

护理人员职业倦怠的成因分析及干预措施研究

刘淼

University of Perpetual Help System DALTA

Alabang-Zapote Road, Pamplona 3, LasPiñas City, 1740 Philippines

摘要: 护理人员作为医疗体系的重要组成部分,在保障患者健康方面发挥着关键作用。然而,职业倦怠现象在护理群体中日益普遍,严重影响护理人员身心健康及护理服务质量。本文深入剖析护理人员职业倦怠的成因,并提出相应有效的干预措施,旨在为改善护理人员工作状态、提升护理服务水平提供理论依据和实践指导。

关键词: 护理人员; 职业倦怠; 成因; 干预措施

引言

随着现代医疗事业的快速发展,人们对医疗护理服务质量的期望不断提高。护理人员承担着繁重且复杂的工作任务,在长期的工作过程中,职业倦怠问题逐渐凸显。职业倦怠是指个体在长期处于工作压力状态下,产生的一种身心疲惫、情感耗竭、对工作对象持冷漠态度以及个人成就感降低的综合征。护理人员职业倦怠不仅会对其自身的身心健康造成损害,还会影响护理工作的质量和效率,甚至可能引发医疗纠纷等不良后果。因此,深入研究护理人员职业倦怠的成因并制定有效的干预措施具有重要的现实意义。

1 护理人员职业倦怠的成因分析

1.1 工作压力因素

1.1.1 工作负荷过重

护理工作具有连续性和复杂性的特点,护理人员需要时刻关注患者的病情变化,执行各种护理操作,如输液、换药、监测生命体征等^[1]。同时,还需要完成大量的护理文书书写工作,记录患者的病情进展、护理措施及效果等。在一些大型医院或专科医院,由于患者数量众多,护理人员常常面临人手不足的情况,导致他们不得不长时间加班,工作时间远超正常标准。长期处于高强度的工作负荷下,护理人员极易出现身心疲惫,进而引发职业倦怠。例如,

在一些急诊科,护理人员在高峰时段可能需要同时照顾多名危急重症患者,不仅要迅速准确地执行各种急救操作,还要应对患者家属的焦虑情绪和各种询问,工作压力极大^[2]。

1.1.2 紧急情况与高压环境

护理工作中经常会遇到各种紧急情况,如患者突发心跳骤停、大出血等,需要护理人员在短时间内做出准确的判断和迅速的反应。这种高压力的工作环境对护理人员的心理素质和应急能力提出了极高的要求。在紧急情况下,护理人员往往处于高度紧张的状态,精神压力巨大。即使在紧急情况处理完毕后,他们也可能因为长时间的精神紧绷而感到身心俱疲。此外,医院的工作环境相对封闭,护理人员每天面对的是患病的患者和复杂的医疗设备,长期处于这样的环境中,容易产生压抑感和心理疲劳,增加职业倦怠的发生风险^[3]。

1.1.3 职业风险

护理人员在工作过程中面临着多种职业风险,这也是导致职业倦怠的重要因素之一。首先,护理人员频繁接触患者的血液、体液等,容易感染各种传染病,如乙肝、丙肝、艾滋病等。尽管医院采取了一系列防护措施,但护理人员在实际工作中仍存在感染的风险。其次,护理人员还可能遭受来自患者及其家属的暴力伤害。部分患者由于疾病的困扰或对医疗服务的不满,可能会将情绪发泄在护理人员身

上,出现辱骂、殴打等暴力行为。这种职业风险给护理人员的身心带来了极大的伤害,使他们对工作产生恐惧和抵触情绪,进而引发职业倦怠。

1.2 工作环境因素

1.2.1 物理环境不佳

医院的物理环境对护理人员的工作状态有着重要影响。一些医院的病房空间狭窄,患者数量众多,导致病房内拥挤嘈杂。护理人员这样的环境中工作,不仅难以集中精力,还容易产生烦躁情绪。此外,医院的通风、照明等设施可能存在不足,长时间处于不良的物理环境中,护理人员容易出现身体疲劳和不适,影响工作效率和工作热情。例如,一些老旧医院的病房通风不畅,在夏季高温时,病房内闷热难耐,护理人员在为患者进行护理操作时,容易感到头晕、乏力,增加了工作的难度和压力。

1.2.2 资源不足

护理工作的顺利开展离不开充足的医疗资源支持。然而,在实际工作中,部分医院存在医疗设备短缺、药品供应不及时等资源不足的问题。护理人员在为患者进行护理操作时,可能会因为缺乏必要的设备或药品而无法及时有效地完成工作任务,这不仅影响了患者的治疗效果,也会给护理人员带来心理压力。例如,在一些基层医院,由于缺乏先进的监测设备,护理人员在对一些病情复杂的患者进行监测时,可能无法准确获取患者的病情信息,从而影响治疗方案的制定和调整。这种资源不足的情况会使护理人员感到工作力不从心,对自身的工作价值产生怀疑,进而引发职业倦怠^[4]。

1.2.3 管理问题

医院的管理模式和管理水平对护理人员的工作体验有着重要影响。一些医院在管理过程中存在不合理的工作安排,如排班制度不科学,导致护理人员工作时间不均衡,有的时段过度劳累,有的时段则闲置。此外,医院管理层与护理人员之间缺乏有效的沟通和支持,护

理人员在工作中遇到的问题和困难不能及时得到解决。同时,一些医院的绩效考核制度不够完善,对护理人员的工作评价不够客观公正,只注重工作数量而忽视工作质量和护理人员的付出。这些管理问题会使护理人员对工作产生不满情绪,降低工作积极性,增加职业倦怠的发生概率。

1.3 人际关系因素

1.3.1 与患者关系

护患关系是护理工作中最主要的人际关系之一。在护理过程中,护理人员需要与患者进行密切的沟通和交流,了解患者的病情和需求,为患者提供优质的护理服务。然而,部分患者由于疾病的困扰、对疾病知识的缺乏或对医疗服务的过高期望,可能会对护理人员的工作产生不理解、不配合的情况。例如,一些患者可能会因为对治疗效果不满意而迁怒于护理人员,对护理人员进行指责和辱骂。护理人员在面对这种情况时,不仅要承受心理上的压力,还要努力保持耐心和专业态度,这无疑增加了他们的工作难度和心理负担。长期处于紧张的护患关系中,护理人员容易产生情感耗竭,进而引发职业倦怠。

1.3.2 与同事关系

护理工作需要护理人员之间密切协作,良好的同事关系有助于提高工作效率和工作质量。然而,在实际工作中,护理团队内部可能存在人际关系复杂的问题。例如,部分护理人员之间可能存在竞争关系,为了个人利益而忽视团队协作。此外,沟通不畅也是导致同事关系紧张的重要原因之一。护理人员在工作中需要及时准确地传递患者的病情信息和护理要求,如果沟通不及时或不准确,可能会影响患者的治疗效果,同时也会引发同事之间的矛盾和误解。长期处于不和谐的同事关系中,护理人员会感到工作氛围压抑,工作积极性受到打击,从而增加职业倦怠的发生风险^[5]。

2 护理人员职业倦怠的干预措施

2.1 减轻工作压力

2.1.1 合理配置人力资源

医院应根据患者数量、病情严重程度等因素，合理配置护理人员数量，确保护理工作的顺利开展。同时，优化护理人员的排班制度，采用弹性排班等方式，避免护理人员长时间连续工作，保证他们有足够的休息时间。此外，还可以根据护理人员的专业技能和工作经验，进行合理分工，充分发挥每个人的优势，提高工作效率。例如，对于一些病情较为稳定的患者，可以安排经验相对较少的护理人员进行护理，而对于危急重症患者，则由经验丰富的护理骨干负责。

2.1.2 加强应急培训与心理支持

医院应定期组织护理人员进行应急培训，提高他们应对紧急情况的能力和心理素质。培训内容可以包括急救技能、沟通技巧、心理调适等方面。通过培训，使护理人员在面对紧急情况时能够更加从容自信，减少心理压力。同时，医院可以设立心理支持小组，为护理人员提供心理咨询和辅导服务。当护理人员在工作中遇到心理困扰时，能够及时得到专业的帮助和支持，缓解心理压力，保持良好的工作状态。

2.1.3 完善职业防护措施

医院应加强对护理人员职业防护的重视，完善职业防护设施和制度。为护理人员配备充足的防护用品，如口罩、手套、防护服等，并定期组织职业防护知识培训，提高护理人员的自我防护意识和能力。同时，建立职业暴露应急预案，一旦发生职业暴露事件，能够及时采取有效的处理措施，降低护理人员感染疾病的风险。此外，对于遭受暴力伤害的护理人员，医院应给予及时的关心和支持，依法维护他们的合法权益，为他们营造安全的工作环境。

2.2 改善工作环境

2.2.1 优化物理环境

医院应加大对病房等工作区域的改造和建设力度，改善物理环境。合理规划病房空间，

增加病房的通风和照明设施，减少病房内的噪音和异味。同时，为护理人员提供舒适的工作休息区域，配备必要的休息设施，如沙发、躺椅等，使护理人员在工作间隙能够得到充分的休息。此外，还可以通过在病房内摆放绿植、张贴温馨提示等方式，营造温馨、舒适的就医环境，缓解护理人员的工作压力。

2.2.2 保障资源供应

医院应加大对医疗资源的投入，确保医疗设备、药品等资源的充足供应。建立完善的医疗资源管理和调配制度，及时更新和维护医疗设备，保证设备的正常运行。同时，加强与供应商的沟通与合作，确保药品的及时供应和质量安全。此外，还可以利用信息化技术，实现医疗资源的信息化管理，提高资源的利用效率，为护理人员的工作提供有力支持。

2.2.3 改进管理方式

医院管理层应深刻认识到以人为本的管理理念的重要性，将其贯彻于日常管理中。通过加强与护理人员的沟通与交流，管理层能够深入了解他们在工作中的实际需求和心理状态，及时响应并解决他们在职业发展、工作环境和个人成长等方面遇到的问题和挑战。为了优化工作流程，管理层应制定科学合理的排班制度和绩效考核体系，确保护理人员的工作负荷与工作质量得到平衡，并对他们的辛勤付出给予公正的评价和相应的奖励。此外，管理层还应鼓励护理人员参与到医院的管理决策中来，让他们感受到自己的价值和参与的重要性，从而提升他们的工作积极性和对医院的归属感。例如，定期举办护理人员座谈会，为护理人员提供一个表达意见和建议的平台，管理层将对提出的合理建议进行认真考虑，并给予采纳和适当的奖励，以此激发护理人员的创新精神和团队协作能力。

2.3 改善人际关系

2.3.1 加强护患沟通

护理人员作为医疗服务的重要一环，必须不断强化沟通技巧的培训，以提升自身的沟通能力。在护理实践中，护理人员应始终尊重患

者的知情权和选择权,主动、耐心地向患者介绍病情进展、治疗方案及可能的风险,确保患者充分了解并参与自己的医疗决策。同时,护理人员要敏感地关注患者的心理变化,提供必要的情感支持和安慰,以缓解患者的焦虑和不安。通过细致入微的沟通,护理人员能够建立起与患者之间的互信关系,减少因信息不对称导致的误解和抵触情绪。例如,在执行护理操作前,护理人员应详细解释操作的目的、步骤及可能的感觉,让患者对即将发生的事情有清晰的认识,这不仅有助于提高患者的配合度,也有利于提升护理服务的整体质量。

2.3.2 促进同事协作

医院应高度重视护理团队建设,积极营造和谐的团队氛围。通过定期组织多样化的团队建设活动,如团队拓展训练、技能竞赛等,增进护理人员之间的相互了解和信任,强化团队协作精神。同时,建立完善的沟通机制,确保信息流畅,促进护理人员之间的协作配合。例如,设立定期的护理工作例会,为护理人员提供一个分享工作经验、交流心得体会的平台,

共同探讨解决临床工作中遇到的问题。此外,设立团队奖励制度,对在团队协作中表现优异的护理小组或个人给予表彰和奖励,以此激发护理人员的工作热情,增强团队凝聚力,共同为患者提供优质、高效的护理服务。

结束语

护理人员职业倦怠问题严重影响着护理人员的身心健康和护理服务质量,已成为当前医疗领域亟待解决的重要问题。通过对护理人员职业倦怠成因的分析可知,工作压力、工作环境和人际关系等因素是导致职业倦怠的主要原因。针对这些成因,采取减轻工作压力、改善工作环境、改善人际关系等干预措施,能够有效地缓解护理人员的职业倦怠问题,提高他们的工作满意度和工作质量,为患者提供更加优质的护理服务。同时,医院管理层应高度重视护理人员职业倦怠问题,持续关注护理人员的工作和生活状态,不断完善相关政策和措施,为护理人员创造良好的工作和发展环境,促进护理事业的健康发展。

参考文献

- [1]董佩霞,刘瑞卿,吕欢.心理减压疗法配合理性情绪行为疗法改善重症科护士人员职业倦怠感、职业紧张感及抗逆力的效果[J].中国健康心理学杂志,1-9.
- [2]邓慧,廖林英,邱善琴,邓焕英,乐保定.手术室护理人员正念与职业倦怠的关系:情绪智力和自我效能感的链式中介效应[J].当代护士(上旬刊),2025,32(02):136-140.
- [3]李珍宇,季萍,韦金翠,张海伟,张萍,戴荣兄.经历不良事件后手术室护士职业倦怠、负性情绪与人格特质的关系[A]第六届上海国际护理大会论文汇编(中)[C].上海市护理学会,上海市护理学会,2024:1.
- [4]于红艳,胡晶晶,路遥,李瑜,汪赛.护理人员心理弹性、职业倦怠和心理健康的相关性分析[J].心理月刊,2024,19(22):19-21+51.
- [5]张静,张美双,刘玉芹.全程风险质量控制管理模式在康复护理科护理人员管理中的应用效果评估[J].中国卫生产业,2024,21(20):43-46.