

探析门诊护理人员职业倦怠相关性因素

李 娇 安 肖 张羽欣

解放军总医院京西医疗区四海桥门诊部 北京 海淀 100097

摘要: 护理人员数量短缺, 工作量大且琐碎, 职业风险高, 工作认同感低等特征, 使得其存在不同程度的职业倦怠。护理人员职业倦怠不仅会对其身心健康产生影响, 出现疲惫、焦虑、睡眠障碍等问题, 也会导致护理质量下降, 医疗差错上升, 患者满意度下降, 离职率升高等现象出现。因此, 对护理人员职业倦怠相关因素分析显得尤为重要。因此本文进行如下探究。

关键词: 门诊; 护理人员; 倦怠因素; 相关因素

引言

职业倦怠是个体因为不能有效地应对工作上延续不断的各种压力, 而产生的一种长期性反应, 包括情绪衰竭, 人格解体和低成就感。护理工作具有业务量繁重、压力大、风险高及工作时间长等特点, 护理人员也是易发生职业倦怠的高风险人群。职业倦怠不仅会导致护理人员出现生理和心理健康问题, 还会带来患者安全隐患和服务体验下降, 从而导致服务质量和效率下降, 影响医疗机构绩效。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取医院门诊工作时间超过12个月的30名护士作为研究对象, 研究时间为2020年4月—2021年4月, 包括门诊导医9名, 门诊医技3名, 急诊10名, 其他门诊8名, 向30名护士发放调查问卷。其中年龄25岁及以下者7名, 26~35岁者14名, 36~45岁者6名, 45岁以上者3名; 已婚22名, 未婚8名; 中专学历8名, 大专学历16名, 本科学历6名, 均为女性。

1.2 方法

1.2.1 调查方法选择护士职业倦怠量表调查门诊护理人员职业倦怠的相关性因素, 量表共有2个部分, 第一部分有18道问题, 可以反映受调查者的信息, 而第二部分有65道问题, 主要有: (1) 护理人员工作环境的主要压力根源; (2) 职业倦怠组成, 个人成就感减少、情绪疲惫及人格解体; (3) 人格特征积极表现; (4) 处理方式不同; (5) 此题描述完全同意。参照相关文献报道评价标准^[1], 得分 ≤ 140.5 分为无工作倦怠或有轻微工作倦怠, 140.6~160.4分为存在轻度或中度工作倦怠, ≥ 160.5 分为存在严重工作倦怠。

1.2.2 调查结果

经问卷调查统计, 门诊护士均有不同程度职业倦

怠, 分别有: 工作负担、工作压力、心理压力、社会期望过高及个人因素等几个方面。具体如下。工作负担: 目前, 护理人员严重稀缺是一个普遍性问题, 门诊护士、患者比例失调情况越加严重, 使得大部分护士都是超负荷工作。加之, 随着临床护理理念由传统遵从医嘱逐渐转为“人性化服务”, 门诊护士的护理工作也随之变得繁重。而且工作需要轮班制, 空闲时间又要不断学习, 接受考试, 更新知识, 强化自身护理技能, 应对检查, 服务评定, 创建文明医院等事务, 工作负担过重, 让门诊护士身心疲惫, 经常出现精神不足, 进而产生职业倦怠。工作压力: 医疗服务中门诊护士所接待都是特殊服务人群, 且具有一定风险, 长时间高强度工作, 让其精神一直处在紧绷状态。工作中时常面对患者及其家属指责, 甚至无理取闹。而医生与医院考核、管理制度的严苛, 使得护士要求逐渐增高, 在日常生活中又要负责承担家庭角色, 各种角色切换让门诊护士不尽心。门诊护士所施行的轮班制度, 工作期间要面对“医闹”与其他社会问题, 工作压力沉重。根据调查数据, 约有81.00%左右的门诊护士都有不同程度工作、精神压力, 非常惧怕工作发生差错, 引起不良影响。

心理压力: 门诊作为患者就诊首站, 所面对的都是各科患者。从旁人角度来看, 普遍认为门诊护士知识水平较低, 护理技能不足, 是一个无进取心的群体, 故有部分患者与其家属会对门诊护士有一定戒备心理, 增加了沟通难度。另外, 多数患者与其家属常将对医院、医生的不满向护士发泄, 医闹者也会向护士宣泄情绪, 一旦医疗问题发生, 首要责任者也是护士, 所以会产生严重心理压力。在门诊工作的护士有再大委屈, 也要保持冷静, 随时保持微笑服务, 长期如此使得门诊护士不可避免产生了职业倦怠心理。社会期望过高: 护理中, 门诊护士勤恳工作, 时常无法得到社会认可, 觉得护士职责就应该向患者服务,

所付出也是理所应当，而忽略了门诊护士是社会成员基础需求。在诸多矛盾、纠纷中，护士时常需忍受来自患者及其家属责骂，甚至暴力对待，无法得到人格尊重。而大多数医院管理者重医生，而轻护士思想严重，服务质量要求过高，让日常工作变得繁重而复杂，分配中却和医生有着明显差距，外派学习、晋升机会中，门诊护士也没有公正待遇，所以会有职业倦怠、消极情绪产生。个人因素：当前，门诊护士构成中年年龄偏小者基本都是独生子女，在父母及长辈中深受宠爱，极少体验到艰辛、磨练门诊护理中患者及其家属挑剔和无理指责，护理人员间的相互竞争，沉重的体力劳动，低微的劳动报酬，严格的医院管理，工作中需要承担的责任风险等，让门诊护士心理压力日益加剧，而缺少宣泄的途径，极易产生倦怠情况。医院目前普遍采取绩效、岗位工资，年龄较大门诊护士需要退到二线或进行辅助性工作，工作量虽有一定减少，责任也有减

轻，但工资收入减少更明显，故更易出现职业倦怠感。

1.3 统计学处理

采用SPSS25.0作统计学分析。计数资料表示为($n, \%$)，计量资料表示为($\bar{x} \pm s$)，以 t 检验， $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 NBS量表分数情况

经量表调查，医院门诊护理人员均存在不同程度职业倦怠，主要分为3个方面，分别是个人成就感降低、情绪疲惫以及人格解体，相关影响因素经统计为工作负担、工作压力、心理压力、社会期望过高及个人因素等几个方面。其中情绪疲惫分数明显高于其他，生理、心理症状也直观表明了护士倦怠程度，精神症状有神经质及焦虑，而躯体症状则有肌肉酸痛、腰疼等。详情见表1。

表 1 NBS 量表分数情况 (分, $\bar{x} \pm s$)

指标	分数	治疗后
三个维度	情绪疲惫	12.16±2.50
	人格解体	10.28±3.11
	个人成就感降低	10.68±3.54
生理、心理症状	更换职业想法	13.90±3.98
	躯体症状表现	13.68±3.75
	影响家庭及社会活动	12.40±3.72
	精神症状	11.09±3.10

2.2 不同科室的门诊护理人员职业倦怠评分

通过对不同科室的门诊护理人员职业倦怠评分进行比较，各科室间均存在一定差异，从高到低依次是门诊导医、门诊医技、其他门诊、急诊，差异有统计学意义($F = 6.685, P < 0.05$)。表明职业倦怠与科室有一定关联。详情见表2

3 讨论

从上述量表来看，门诊护士多集中在36~45岁、45岁以上年龄段，以已婚者为主，表明当前门诊护士年龄偏大，工作年限较长。而中年护士不仅需要承受超负荷工作，还要承担自家庭社会压力，故容易产生职业倦怠。而且，问卷还表明门诊护士受教育水平较高，学历多为大专居多，其次是本科，但多是初级职称，中级职称较少，形成高龄、高学历及低职称的不合理情况。和同年资的医生、其他专业相比之下，前者晋升机会更加少，无形打击门诊护士工作积极性，提高了职业倦怠机率。另外，在医疗改革及裁员时，护士首当其冲，高年资护士普遍有危机感，易导致倦怠情绪，降低了工作的

热情，使得护理质量受到了一定程度影响。而门诊护士职业倦怠水平较高，通过对NBS量表进行分析，表明门诊护士的职业倦怠情况日益严重需要加强重视。当前，门诊护士多数年龄较大，受限于工作年限，该年龄段所承受压力不仅有繁琐而复杂的工作场所，还有来自家庭及社会的多重压力，这使得门诊护士身心压力始终保持一定临界值，而又缺少宣泄的途径。加之，门诊护士在接触患者时间不长，无法从护理工作中获得成就感。上述因素共同作用导致了门诊护士职业倦怠，而职业倦怠又会降低门诊护理的工作质量，提高护患纠纷，影响患者就医治疗，需要管理者加强重视。

量表调查还表明情绪疲惫位于3个维度首位，平均分为(12.16±2.50)分，情绪疲惫导致工作倦怠的根本原因，它能让个体情绪、情感维持在极度疲劳水平。若长期维持这种情况，会让工作对象产生消极冷漠兴趣，称为去人格化。通过对情绪疲惫的因素总结，其一是门诊工作的人流量大，工作繁重而复杂，工作面广，让门诊护士长时间处在应激状态。其二是门诊所接待患者病

情较为复杂，而工作环境又提高了交叉感染风险，让护士精神高度紧张，始终有不安全感。其三是缺少领导支持和重视。其四是社会地位、待遇低。而疲惫情绪长期影响，会使门诊护士在工作表现出厌恶、疲倦，无法集中注意力，对患者不关心，无论是护理质量，亦或是自身健康都会带来负面影响。而从门诊护士精神、躯体症状方面进行分析，门诊护士更换职业想法分值最高，平均分为（13.90±3.98）分，其次是躯体症状超过了精神症状。究其原因，是因为门诊护士普遍年龄较大，身体与年轻护士有所差异，而门诊的繁重工作，人流量大，也加重了门诊护士的身心压力，管理者应该对门诊护士岗位进行合理安排，通过轮换制或是年轻、高年资护士搭配方式，能减轻门诊工作强度，并且多给予年轻护士关爱，多给予高年资护士体贴，能改善门诊护士高压力，减少职业倦怠机率。

从个人层面来讲，门诊护士需要调整自身心态，不忘初心，全身心为患者服务，多与患者沟通，取得其理解、支持，减少矛盾、纠纷点。另外，门诊护士要认清

自身不足，认真学习并提高自身护理技能。遇到挫折要自我调节，以饱满热情、旺盛精力投入工作中。

结语

综上所述，门诊护士职业倦怠相关性因素复杂，包括了工作负担、工作压力、心理压力、社会期望过高及个人因素等方面。同时，不同年龄段、学历及科室的门诊护士职业倦怠水平也有所不同，通过相关干预措施能够有效降低，应得到管理层重视。

参考文献

- [1]任晓慧,王思钰,崔延泽,周琪.护理人员职业倦怠与组织承诺、工作满意度的关系研究[J].中国医院管理, 2021, 41(02):80-83.
- [2]孙红霞,高焕英,张雪.护理人员职业环境现状调查及其与职业倦怠的相关性研究[J].国际医药卫生导报, 2021, 27(02):184-187.
- [3]宋晶,黄好华.临床护理人员组织伦理气氛对职业倦怠的影响[J].护理研究, 2020, 34(19):3487-3489.