

# 急诊护理工作压力的分析和对策

刘天丽

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

**【摘要】** 急诊科是医院抢救患者生命的最前线,是急、危、重症患者最集中、病种最多、抢救和管理任务最重的科室,同时也是容易产生矛盾、纠纷和投诉的地方。急诊科护士处在高应激工作环境中,这种长期高压状态不仅影响了护士的身心健康,还会影响护理质量。从急诊工作的特殊性、急诊护士的自身原因和护患关系方面分析急诊护士的压力来源,并提出相应对策,以适应急诊护理工作。

**【关键词】** 急诊工作压力;护理风险;对策

工作压力是个人在执行工作相关事务的过程中所引发的生理和心理上的各种不利的影 响,是工作条件未能与人的工作能力、人力资源相匹配时产生的一种有害的生理与情绪反应。而目前急诊护理工作具有任务繁重、紧急突发事件频繁、风险大、要求高的特点,对急诊护士群体提出很高要求。如果处理不好工作压力问题,则持续高水平压力使体内用以适应和调节压力的能量和精力耗尽,造成机体平衡失调,导致身心疾病,如身体耗竭综合征、焦虑、忧郁等。现结合作者工作经验,初步探讨急诊护理工作压力的现状,并分析提出处理对策<sup>[4]</sup>。

## 1 急诊护理工作压力的来源

由于急诊护理工作的特殊性,急诊护士普遍承担着沉重工作压力,有研究表明,急诊科护士工作压力较其他科室严重。上海市一项调查研究显示,29%急诊科护士处于较高紧张程度,71%处于正常上限。

### 1.1 急诊护理专业本身特点

急诊患者往往病情紧急、危重,病情常突然出现变化,家属心理应激程度重,易怒、烦躁,稍有不慎极易发生纠纷,从而就使得急诊护理工作具有任务繁重,突发事件频繁,风险大,对业务技能、综合素质要求很高的特点。<sup>[5]</sup>由于工作繁重和服务对象的不理解容易导致护士心理不平衡,感到工作压力大的同时又缺乏人身安全感。另一方面急诊患者发生死亡的概率相对较高,从而也使得急诊科成为医患矛盾或纠纷的高发区,从而使护士产生强烈的不安全感和重大责任感。<sup>[2]</sup>

### 1.2 护理人员缺乏,工作强度和责任重大

目前国内外都存在急诊护理人员编制不足的情况,更加重了急诊护理的工作强度。有研究表明,急诊科护士产生抑郁情绪的主要原因中以“经常倒班”影响最大<sup>[6]</sup>。而且急诊患者病情重,随时会发生病情变化,在治疗、护理过程中会遇到许多不可预测和不确定因素,导致护士工作繁忙,尤其是经常在晚上、节假日人手缺乏时遇到无法预料的就诊高峰。以上原因都造成急诊护

理工作负荷沉重,导致护士身心疲惫,难以得到有效调整。长期处于这种高风险与高压中,容易使急诊护士的机体经常处于应激状态,继而容易出现紧张、恍惚、过分担忧、把持不定等心理。

### 1.3 复杂的人际关系和众多的人际冲突

护理工作中人际关系错综复杂,处理不好会陷入人际冲突的困境。急诊科患者不同程度出现精神症状,肢体活动、语言、听力、视力障碍,大小便失禁等。这使家属烦躁不安,加上他们对疾病知识的一知半解,就自认为护士缺乏爱心,甚至投诉、辱骂、威胁护士。另外如管理者的不支持会使护士感到不被接纳,降低了归宿感,因而出现心理压力。

### 1.4 对自身成就感及竞争的压力

21世纪是知识经济时代,科学技术快速发展,知识相互渗透,与计算机和电子技术一样,还会有更多的科学技术应用于临床,使医疗仪器不断更新,各种新的检查手段,为医学发展增添了活力,也对护士提出了更高的要求。否则知识老化,难以胜任临床护理的需要,因此护士需要不断地学习以适应当代护理工作的要求。<sup>[3]</sup>

### 1.5 对职业暴露危险性的压力

目前血液传播性疾病,如乙型肝炎、丙型肝炎、艾滋病及性病的发病率逐年上升,急诊科的患者经常有大小便失禁、神志不清、痰多、外伤等。护理工作中经常与这些分泌物和血液接触,并且在为患者静脉注射、肌肉注射时有可能被针刺伤,增加了职业暴露的危险性,也加重了急诊科护士焦虑、恐惧等心理问题。

## 2 应对策略

### 2.1 培养良好的职业人格,提高适应能力

人格特征和应对方式与健康有重要的关系,良好的个性特征有利于护士角色功能的发挥,人格特征也是取得专业成就的重要因素。<sup>[1]</sup>有研究表明,与一般普通护士相比,优秀护士在人格特征上有差异<sup>[9]</sup>。由于急诊护理工作专业的特点,应有意识的培养

自律、乐群、稳定的人格特征,从而具备情绪稳定、有高度的责任心、能独立解决急诊护理中的问题和忧虑的能力。[7]

## 2.2 优化、改善工作环境

提供宽敞的工作休息区域,增加通风装置,使空气保持流通。在不影响工作的区域放置一些盆栽、养些鱼类等。既可以美化环境,清洁空气,又能缓解护士精神心理疲劳,增加活力。利用休息时间多组织护士参加一些娱乐活动,加强团队精神,创造一个宽松、和谐的工作环境<sup>[3]</sup>。

## 2.3 人力资源的合理运用

急诊科工作有其特殊性,在条件允许的情况下科学合理的调配人员,定期调整班次,以适应患者需要为目的,护理管理者的任务就是搞好各种协调,创造和保持一种良好环境,使组织成员能充分发挥聪明才智,用尽可能少的投入实现预期目标,并适当增加人员编制。

## 2.4 重视急诊科护士的心理调适能力

护士自身要加强人文学科知识和心理卫生知识学习,建立正

确的价值观,面对现实,适应职业和环境,积极寻求疏导不良心理情绪的方式。如遇不开心的事,可以向比较谈得来的同事、同学、朋友、配偶等倾诉。另外加加强心理素质训练,养成良好的心理品质,从容对待各种压力源,减轻压力带来的身心伤害。<sup>[10]</sup>

## 2.5 提高急诊科护士的社会支持

急诊科护士在诸多心理健康问题上迫切需要社会支持和医院管理者的理解、关心和重视,设法缓解急诊科护士的心理压力,特别是在重医轻护的情况下,应呼吁媒体宣传起正确导向作用,争取全社会对护士的支持,提高护士的社会地位。护士也要争取得到家人理解与支持,缓解家庭生活带来的压力。鼓励护士进行自我调节,合理安排休息时间,经常参加一些户外活动,可以锻炼身体,还有助于缓解工作压力。<sup>[8]</sup>

总之,急诊科护士要从根本上提高自身素质,培养良好的人格特征,树立良好的服务形象,在圆满完成本职工作的同时赢得社会的尊重。同时也呼吁给予护理工作更多的支持,建立良好、有序的医疗、护理环境,进一步提高临床一线护理人员的待遇和社会地位,建立和谐、宽松的工作氛围,减轻护理人员工作压力。

## 参考文献:

- [1] 徐维钰;周姝;毛雅芬;;工作压力对低年资护士心理健康影响的研究[J];现代护理;2006年25期
- [2] 计月红;张铁丽;霍巍;;急诊护士工作压力源及身体健康状况调查分析[J];现代护理;2006年28期
- [3] 蔡芬;肖鹏妹;黄亚才;;急诊护士工作疲溃状况的调查研究[J];现代护理;2006年08期
- [4] 王月枫;陶红;;国内急诊科护士的工作压力源及其应对措施[J];解放军护理杂志;2006年05期.
- [5] 叶巧玲;吴卓洁;;护理人员压力成因与对策[J];护理研究;2007年04期
- [6] 王彩琴;黄热心;;急诊科护士的职业危险因素及防范措施[J];护理研究;2006年06期
- [7] 程然;宋桂荣;张立威;;大连市护士压力源状况调查分析[J];护理研究;2006年11期
- [8] 刘惠贤;急诊护士精神压力分析及对策[J];齐鲁护理杂志;2005年04期
- [9] 马晓华;;盖洛普 Q12 对护士工作满意度的影响及应用研究[J];护理学报;2006年09期
- [10] 刘德容;杨裕红;;急诊护士工作压力源及相关因素分析[J];现代医药卫生;2007年01期