

传染病医院护理人员职业倦怠对患者服务态度影响的研究

张艳菲

河南省周口市第五人民医院, 河南 周口 466000

摘要:目的:探讨传染病医院护理人员职业倦怠对患者服务态度的影响。方法:从本院传染病医护人员中选取80例,将其作为研究对象,使用马斯勒倦怠量表,对所选医护人员的工作倦怠情况进行评估。自制问卷调查表,针对传染病医护人员职业倦怠与患者服务态度之间的关系进行研究。结果:传染病护理人员职业倦怠中度、重度所占比重为34.52%、36.24%,年龄、工作年限和婚姻状况上存在的差异性,护士对患者的态度也发生着一系列的变化,职业倦怠情况的存在,会影响到护理人员对患者的服务态度。结论:医院应加大对职业环境的改善力度,对传染病患者的临床护理流程进行优化,合理安排护理人员的工作时间,给予其更多的人文关怀,减轻护理人员的压力,避免出现倦怠心理,为护理质量的进一步提高创造良好的条件。

关键词:传染病;职业倦怠;服务态度

前言

面对工作中的压力,当超过人体所能承受的最大值,便会出现一种极端的反应,通过情绪、心理、工作质量等诸多方面所表现出来,个人会感觉到身心疲惫,没有成就感,变得不自信等现象,我们把这些汇总起来称作职业倦怠。对于传染病医院护理人员而言,每日护理工作繁杂、工作强度大,并且还存在着一定的安全隐患风险。在这种环境下长期工作,很容易出现职业倦怠现象,继而表现为:对患者态度冷漠、工作积极性不高、存在离职的念头,不仅会影响到护理工作的质量和效率,还会伤害上护士的身心健康。为此,需要对传染病医院护理人员职业倦怠与患者服务的态度进行综合分析,全面考量各方面的影响因素,具有针对性采取相应的整治措施,改善护士的心理状态,减轻工作压力,使其能够保持积极、乐观的心态,热爱自己的工作,拥有一个良好的精神面貌,促进我国医疗服务行业的发展。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究对象共80例,均选自传染病医院的护理人员,所有医护人员均获取职业证书,在与医院签订劳动合同后,在院担任传染病患者的护理工作,年龄均不超过53岁,无后勤、供应室人员,本次研究均在所有护理人员知情下开展。

1.2 方法

使用马斯勒倦怠量表对护生的职业倦怠程度进行评估,主要包括轻度、中度和重度三个维度。对所有护生的年龄、婚姻状况和工作年限各项基本资料进行汇总并分析,自制问卷调查表,了解护士对患者服务态度上的变化情况,调查内容所包含的内容较多,需要护理人员认真填写^[1]。

1.3 观察指标

对患者的职业倦怠情况进行评估,量表项目共22个,包含情绪耗竭、个人成就感、去人性化等。在护士对患者服务态度的调查当中,主要包含非常同意、同意、中立、反对、非常反对五个条目。

1.4 统计学处理

本次研究数据整理工具选用SPSS20.0统计学软件, ($\bar{x} \pm s$)为计量单位,%为计数单位,分别在t、 χ^2 检验方式下,若组间差值符合 $P < 0.05$ 的要求,视为具有统计学意义。

2 结果

(1)在护士职业倦怠程度的调查中,轻度、中度、重度所占比重分别为29.24%、34.52%、36.24%。

(2)在护士对传染病患者态度的调查中,对调查表中相关条目表示反对、非常反对的总比值为31.10%,非常同意、同意总比值为49.25%,中立为19.65%。患者的婚姻状况、工作年限和年龄上存在的差异,护士对患者的服务态度上也不相同。

3 讨论

传染病医院护理工作内容复杂,并且存在着较大的安全风险。对于医护人员而言,每日需按照医院护理管理制度中的相关规定,合理开展各项基础护理工作。在长期的工作过程中,受到医院环境、工作压力等各方面因素的影响,很容

易出现职业倦怠现象,继而影响到工作效果的发挥^[2]。在本次研究当中,通过对护理人员对患者服务态度的调查中发现,不同年龄阶段的护理人员对于调查表中的内容表示非常同意对应人数存在着一定的差异。与40岁之前的医护人员相比较,41-50岁之间的医护人员非常同意人数居多。通过分析可知,处于该年龄段的医护人员自身的工作经验较为丰富,在护理操作与基础理论知识的掌握情况上,要优于其他年龄段的医护人员。此外,在护理工作中,能够熟练掌握沟通技巧,护患关系维护良好,便于护理工作的顺利开展。正是因为护理人员对传染病有着正确的认知。因此,在职业态度表现上,对于调查表中的条目,多数医护人员表示为非常满意。

在护士婚姻状况的调查中发现,未婚组医护人员的满意态度低于已婚和再婚组。护士是临床护理工作的主要执行者,每日需要面对大量的传染病患者。对于已婚和再婚护士,当身心疲惫时,会得到来自家庭与社会上的支持,心灵上得到安慰,情绪上也会有所改善。对于未婚护士来说,每日在繁杂的工作中度过,没有家庭上的负担,思绪很容易出现波动,在长期的工作后,会产生厌烦心理,认为工作的开展没有任何意义,出现离职的念头^[3]。

在护士工作年限的调查,与工作年限在7年以下的护理人员相比较,超过7年工作时间的护理人员在对患者服务态度上存在负面情绪对应人数相对较多。伴随着工作时间的延长,护理人员的职业倦怠程度越严重。通过分析可知,当下传染病医院存在医患比例失衡的现象,面对强度高、工作量大的护理环境,多数护理人员会产生倦怠心理,情绪上变得烦躁,加上超负荷的工作时长,在很大程度上会影响到医护人员的心情^[4]。

综上所述,传染病护理是一份高位的职业,为了避免护士出现职业倦怠心理,医院应加大对医护人员的关怀力度,遵循人文理念,合理安排护理人员的排班时间,留给护理人员充足的时间来休息,使其得到心理上的满足,保持良好的工作态度。

参考文献

- [1]唐梦琦,邹文爽,曲海英.护理人员职业倦怠特点及其与主观幸福感的联系[J].中国健康心理学杂志,2016,24(01):40-44.
- [2]齐菲,袁婧,黄莹,单益霞,金玉兰.护理人员职业紧张和职业倦怠与护理差错的关系研究[J].中国健康教育,2016,32(04):344-348.
- [3]韩晓梅,马欣欣,苏建萍.新疆肿瘤专科医院护理人员职业紧张与职业倦怠状况调查研究[J].现代预防医学,2015,42(03):402-405+422.
- [4]刘丽.岗位管理模式下护士职业倦怠现状调查[D].吉林:吉林大学,2014.
- [5]周立臣.某县医院护理人员职业倦怠现状及其影响因素研究[D].吉林:吉林大学,2017.