những ai không chịu đựng được thì tính đến chuyển bỏ việc, bỏ nghề [3]. Đáng chú ý, kết quả nghiên cứu này cũng cho thấy 69,7% điều dưỡng viên đồng ý, 2,5% rất đồng ý quan điểm cho rằng chưa có đủ chế tài đủ mạnh để ngăn chặn bạo hành với nhân viên y tế. Đây có thể là một trong các nguyên nhân quan trọng dẫn tới việc điều dưỡng viên chấp nhận sống chung với thực tại. Vì vậy, cần đẩy mạnh việc xây dựng các chế tài giúp bảo vệ nhân viên y tế nói chung và điều dưỡng nói riêng. Ngoài ra, cần có các can thiệp để thay đổi quan niệm của điều dưỡng viên, giúp gạt bỏ thái độ chấp thuận, buông xuôi.

Kết quả phân tích quan điểm của điều dưỡng viên về các nguyên nhân dẫn tới bạo hành cho thấy hầu hết đối tượng được hỏi đều cho rằng bạo hành do nhiều nguyên nhân. Cụ thể, 65,7% đồng ý rằng các vụ bạo hành xảy ra là do vấn đề giao tiếp, 10,4% đồng ý rằng các vụ bạo hành xảy ra do nhân viên y tế thiếu năng lực chuyên môn. Đáng chú ý 76,1% điều dưỡng đồng ý rằng nhân viên y tế chưa có đủ kiến thức và kỹ năng phòng tránh bạo hành tại nơi làm việc. Như vậy có thể nói, các điều dưỡng viên cũng nhận thấy sự thiếu sót về năng lực của nhân viên y tế trong việc để xảy ra bạo hành tại nơi làm việc. Các nghiên cứu đã công bố đã chỉ ra một số nguyên nhân và yếu tố thuận lợi của bạo hành, bao gồm thiếu được đào tạo về xử lý bạo hành đúng cách, khối lượng công việc quá cao, thiếu nguồn lực, thời gian chờ đợi của người bệnh lâu, tình trạng quá tải, sự khác biệt về văn hóa, ngôn ngữ, điều dưỡng thiếu kỹ năng ứng phó với bạo hành, hành vi không hợp chuẩn của điều dưỡng viên [5, 7]. Kết quả nghiên cứu này một lần nữa cho thấy tính cấp thiết của việc đào tạo kỹ năng giao tiếp, kỹ năng nhận diện và ứng phó với các tình huống bạo hành cho nhân viên y tế.

Đáng chú ý, kết quả nghiên cứu này cho thấy 74,1% điều dưỡng viên đồng ý rằng các vụ bạo hành xảy ra là do người bệnh/gia đình đòi hỏi vô lý, 70,1% đồng ý rằng bạo hành xảy ra là do đối tượng tấn công mất kiểm soát hành vi do rượu hoặc chất kích thích. Một số nghiên cứu cả trong và ngoài nước cũng cho thấy kết quả tương tự. Báo cáo tổng quan của Behdin cho thấy đa phần đối tượng tấn công là người bệnh có rối loạn sức khỏe tâm thần, sử dụng rượu và ma túy, có tiền sử căng thẳng và bạo. Bên cạnh đó còn có nguyên nhân là do bệnh nhân, người nhà không nhận được kết quả chăm sóc tương xứng với kết quả mong đợi, kỳ vọng của họ [4]. Nghiên cứu tại Bệnh viện Nhi Trung ương cho thấy 95,7% điều dưỡng cho rằng việc người bệnh, người nhà người bệnh sử dụng chất kích thích làm tăng khả năng bạo hành đối với nhân viên y tế [1]. Kết quả này cho thấy, tiếp cận hạn chế bạo hành cần được tiến hành ở cả cấp độ cá nhân lẫn tổ chức. Từng điều dưỡng viên cần có kỹ năng tốt trong việc xác định nguy cơ, chủ động tự bảo vệ bản thân. Song song với đó, các bệnh viện cũng cần có chính sách và hệ thống bảo vệ nhân viên khỏi những đối tượng có nguy cơ gây bạo hành cao.

## 5. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Khảo sát trên 201 điều dưỡng viên cho thấy 15,9% số người được hỏi đồng ý rằng chịu bạo lực là một phần của cộng việc và nhân viên y tế cần sống chung với nó. 51,7% điều dưỡng đồng ý quan điểm cho rằng nhân viên

y tế cũng có lỗi khi xảy ra bạo hành và trên 76% điều dưỡng cho rằng nhân viên y tế chưa có đủ kiến thức và kỹ năng để phòng tránh bạo hành tại nơi làm việc. Về nguyên nhân của bạo hành, tỷ lệ điều dưỡng đồng ý rằng bạo hành xảy ra do điều dưỡng thiếu chuyên môn là 10,4%, do giao tiếp là 65,7%, do người bệnh thiếu tin tưởng vào hệ thống y tế là 59,7%, và do người bệnh/ gia đình người bệnh đòi hỏi vô lý là 74,1%. 69,7% cho rằng chưa có chế tài đủ mạnh để ngăn chặn bạo hành đối với nhân viên y tế.

Kết quả nghiên cứu cho thấy cần có các hoạt động can thiệp để thay đổi quan điểm của điều dưỡng viên về bạo hành tại nơi làm việc. Các chương trình giúp cải thiện kiến thức, kỹ năng phòng tránh và đương đầu với bạo hành cũng cần được thực hiện. Bên cạnh đó, các cơ sở y tế cần cải thiện các quy định, chế tài giúp bạo vệ điều dưỡng viên trước bạo hành tại nơi làm việc.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Hung DM, Phuc DN, Hien PT, Selected reasons, and consequences of workplace violence against nurses caused by clients at inpatient wards of National Hospital of Pediatrics. Ho Chi Minh City Journal of Medicine, 2018; 6 (22): 201-207.

[2] Phuc DN, Hien PT, Hanh TV, Incidence of workplace violence caused by patients among nurses at inpatient wards of National Hospital of Pediatrics. Journal of Community Medicine, 2017; 41 (11+12): 31-36.

[3] Tuyen ND, Nam PH, Knowledge and attitude toward violent behaviors against healthcare workers. Family and Gender Studies, 2019; 30 (1): 89-95.

[4] Behdin N, Antecedent factor in different types of workplace violence against nurses: A systematic review. Aggression and Violent Behavior, 2019; 44: 1-7.

[5] Liu J, Prevalence of workplace violence against healthcare workers: a systematic review and meta-analysis. Occup Erviron Med, 2019; 76: 927-937.

[6] Warren B, Workplace violence in hospitals: safe havens no more. J Health Prot Manag Publ Int Assoc Hosp Secur, 2011; 27(2): 9-17.

[7] World Health Organization, Framework guideline for addressing workplace violence in the health sector, Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, 2002.