

门诊护理人员压力来源分析及其有效应对措施

李 坤

广州市老人院 广东广州 510440

摘 要: 本文主要介绍了门诊护理人员压力管理的研究内容,通过定期的心理压力评估、心理健康讲座与培训、以及心理咨询与疏导服务,对门诊护理人员的压力水平进行了量化评估和应对策略的实施。同时,通过工作满意度调查反馈和护理质量与效率提升情况分析,评估了应对策略的实际效果。文章还分析了门诊护理人员面临的压力来源和影响,并总结了有效的应对措施。此外,文章强调了医疗机构在建立压力管理机制、加强职业技能培训、营造良好工作氛围以及关注门诊护理人员身心健康方面的重要性。最后,文章展望了未来研究方向,包括深入研究压力源与应对措施的匹配性、关注门诊护理人员心理健康以及跨学科合作研究等。

关键词: 压力源^[1,2]; 门诊护理人员; 有效应对; 职业倦怠^[3]

1 引言

1.1 压力定义与影响

在现代医疗体系中,门诊护理作为医疗服务的重要一环,其护理人员的工作压力问题逐渐受到业界和社会的高度关注。护理工作本质上需要承担诸多职责和压力,尤其是在复杂多变的门诊环境中,护理人员面临的挑战更为严峻。

压力是指个体在面对生活或工作环境中的要求、期望或变化时,所感受到的心理和生理上的紧张状态。在门诊护理工作中,这种压力主要来源于工作本身的高强度、高要求,以及与患者、同事间的人际关系,还包括来自社会期望的压力。这些因素共同作用,使得门诊护理人员常常处于紧张的工作状态之中。

长期面对压力,门诊护理人员可能会出现一系列的心理和生理问题。心理上,他们可能会感受到焦虑、抑郁和持续的紧张状态;生理上,可能会出现失眠、头痛、胃痛等身体不适症状。更为严重的是,这些压力不仅影响护理人员的身心健康,还可能进一步影响他们的工作效率和护理质量,甚至导致职业倦怠^[3]和离职率的增加。

然而,我们还必须正视现实中存在的另一个问题,即护士编制不足^[4]的情况。根据所述,目前几乎所有医院都没有严格按照国务院要求设立护士岗位编制。这在一定程度上加剧了门诊护理人员的工作压力,使得他们在原本就繁重的工作之外,还需面对更高的工作要求和更重的工作压力。在财政对医疗的整体支出没有增加的前提下,医院在扩大护

士编制方面面临诸多困难,这也可能是导致护士编制不足的主要原因之一。

1.2 门诊护理人员工作压力现状

在现代医疗体系中,门诊护理人员扮演着举足轻重的角色。他们的工作特点既体现了医疗行业的专业性和特殊性,也彰显了其职业精神与责任担当。门诊护理人员每日需接待大量患者,进行各种治疗和护理工作。无论是简单的体征监测,还是复杂的手术准备,都需要他们精细操作,不容有失。其次,门诊护理人员需与患者、家属、医生等多方人员进行沟通和协调,这要求他们具备良好的沟通技巧和人际关系处理能力。最后,随着医疗水平的提高和患者需求的增加,社会对门诊护理人员的期望也越来越高。他们不仅需要具备扎实的专业知识和技能,还需要不断学习和提升自己的专业素养和服务质量。同时,他们还需要关注患者的心理健康和社会需求,为患者提供更加全面、细致、人性化的护理服务。这种高期望和严要求,使门诊护理人员需要不断努力、不断进步,以满足社会的需求和期待。

1.3 研究目的与意义

本研究旨在深入分析门诊护理人员的工作压力来源,通过系统化的探究,识别并阐述这些压力源的具体表现。

本研究的意义在于通过深入了解门诊护理人员的工作压力现状,揭示其中存在的问题和挑战,从而为改善他们的工作环境和提高工作满意度提供理论支持。研究显示^[5],积极的职业认同感有助于减轻医务人员工作压力,提高工

作效率和积极性,降低离职率。同时,本研究的结果还可以为医院管理者在制定人力资源政策和护理管理策略时提供参考,有助于医院更好地合理配置护理资源,优化护理工作流程,从而促进医院护理工作的可持续发展。

2 门诊护理人员压力来源简析

2.1 生理压力源

(1) 高强度工作负荷。门诊护理人员在日常工作中承担着极大的工作负荷。他们不仅需要长时间站立、行走,以应对大量患者的咨询、检查和护理工作,还需在忙碌的工作环境中保持高度的专业性和准确性。这种持续的高强度工作负荷容易导致身体疲劳和肌肉劳损,对护理人员的身体健康构成威胁。

(2) 紧急状况应对:门诊环境复杂多变,护理人员需要随时准备应对各种紧急状况,如患者突然病情恶化、意外事件等。这种紧急情况要求门诊护理人员具备高度的警觉性和反应速度,以确保患者的安全和健康。然而,长时间保持这种状态无疑增加了门诊护理人员的生理压力,对他们的身心健康构成挑战。

(3) 生理时钟紊乱:门诊护理人员的工作时间通常不规律,需要轮班工作^[6]。这种不规律的工作模式容易导致生理时钟紊乱,影响睡眠质量。睡眠质量不佳进一步加剧了护理人员的生理压力,影响了他们的工作效率和身心健康。

2.2 心理压力源

(1) 情感压力是门诊护理人员日常工作中不可忽视的一部分。他们经常面对患者的痛苦、恐惧和焦虑等负面情绪,这需要他们给予患者充分的情感支持和安慰。护患矛盾,护士工作不顺,有的管理者不够冷静,没有耐心听护士解释,没弄清楚事实真相,就一味批评、指责、处罚^[7]。

(2) 决策压力^[8]则是门诊护理工作中不可避免的一个挑战。在门诊护理过程中,护理人员需要根据患者的具体情况做出各种决策,如治疗方案的选择、药物的使用等。这些决策直接关系到患者的健康和生命安全,因此门诊护理人员需要承担巨大的心理压力。这种压力不仅要求他们具备丰富的医学知识和临床经验,还需要他们具备良好的决策能力和心理素质^[9]。

(3) 沟通压力是门诊护理人员所面临的第三大压力。他们需要与患者、家属、医生等多个角色进行有效的沟通,确保信息的准确传递和理解。然而,由于各方之间的信息不

对称和理解差异,沟通中难免会出现障碍和误解。

2.3 社会压力源

(1) 社会期望与责任是门诊护理人员面临的重要压力之一。随着公众健康意识的提升,患者对于医疗服务的质量和安全性有了更高的要求。门诊护理人员作为医疗服务的直接接触者,他们的每一个动作和决策都直接关系到患者的生命安全和健康。这种高度的社会期望和责任无疑增加了护理人员的心理负担。

(2) 职业发展与晋升的不确定性^[10]也是门诊护理人员面临的一大挑战。在当前医疗体系下,护理人员的职业发展往往受限于学历、职称和工作经验等多种因素。这种不确定性可能导致护理人员产生职业焦虑,影响其工作表现和服务质量。

(3) 家庭与工作之间的冲突也是门诊护理人员不容忽视的问题。由于工作的特殊性质,门诊护理人员常常需要在工作和个人生活之间做出平衡。这种冲突不仅可能引发心理压力,还可能影响他们的职业热情和工作满意度。因此,医疗机构应关注门诊护理人员的家庭需求,提供灵活的工作时间安排和家庭支持服务,以缓解其家庭与工作的冲突。

2.4 文化压力源

(1) 专业知识更新的挑战。在医学领域,技术和知识的更新迭代是极其迅速的。门诊护理人员作为医疗团队的重要一员,必须紧跟这一步伐,不断学习和更新专业知识,以适应新的医疗技术和护理要求。然而,这种不断的学习需求也给门诊护理人员带来了学习焦虑和压力。他们需要利用业余时间,参加各类培训课程,确保自己始终站在专业的前沿。这种持续的学习压力,无疑增加了他们的工作负担和心理压力。

(2) 职业道德要求的严格性。门诊护理人员在日常工作中,不仅要面对繁重的护理任务,还要严格遵守职业道德规范。例如,保护患者隐私、尊重患者权利等,都是他们必须坚守的底线。这种高度的职业道德要求,无疑增加了他们的心理压力。在处理患者问题时,他们必须时刻保持专业和冷静,确保自己的行为符合职业道德标准。

(3) 多元文化冲突的影响。随着全球化的深入发展,门诊护理人员在日常工作中,需要面对来自不同文化背景的患者和家属。这种多元文化环境,给门诊护理人员带来了文化适应的压力。他们需要在尊重患者文化背景的同时,

提供高质量的护理服务。这种文化冲突,不仅增加了他们的工作难度,也给他们带来了心理压力。

3 有效应对措施简述

3.1 寻求支持与帮助

(1) 强化同事间交流与协作。门诊护理工作的复杂性和特殊性要求门诊护理人员之间保持密切的沟通与合作。通过积极与同事交流,门诊护理人员不仅能够分享工作中遇到的压力和困扰,还能获得同事的理解与支持。这种互助和支持的氛围有助于减轻工作压力,提升团队的凝聚力。

(2) 利用专业心理咨询资源。当门诊护理人员面临严重的心理压力时,寻求专业心理咨询是必要且有效的应对措施。他们能够帮助护理人员识别压力源,制定应对策略,提高心理韧性^[11]。心理咨询还能帮助门诊护理人员建立健康的心态,提高应对。

(3) 强化家庭支持与关爱。门诊护理人员应积极与家人保持良好的沟通和关系,争取他们的理解和支持。家庭的关爱和支持能够成为门诊护理人员应对工作压力的强大后盾,增强他们的工作动力和信心。

3.2 建立良好的工作习惯

(1) 合理规划时间以优化工作流程^[12]。通过制定明确的工作计划和时间表,门诊护理人员能够更有效地管理自己的工作时间,确保在忙碌的工作环境中仍能保持高度的专注和效率。同时,适当的休息和放松也是提高工作效率、减轻工作压力的重要途径。门诊护理人员应学会在紧张的工作间隙中找到合适的时机进行休息,以恢复体力和精力,保持最佳的工作状态。

(2) 明确工作优先级以抓住重点。通过明确工作目标和重点任务,门诊护理人员能够更加有针对性地进行工作,避免在工作中出现偏离目标或浪费时间的情況。同时,这也能够帮助门诊护理人员更好地应对突发情况和紧急事件,确保患者得到及时、有效的护理。

(3) 维持工作环境整洁以提升工作效率。门诊护理人员应定期清理和整理工作环境,保持工作区域的整洁和有序。这不仅能够减少工作中的干扰和混乱,还能够提高门诊护理人员的工作满意度和幸福感。研究表明^[13],工作满意度更高,则会对工作保持更高的认同度,对工作积极性也更高。同时,一个整洁的工作环境也能够为护理人员提供一个更加安全、健康的工作场所,降低职业危害和事故

发生的风险。

3.3 提升专业素养^[14]与技能

(1) 持续学习提升专业素养。随着医疗技术的不断进步和医疗模式的转变,门诊护理人员需要不断学习和掌握新的护理技术和方法。通过参与各种学术活动和研讨会,门诊护理人员可以及时了解最新的医疗动态和技术进展,从而提高自身的专业素养和技能水平。持续学习不仅可以增强门诊护理人员的自信心和应对能力,还有助于减轻工作压力,提高工作效率。

(2) 参与培训拓宽视野。参加各种培训课程和研讨会是门诊护理人员拓宽视野和提高专业水平的重要途径。这些课程和培训可以涵盖从基础护理知识到高级护理技能的各个方面,帮助门诊护理人员全面了解护理工作的各个方面。通过参加培训,门诊护理人员可以学习最新的护理技术和理念,并将其应用于实际工作中。

(3) 寻求专业指导提高工作效率。专业指导可以帮助门诊护理人员快速准确地找到问题的根源,并提供有效的解决方案。这不仅可以提高工作效率,还可以避免因处理不当而导致的医疗纠纷^[15]和患者安全问题。同时,专业指导还可以为护理人员提供心理支持和安慰,帮助他们缓解工作压力和焦虑情绪^[16]。

4 应对策略实施效果评估

4.1 压力水平变化检测

(1) 心理压力评估量表的应用。为了精准监测门诊护理人员的心理压力水平及其变化,国内许多机构定期采用专业的心理压力评估量表进行量化评估。例如, MASI (多维焦虑量表)、DASS (抑郁、焦虑、压力量表) 和知觉压力量表的前自测工作的过程和结果评估^[17]等量表工具,不仅能够提供丰富的评估指标,而且实现了精准检索、在线使用和一键评估的便捷性。

(2) 心理健康讲座与培训反馈的评估。除了量化评估外,同时还应注重了解门诊护理人员对心理健康讲座和培训的反馈。通过收集他们的反馈意见,我们能够了解他们对压力管理^[18]的认知提升程度,以及是否能在实际工作中有效运用所学技巧。这种反馈机制的建立,不仅有助于我们不断优化讲座和培训内容,还能够提升护理人员的参与度和积极性。

(3) 心理咨询与疏导服务效果的评估^[19]。这种评估方

式不仅有助于我们不断优化服务流程和内容,还能够为护理人员提供更加全面和有效的心理支持。

4.2 工作满意度调查反馈

在实施满意度提升策略的过程中,国外研究采取了工作满意度问卷^[20]的形式,这一方法能够直接收集护理人员对工作环境、工作负荷、薪酬待遇以及职业发展等方面的真实感受。在满意度调查结果的基础上,我们可以相应制定针对性的满意度提升措施。这些措施包括优化工作流程、提高薪酬待遇、加强职业培训^[21]等,旨在进一步提高门诊护理人员的工作满意度。

5 结论

5.1 研究成果总结

门诊护理人员所承受的压力来源呈现多样化特点。其中,工作本身的压力尤为突出,这主要体现在工作量大、工作时间长以及工作环境相对恶劣等方面。职业本身的压力同样不容忽视,这涉及到高度的职业责任、情感压力以及专业发展的需求。同时,外部因素如医患关系紧张、资源不足等也对护理人员造成了一定的压力。这些压力源的多样性使得门诊护理人员需要承受来自多方面的压力,给其工作与生活带来了极大挑战。

有研究表明^[22],同时长期持续的心理压力会干扰人的认知功能,如执行功能和自我调控能力。研究还表明^[23],慢性压力可通过诱导暴饮暴食和摄入高脂肪或高糖等高热量食物,增加额外热量摄入,同时减少身体活动和睡眠时间使体内脂肪积聚。慢性压力还可能通过影响人体“下丘脑-垂体-肾上腺轴”促进“自我奖励性”高热量食物(油脂类、甜食)的摄入,影响肠道微生态环境和肽类激素的分泌(如瘦素、食欲刺激素和神经肽Y等),导致肥胖。

5.2 门诊护理人员压力管理建议

(1) 医疗机构应建立一套完整的压力管理机制,以确保门诊护理人员能够在高压环境下保持稳定的心理状态。

(2) 提升门诊护理人员的专业水平和应对压力的能力,是减轻其工作压力的关键。

(3) 良好的工作氛围对于减轻门诊护理人员的压力至关重要。

(4) 作为医疗机构的重要组成部分,门诊护理人员的身心健康应得到充分关注。

6 未来研究方向与挑战讨论

(1) 未来研究应进一步探讨不同压力源与应对措施之间的匹配性,以确保采取的措施能够有效缓解压力。

(2) 未来研究应更加关注护理人员的心理健康状况,探讨有效的心理干预措施。这包括定期进行心理健康评估、提供心理咨询服务、开展心理健康教育等。

(3) 未来研究应加强跨学科合作,共同探讨有效的压力管理策略。这可以通过组织跨学科研究团队、开展跨学科研讨会等方式实现。

(4) 未来研究应关注更大的挑战和机遇对门诊护理人员压力管理的影响,并提出相应的应对策略。因此,研究应关注这些变化对门诊护理人员的影响,提出相应的培训和支持措施,帮助门诊护理人员更好地应对挑战并抓住机遇。

参考文献:

- [1] 郭健强.某医院新进卫生专业技术人员工作压力源调查及分析[J].江苏卫生事业管理,2024,35(05):643-646.
- [2] 李淮涌,彭慧,李芳,叶周恒,王丽,任俊.三甲医院护理人员压力影响因素分析及对策建议[J].中国医药,2023,18(12):1889-1891.
- [3] 谢彩霞,贾平,吴娟,等.国内护士职业倦怠研究的热点分析[J].解放军护理杂志,2019,36(2):32-36.
- [4] 王小.编制成“束缚”,公立医院的“铁饭碗”不香了?[Z].财经大健康,2023.
- [5] 余春兰,陈友娴,李静,等.江苏省公立医院医务人员工作满意度评价及调查分析[J].医学与哲学,2020,41(2):40-43.
- [6] 王忠祥,魏万宏.轮班工作对护士生理健康影响研究进展[J].中国职业医学,2021,48(02):200-202.
- [7] 杨引梅,袁晓敏.急诊科护士职业危害分析及防护对策[J].青海医药杂志,2008,38(11):39-40.
- [8] 武治国.领导决策如何防避隐形雷区[J].领导科学,2019,(13):38-40.
- [9] 刘洁.优质护理服务下护士压力分析及应对措施[J].大家健康(学术版),2013,7(19):197-198.
- [10] 黄文静,邱珊娇,梁艳嫦,等.全科医生人格特质与工作压力的关系研究——基于工作需求和资源模型的调查分析[J].中国全科医学,2024,27(28):3500-3509.
- [11] 马欣川,满小螺.运用挫折教育培养儿童的心理耐

受力[J]. 辽宁教育,1996,(Z1):35.

[12] 邵景华,曹现美,吕俐.移动护理系统在护理安全管理中的应用[J].基层医学论坛,2017,21(27):3720-3721.

[13] 王欢欢,丁萍,戴明喆,徐明星,李莹莹,张雯珍.工作家庭冲突在传染科护士情绪调节自我效能感与压力知觉间的中介作用[J].广西医学,2023,45(20):2535-2540.

[14] 胥执霞.发展临床护理思维,提升护理专业素养——案例教学法在中职学校护理教学中的应用分析[A].中国文化信息协会、中国文化信息协会文教成果交流专业委员会.2024年文化信息发展论坛论文集(三),2024:4.

[15] 付晓洁.浅析文化建设在医疗纠纷解决过程中的应用[J].中国城乡企业卫生,2024,39(06):226-228.

[16] 贺云铃,廖容,张莉,等.正念干预对护理人员焦虑及抑郁情绪影响的Meta分析[J].循证护理,2023,9(22):4006-4011.

[17] 王志园.养老机构护理人员压力的社会工作介入研

究[D].西北农林科技大学,2018

[18] 杨霞.四川HX医院护士工作压力管理研究[D].广西大学,2023.

[19] 杨媛媛.护理不良事件后护士焦虑情绪的干预研究.广西壮族自治区,柳州市人民医院,2016-06-23.

[20] 凌武娟.Medscape Nurse Career Satisfaction Report 2019[R].2019,12

[21] 刘秋霞.河南省基层公务员激励不足问题研究[D].河南大学,2010.

[22] Tomiyama AJ.Stress and obesity[J].Annu Rev PSYCHOL,2019,70:703-718

[23] KumarR,Rizvi MR,Saraswat S.Obesity and stress:contingent paralysis[J].Int J Prev Med,2022,13:95.

作者简介:

李坤(1984—),女,汉族,籍贯广东,本科学历,工作单位广东省广州市老人院(广州市第二老人院、广州市老年医院),主管护师,研究方向护理管理。