

医患伤害事件背景下医务人员主观幸福感及其影响因素研究

朱帆帆, 朱婷婷

(南京医科大学医政学院, 江苏 南京 211166)

摘要:目的:调查当前医务人员的主观幸福感现状,结合医务人员在医患伤害事件中的心理状况,探索医患伤害事件背景下医务人员主观幸福感的关键影响因素。方法:采用问卷对南京、上海四家医院的369名医务人员进行调查。结果:性别、收入、职称等因素对医务人员主观幸福感存在影响。医患伤害事件后的宽恕水平可以显著预测幸福感。结论:协助医务人员在医患伤害事件后调试心理状态促进其宽恕水平的提高,既有助于构建和谐医患关系也有利于其自身的心理健康。

关键词:医务人员;主观幸福感;医患伤害事件

中图分类号: R192

文献标志码: A

文章编号: 1671-0479(2016)01-032-005

doi:10.7655/NYDXBSS20160108

医疗纠纷、冲突频发,医患关系持续紧张,已经成为全社会关注的热点。国外多项调研显示,医务人员心理障碍率显著高于一般人群,且产生的问题具有一定倾向性^[1-3]。与此同时,医务人员的心理健康问题往往被忽视,甚至医务人员本身也采取逃避态度,不愿意正视和面对,更不愿意主动寻求外在的帮助和社会支持。

主观幸福感(subjective well-being, SWB)是指个体根据自定的标准对其生活质量的总体评估,它是衡量个体生活质量的重要综合性心理指标。本研究考察目前医务人员的主观幸福感现状以及外部影响因素,并结合医务人员在医患伤害事件中的心理状况,进行相关性研究,帮助医务人员积极面对医患矛盾,提高心理健康水平。

一、资料与方法

(一) 一般资料

本研究采用简单随机抽样,以三级综合性医院(江苏省人民医院和上海市普陀区中心医院),三级专科医院(南京市儿童医院和南京医科大学附属友

谊整形外科医院)的医务人员为研究对象,进行问卷发放与回收,最终得到有效问卷369份,有效率88.49%。所有医务人员工作年限超过1年。

(二) 方法

1. 基本信息问卷

人口统计学及职业相关变量。根据研究目的和研究内容,参考国内外文献由研究者自行设计而成,包括七个方面:性别、工作年限、所在岗位、职称、学历、科室、平均月收入。

2. 主观幸福感量表

本量表由研究者根据研究内容与目的自行设计而成,测量研究对象的幸福感程度。量表由六个项目组成,前四个项目包括主观总体幸福感、工作满意度、生活满意度、工作轻松程度。后两个项目采用苗元江编制的综合幸福问卷^[4],本研究选取正性情绪维度和负性情绪维度。每个项目分值越高,表明该项目程度越强。

3. 医患伤害事件问卷(医务人员版)

自编医患伤害事件问卷(医务人员版),涉及四个方面:医务人员对伤害事件的心理状况及主观感受,

基金项目:江苏省高校哲学社会科学研究基金资助项目“基于宽恕的医患冲突心理研究”(2014SJB153)

收稿日期:2015-09-23

作者简介:朱帆帆(1993-),女,江苏淮安人,硕士研究生在读;朱婷婷(1981-),女,湖北武汉人,讲师,研究方向为大学生心理健康教育、医患心理学,通信作者。

包括主观受伤害程度、现在的愤怒程度、主观判断对方的故意程度;医务人员对伤害事件的宽恕水平。

(三)统计学方法

采用 EpiData、SPSS16.0 统计软件建立数据库进行 *t* 检验、单因素方差分析、LSD-*t* 检验、Games-Howell 检验等,对总体幸福感与幸福感其余量表进行 Pearson 相关分析,对影响总体幸福感的伤害事件因素进行多元线性回归分析。所有统计检验显著性水平均以 $P \leq 0.05$ 表示差异有统计学意义。

二、调查结果

(一)医务人员主观幸福感现状

369 名医务人员中,医务人员总体幸福感得分(6.56 ± 2.51)分,有 35 人(9.6%)得分 ≤ 3 分,205 人(55.6%)得分 ≥ 7 分;工作满意度有 49 人(13.27%) ≤ 3 分,172 人(46.61%)得分 ≥ 7 分,平均值(6.06 ± 2.24)分;生活满意度得分有 21 人(5.69%) ≤ 3 分,有 223 人(60.43%) ≥ 7 分,平均值(6.82 ± 2.08)分;工作轻松程度得分有 156 人(42.28%)得分 ≤ 3 分,71 人(19.24%)得分 ≥ 7 分,平均值(4.15 ± 2.64)分。正性情绪总分平均(26.12 ± 7.01)分,因子分(4.35 ± 1.17)分;负性情绪总分平均得分(11.97 ± 4.99)分,

因子分(2.00 ± 0.83)分。

(二)不同人口统计学项目下医务人员主观幸福感分析结果

在工作满意度方面,男女医务人员得分具有显著差异,男性医务人员得分高于女性医务人员($P < 0.05$,表 1)。在总体幸福感、工作满意度、工作轻松程度方面,低收入组的幸福感低于高收入组($P < 0.05$,表 2),且收入超过 2 万元者工作更为轻松。其他科室(医技科室、门急诊、口腔科等)的医务人员在总体幸福感、工作满意度、生活满意度、工作轻松程度方面得分高于内外科,在负性情绪方面得分低于妇儿科($P < 0.05$,表 3)。在生活满意度方面,工作年限超过 20 年的医务人员得分高于工作小于 5 年以及工作在 10~20 年之间的医务人员,在工作轻松程度方面,工作在 10~20 年之间的医务人员得分最低,在正性情绪方面,工作年限超过 20 年的医务人员得分最高,负性情绪得分最低($P < 0.05$,表 4)。不同学历方面,专科及以下学历的医务人员工作满意度得分低于研究生($P < 0.05$,表 5)。因岗位差异在正性情绪和负性情绪方面的得分无显著差异。在总体幸福感、工作满意度、生活满意度方面,护士得分最低。在工作轻松程度方面,医技人员得分高于医生护士(P

表 1 不同性别者幸福感量表差异分析

(分, $\bar{x} \pm s$)

性别	总体幸福感	工作满意度	生活满意度	工作轻松程度	正性情绪	负性情绪
男	6.59 ± 2.07	6.68 ± 1.75	7.00 ± 1.70	4.31 ± 2.80	4.15 ± 1.32	2.04 ± 0.93
女	6.55 ± 2.32	5.82 ± 2.36	6.75 ± 2.20	4.09 ± 2.58	4.43 ± 1.09	1.98 ± 0.79
<i>t</i> 值	0.158	3.799*	1.161	0.728	-1.929	0.607

* : $P < 0.05$ 。

表 2 不同平均月收入者幸福感量表差异分析

(分, $\bar{x} \pm s$)

平均月收入	总体幸福感	工作满意度	生活满意度	工作轻松程度	正性情绪	负性情绪
≤0.4 万	6.26 ± 2.51 ^{ab}	6.05 ± 2.49	6.58 ± 2.39	4.43 ± 2.76 ^{dc}	4.17 ± 1.26	2.01 ± 0.83
0.4~0.8 万	6.34 ± 2.11 ^{ab}	5.66 ± 2.15 ^{abc}	6.70 ± 1.97	3.77 ± 2.32 ^c	4.39 ± 1.12	1.95 ± 0.80
0.8~1.0 万	7.20 ± 2.35	6.78 ± 1.73	7.42 ± 1.80	5.65 ± 3.03 ^e	4.55 ± 1.07	2.13 ± 0.96
1.0~1.5 万	7.54 ± 1.48	6.64 ± 1.99	7.32 ± 1.70	3.68 ± 2.82 ^e	4.79 ± 1.10	2.04 ± 0.94
1.5~2.0 万	7.90 ± 0.88	7.40 ± 1.27	7.60 ± 1.17	4.60 ± 2.72	4.38 ± 1.07	1.88 ± 0.64
>2 万	7.60 ± 1.67	7.20 ± 2.17	7.60 ± 1.52	7.20 ± 2.59	3.87 ± 1.07	1.73 ± 0.45
<i>F</i> 值	3.468*	3.276*	1.908	2.881*	1.880	0.447

* : 总体比较 $P < 0.05$ 。组间比较:a;与 1.0~1.5 万比较,b;与 1.5~2.0 万比较,c;与 0.8~1.0 万比较,d;与 0.4~0.8 万比较,e;与 2 万以上比较, $P < 0.05$ 。

表 3 不同科室者幸福感量表差异性比较

(分, $\bar{x} \pm s$)

科室	总体幸福感	工作满意度	生活满意度	工作轻松程度	正性情绪	负性情绪
内科	6.35 ± 2.05 ^a	5.93 ± 2.10 ^a	6.56 ± 1.98 ^a	3.92 ± 2.57 ^a	4.18 ± 1.05 ^a	2.01 ± 0.81 ^a
外科	6.01 ± 2.49 ^a	5.68 ± 2.41 ^a	6.42 ± 2.23 ^a	3.43 ± 2.74 ^a	4.28 ± 1.21 ^a	1.99 ± 0.83 ^b
妇科	6.67 ± 2.64 ^a	6.22 ± 2.37 ^a	6.67 ± 2.25 ^a	4.83 ± 2.43 ^a	4.40 ± 0.90 ^a	2.39 ± 0.86 ^a
儿科	7.03 ± 1.94 ^a	6.12 ± 2.20 ^a	7.19 ± 1.66 ^a	4.88 ± 2.77 ^a	4.45 ± 1.06 ^a	2.32 ± 0.98 ^a
其他	7.35 ± 1.83	6.66 ± 1.99	7.52 ± 1.86	5.02 ± 2.23	4.58 ± 1.26	1.81 ± 0.75
<i>F</i> 值	5.906*	2.850*	4.786*	6.589*	1.555*	3.499*

* : 总体比较 $P < 0.05$ 。组间比较:a;与其他科室比较,b;与儿科比较, $P < 0.05$ 。

< 0.05,表6)。在工作轻松程度、正性情绪与负性情绪方面得分无显著差异。在总体幸福感、生活满意度和工作满意度方面,正高级职称的医务人员得分最高($P < 0.05$,表7)。

(三) 总体幸福感与幸福感各量表之间的相关性分析

相关性分析显示,总体幸福感与生活满意度($r=0.810$)、工作满意度($r=0.736$)、工作轻松程度($r=0.427$)、正性情绪得分($r=0.289$)呈显著正相关($P < 0.01$),提示生活满意度、工作满意度越高,工作越轻松、越有更多时间拥有正性情绪,总体幸福感越高;与负性情绪得分呈显著负相关($r=-0.148$, $P < 0.01$),提示越有更少时间有负性情绪,总体幸福感越高。

(四) 伤害事件医务人员心理状况

在报告伤害事件的297名医务人员中,认为自

己受到严重伤害(得分 ≥ 8 分)有107人,占36.03%,受到较大伤害(得分 ≥ 5 分, < 8 分)有119人,占40.07%。医务人员对伤害事件的愤怒均值为(3.76 ± 2.91)分。针对患方是否故意伤害自己进行主观判断,医务人员平均给分(4.25 ± 2.93)分,以3分和7分作为切分值,有122人(41.08%)表示事件为对方故意伤害(≤ 3 分),75人(25.25%)认为非故意伤害(≥ 7 分)。伤害事件结束后,医务人员对伤害事件及患者、患者家属宽恕水平平均值为(5.09 ± 3.15)分,以3分和7分作为切分值,有96人(32.99%)表示不愿宽恕(≤ 3 分),108人(37.11%)表示愿意宽恕(≥ 7 分)。

(五) 总体幸福感与伤害事件各因素之间的多元线性回归

以总体幸福感为因变量,以伤害感受、现在愤怒程度、对方故意伤害程度、宽恕水平四个因素作为自

表4 不同工作年限者幸福感量表差异性比较

工作年限	总体幸福感	工作满意度	生活满意度	工作轻松程度	正性情绪	负性情绪
<5年	6.49 ± 2.24	6.20 ± 2.21	6.70 ± 2.07 ^a	4.33 ± 2.60 ^b	4.25 ± 1.18 ^a	2.00 ± 0.81
5~10年	6.91 ± 2.23	6.09 ± 2.45	7.23 ± 2.13	4.05 ± 2.65	4.25 ± 1.20 ^a	1.95 ± 0.86
10~20年	6.04 ± 2.24	5.49 ± 2.02	6.29 ± 2.04 ^a	3.26 ± 2.58 ^a	4.47 ± 0.98	2.20 ± 0.93 ^a
>20年	7.08 ± 2.25	6.32 ± 2.24	7.50 ± 1.81	5.05 ± 2.56	4.83 ± 1.23	1.71 ± 0.58
F值	2.565	1.917	4.135*	4.487*	3.062*	2.999*

*: 总体比较 $P < 0.05$ 。组间比较:a:与工作20年以上比较,b:与工作10~20年比较, $P < 0.05$ 。

表5 不同学历者幸福感量表差异性比较

学历	总体幸福感	工作满意度	生活满意度	工作轻松程度	正性情绪	负性情绪
专科及以下	6.27 ± 2.30	5.55 ± 2.48 ^{ab}	6.50 ± 2.25	4.15 ± 2.75	4.28 ± 1.11	2.04 ± 0.87
本科	6.48 ± 2.46	5.95 ± 2.36	6.81 ± 2.21	4.12 ± 2.54	4.43 ± 1.22	1.92 ± 0.79
硕士研究生	6.82 ± 1.82	6.59 ± 1.73	7.06 ± 1.79	4.48 ± 2.47	4.31 ± 1.22	2.00 ± 0.76
博士研究生	7.15 ± 2.02	6.79 ± 1.50	7.27 ± 1.42	3.45 ± 3.12	4.35 ± 0.98	2.20 ± 1.02
F值	1.774	4.786*	1.725	1.209	0.357	1.156

*: 总体比较 $P < 0.05$ 。组间比较:a:与硕士研究生比较,b:与博士研究生比较, $P < 0.05$ 。

表6 不同岗位者幸福感量表差异性比较

岗位	总体幸福感	工作满意度	生活满意度	工作轻松程度	正性情绪	负性情绪
医生	6.88 ± 1.97 ^a	6.58 ± 1.80 ^a	7.07 ± 1.72 ^a	4.30 ± 2.74 ^a	4.31 ± 1.17	2.01 ± 0.84
护士	6.12 ± 2.42 ^b	5.37 ± 2.47 ^b	6.42 ± 2.32 ^b	3.68 ± 2.59 ^b	4.40 ± 1.08	2.02 ± 0.83
医技人员	7.11 ± 2.19	6.85 ± 1.90	7.47 ± 1.93	5.38 ± 2.02	4.34 ± 1.46	1.87 ± 0.81
F值	6.320*	16.334*	6.852*	8.439*	0.241	0.659

*: 总体比较 $P < 0.05$ 。组间比较:a:与护士比较,b:与医技人员比较, $P < 0.05$ 。

表7 不同职称者幸福感量表上的差异性比较

职称	总体幸福感	工作满意度	生活满意度	工作轻松程度	正性情绪	负性情绪
无	6.67 ± 2.34 ^a	6.32 ± 2.16 ^a	6.92 ± 2.13 ^a	4.57 ± 2.73	4.36 ± 1.24	1.93 ± 0.69
初级	6.36 ± 2.30 ^a	5.80 ± 2.38 ^a	6.65 ± 2.19 ^a	3.99 ± 2.55	4.27 ± 1.16	1.96 ± 0.85
中级	6.42 ± 2.11 ^a	5.79 ± 2.17 ^a	6.64 ± 1.88 ^a	3.91 ± 2.55	4.29 ± 1.17	2.15 ± 0.96
副高	7.03 ± 2.13	6.65 ± 1.64 ^a	7.27 ± 1.81	4.19 ± 2.63	4.77 ± 0.97	1.94 ± 0.72
正高	8.40 ± 1.35	8.10 ± 1.10	8.50 ± 1.08	5.50 ± 3.78	4.67 ± 1.25	2.08 ± 0.81
F值	2.569*	3.995*	2.563*	1.453	1.658	0.903

*: 总体比较 $P < 0.05$ 。组间比较:a:与正高比较, $P < 0.05$ 。

变量,考察伤害事件的发生对总体幸福感的预测作用。结果显示,对总体幸福感贡献的自变量从大到小依次为宽恕水平(0.138)、伤害感受(-0.127)、故意伤害(0.059)、愤怒程度(0.028),但仅有宽恕水平($P < 0.05$)进入了方程,与幸福感呈正相关。

三、讨 论

医务人员作为长期处于“高风险、高强度、高技术”职业压力下的服务工作人员,其心理健康问题不容小觑。本研究调查医务人员的幸福感水平,进行了人口统计学方面的差异分析,并结合伤害事件探讨影响幸福感因素,总结如下。

(一)医务人员主观幸福感

本调查显示,四家医院的医务人员幸福感总体呈中等偏上水平。将生活满意度与工作满意度结合起来看,医务人员平均生活满意度比工作满意度略高,可以看出,医务人员来自家庭、友谊等的幸福感比工作更高。工作轻松程度得分偏低,表明医务人员认为医务工作较为辛苦,也可以作为对医务工作满意的一项考察指标,一定程度上也影响了医务人员对工作的满意度。医务人员较多时间体验到爱、高兴、愉快、感激、自豪、快乐等正性情绪,较少时间体验到悲哀、忧虑、嫉妒、愤怒、内疚、耻辱等负性情绪,意味着医务人员较高的幸福感。Diener等^[5]研究发现正性情感和负性情感频率变化相反,即当体验正性情感的时间多时,体验负性情感的时间就少。这与本研究的结果相符。因而,提升医务人员的幸福感应将重点转移到培养积极正性情感方面。

(二)主观幸福感的人口统计学差异

总体上讲,学历高、收入高的医院人员幸福感较强,这与其他已有研究结果相符^[6-7]。但在其余统计学表现方面,略有差异。本研究发现男性医务人员比女性的工作满意度高,但王丽等^[8]研究显示,男性工作满意度低于女性。表明性别对医务人员工作满意度的影响尚无明确定论,可能存在中间变量。

另外其他科室(包括门急诊、ICU、医技科室等)拥有比内、外科更高的幸福感、工作生活满意度和轻松的工作,比妇科、儿科更少的负性情绪。可能由于内、外科所面临的压力比医技科室等其他科室更大,妇科、儿科医务人员在医务工作中接触到的患者都是情感丰沛、情绪波动大的妇女儿童,易受到来自患者的情绪影响,同时儿科所在的工作环境更为嘈杂,容易产生更多的负性情绪。但是本结果还没有其他相关研究支持,需后续进一步研究证明。

从工作年限来看,工作时间在20年以上的医务

人员对生活更满意,拥有更多时间的正性情绪。可能由于他们具有较高的经济、社会地位和丰富的临床科研经验,对各方面矛盾都能更深层次地思考,处理问题更加从容,心态更加积极乐观。而工作年限较短的医务人员由于实践技术水平低,从事的都是最基本的临床工作,同时工资最低,因此生活满意度较低。

工作年限在10~20年之间的医务人员比其他工作年限的人感到更加辛苦,可能由于处在工作上升期,临床科研两手抓,压力大,事物多,负性情绪也就比工作20年以上的医务人员更多。有研究指出,很多医务人员还兼有教师的双重身份,医疗、教学、科研等方面工作内容对医务人员提出更高的从业要求,不同程度地限制和阻碍了医务人员的专业技术方面的进修和继续教育的发展^[9]。

岗位方面,本研究发现护士比医生、医技人员的幸福感、工作满意度、生活满意度低。目前我国医护比为1:1,而合理的医护比应当为1:2甚至1:3,护士数量不合理且多为女性,在高强度、高压之下,不仅要直接面对病重患者,担负重大责任,还要兼顾到家庭,严重的家庭-工作冲突^[10],工资报酬、社会地位较医生低,较少被认同,使得护士群体幸福感降低。另一方面,医技人员工作显得轻松一点,作为辅助临床科室,操作重复性高,稳定风险低。

本研究发现高级职称的医务人员拥有更高的总体幸福感和工作、生活满意度。这可能由于在医务工作中,职称代表着临床经验和专业修养,患者更倾向于认同职称高阅历丰富的医务人员,医患关系更加融洽,相关心理压力较小,生活也相对舒畅满意。另一方面,在医院的话语权、资源配置和待遇更有优势^[11]。但苗元江等^[12]研究显示高级职称医务人员幸福指数水平低于初、中级医务人员。因而结果需进一步验证。

(三)医患伤害事件中医务人员主观心理状况

伤害事件中,医务人员普遍具有较高的愤怒值,究其原因可能一方面医务人员认为患方是故意伤害的程度较高,本研究发现近一半的医务人员认为患者及家属是故意伤害,另一方面由于患方的言语行为伤害后道歉比例较低,医务人员在情感上没有得到理解和尊重。伤害事件发生后至今大部分医务人员回想的愤怒值较低,表明医务人员在伤害事件后做了一定程度的情绪调节。

医务人员对伤害事件的宽恕水平处于中等水平。有研究认为宽恕水平受到冒犯者、冒犯事件和受害者三方因素影响^[13]。那么在医患伤害事件中,患者及家属是否道歉、医务人员人格特征等将会影响宽

怨水平。

(四)伤害事件对医务人员总体幸福感的影响

本研究表明,宽恕水平对医务人员总体幸福感具有一定的预测作用,而愤怒水平等与伤害事件相关的心理感受无法显著预测医务人员总体幸福感水平。这提示提高医务人员幸福感更需要从积极心理学角度,而不仅仅是通过降低愤怒等负性情绪入手,即可以通过培养与促进医务人员对伤害事件的宽恕水平,使其在动机、情感、认知和行为上向积极状态转变^[14],提高总体幸福感。

研究表明,医务人员的主观幸福感受到大量人口统计学变量影响,在医患伤害事件中,幸福感结合在医患伤害事件中医务人员的心理状况,医院管理者需要针对不同的医务人员群体,切实改善医务人员对伤害事件的宽恕水平,有效提高主观幸福感水平,进而帮助医务人员积极面对医患矛盾,促进医患关系和谐发展。

参考文献

- [1] Miller L. Doctors, their mental health and capacity for work[J]. *Occup Med (Lond)*, 2009, 59(1): 53-55
- [2] Younès N, Hardy-Bayle MC, Falissard B, et al. Differing mental health practice among general practitioners, private psychiatrists and public psychiatrists [J]. *BMC Public Health*, 2005, 5(1): 104
- [3] Brooks SK, Gerada C, Chalder T. Review of literature on the mental health of doctors: are specialist services needed? [J]. *J Ment Health*, 2011, 20(2): 146-156
- [4] 苗元江. 心理学视野中的幸福 [D]. 南京: 南京师范大学, 2003
- [5] Diener E, Lucas RE. Personality and subjective well-being [M]// Kahneman D, Diener E, Schwarz N. *Well-being: The foundations of hedonic psychology*. New York: Russell Sage Foundation, 1999: 213-229
- [6] 任海燕. 综合性医院临床医生幸福感评价及影响因素的研究[D]. 武汉: 华中科技大学, 2010
- [7] 董倩, 张岗英, 曾晓冬. 医护人员主观幸福感现状及其应对策略研究[J]. *中国健康心理学杂志*, 2012, 20(4): 553-555
- [8] 王丽, 张新庆, 李恩昌, 等. 我国45家医院医务人员工作满意度状况调查[J]. *医学与社会*, 2014(12): 87-89
- [9] 李英, 张磊晶, 王冬梅. 医务人员心理压力成因分析及干预对策[J]. *中国校医*, 2011, 25(1): 60-61
- [10] 陈长蓉, 陈春萍, 赵叁山, 等. 护士工作-家庭冲突现状的调查分析[J]. *中华护理杂志*, 2010, 45(7): 629-631
- [11] 李幼东, 李海燕, 杨林霖, 等. 三级甲等医院医务人员主观幸福感调查[J]. *中国临床心理学杂志*, 2012, 20(3): 407-408, 406
- [12] 苗元江, 漆隽玮, 黄海蓉. 综合医院医务人员幸福感及影响因素分析[J]. *中国公共卫生*, 2009, 2(6): 683-685
- [13] 苗元江, 卢颖. 积极心理学视野下的宽恕研究[J]. *江西教育学院学报*, 2011, 32(1): 42-47
- [14] 朱婷婷, 陶琳瑾, 郑爱明. 整合视野下宽恕心理的概念厘定与研究展望[J]. *南京医科大学学报(社会科学版)*, 2014, 14(5): 367-371

Subjective well-being and its influence factors of medical staff in the doctor-patient offensive event

Zhu Fanfan, Zhu Tingting

(School of Health Policy and Management, Nanjing Medical University, Nanjing 211166, China)

Abstract: Objective: To investigate the subjective well-being and relevant influence factors of medical staff at present, combined with the psychologic status of medical staff in the doctor-patient conflicts, and to search the key factors affecting the subjective well-being of medical staff in the doctor-patient offensive event.

Methods: A total of 369 medical staff were investigated by questionnaire survey. **Results:** There were many statistical variables, including gender, salary, professional titles, and etc, which have impact on the subjective well-being. The forgiveness level could significantly predicted the happiness level after the doctor-patient conflicts. **Conclusion:** We can infer that adjustment of medical staff's psychologic status to improve forgiveness level helps to build a harmonious doctor-patient relationship and be good to their mental health.

Key words: medical workers; subjective well-being; doctor-patient offensive event