



二胎全面开放中心注射室护士的压力源及对策

杜召娟 区少娟 唐翠红 黄筠瑜 (中山大学孙逸仙纪念医院 广东广州 510120)

摘要:目的 了解和分析二胎开放对中心注射室护士面临的主要压力来源,采取良好的应对措施帮助中心注射室护士减轻和消除压力。方法 通过从工作压力增加、工作环境问题、人际关系错综复杂、缺乏社会的支持、心理压力源等方面进行分析中心注射室对护士产生压力源。结果 通过改善工作条件、优化工作环境、创造和谐的科室氛围、增强中心注射室护士的心理调适能力、提高中心注射室护士的社会支持等应对措施后,现中心注射室护士的身心状况得到改善。结论 对二胎开放中心注射室护士面临的主要压力来源进行分析,帮助中心注射室护士减轻和消除压力,可使中心注射室的护士的工作热情大大增加,提高了护理质量。

关键词: 二胎开放 中心注射室 护士 压力源 对策

中图分类号: R47 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2017) 12-391-01

随着二胎全面开放,医院的门诊量不断增加,到医院产检及做试管婴儿的患者剧增,中心注射室承担着全院门诊的患者的抽血及注射。加之人们维权意识的增强,患者对医护人员的服务水平、技术要求、就医环境的期望值不断提高,作为医院“窗口之窗口”单位的中心注射室护士的专业压力也随之增加。压力过大会降低工作效率,影响身心健康,如身心耗竭综合征、焦虑、忧郁等。因此,了解中心注射室护士的压力源,提高护士抗压能力,是改善护士的身心状况,提高护理服务质量的重要保证。现对中心注射室护士压力源产生的原因及应对措施探讨如下。

1 中心注射室护士主要压力源

1.1 工作压力增加

门诊中心注射室护士每天要完成肌肉注射、静脉注射、皮下注射、静脉抽血等大量护理工作,特别是现在二胎政策开放,来医院妇科就诊及来看不孕不育的患者也不断增加,其中是产检及生殖中心的患者抽血和注射就占有很大的比例,上午病人高峰期,而病人又来源于不同的专科使用药物种类繁多,要求护士熟悉、掌握大量的药物知识,拥有熟练的工作技能;另一方面,不同年龄,不同疾病患者的血管都有各自的特点和穿刺难点,特别是癌症、年老体弱的患者和婴幼儿,对于操作技术要求高。而且病人及家属对护士的要求不断提高,希望护士抽血能一针见血,一旦一针不成功,有的患者情绪激动时,言辞会比较激烈,造成不必要的纠纷。因此,护士面临着很大的心理压力。有关的研究显示,工作量及时间分配问题:如上班护士少,工作量大等列居国内护士工作压力源的第二位^[1]。

1.2 工作环境问题

我院中心注射室的工作环境条件比较差,地方较狭小,超负荷人流得不到疏通,人员嘈杂,工作环境过于拥挤,人均面积过小,均会导致护士及病人感到压抑和焦虑等心理压力。

1.3 人际关系错综复杂

随着二胎全面开放,病人数量增加及医疗改革的深入,无论是护士、病人、家属、医生及医院管理者都要求护士同时兼备多种角色,既是护理的提供者,同时与病人、家属、医生及各部门有关人员进行交流,承担着咨询者、教育者、管理者的角色。在护理工作中容易不耐烦及解释不到位,在执行医嘱时,医嘱与注射卡不相符时,病人来回去找医生更改医嘱等各种各样的原因导致的护患、医患的矛盾。这些都使中心注射室的护士每天必须面临着大量的病人、病人家属及其他人群。病人或其家属承受着肉体、精神或经济的多重负担,他们常处于焦虑状况。中心注射室的护士在护理工作中易与病人及其家属发生冲突,或无故受到病人的无理取闹及不礼貌的侵扰,护患关系紧张。因此,中心注射室承受着极大的心理压力。

1.4 缺乏社会的支持

人人都希望自己的工作、才能、成就受到社会的重视、认可,希望自己有一定的社会地位、职务与名誉,希望受到别人的尊重^[2]。传统的观念是“重医轻护”,同等学历的医生会普遍受到社会的尊重和承认,而护士并被认为是医生的助手。中心注射室护士整日从事抽血、肌肉注射、静脉注射、皮下注射等各项基础护理,一些病人甚至是个别

医务人员认为他们没有什么技术,从而轻视这项工作。此外,由于不是医院创收的主要科室也得不到领导的重视,二胎全面开放,病人增加,医院领导一味地要求中心注射室的护士提早上班,早上7点上班,下午6点下班,全年节假日无休。护士们在高压工作环境下得不到劳动付出后的合理报酬和及时的心理疏导,容易造成心理障碍的恶性循环。

1.5 心理压力源

中心注射室护士面对早上抽血高峰期,病人排长队及病人要求一针见血的高要求,若反复穿刺不成功便会产生护患纠纷。在抽血高峰时段,少数病人“唯我”意识特强,他们主观上以为自己是急、最重要、最需要得到护士的关心和照顾,一旦需求为满足,就会迁怒于护士。如此种种病人对护士工作高要求,以及对护理工作的不理解,都会加重中心注射室护士的心理压力。

2 减少中心注射室压力源的对策

2.1 改善工作条件、优化工作环境

要为中心注射室创造一个安全、舒适的工作环境,做到通风良好、布局合理,及时消毒,并保证适当的温湿度。并安排导诊人员维持秩序,疏通家属及陪人,减少噪音,保证护理工作顺利进行。

2.2 创造和谐的科室氛围

科室应利用节假日时间多组织科内护士外出活动及娱乐,以增进护士间的感情及友谊。释放和调节情绪,减少不良的人际关系。同时应提高护士的职业的道德,做到换位思考,多体谅病人,视病人如亲人,要不断提高自身的沟通技巧,改善服务态度,使病人与护士互相理解、尊重、配合,形成良好的护患关系。

2.3 增强中心注射室护士的心理调适能力

中心注射室护士应学会自我调适的能力,特别是自己感到身心疲倦时,使用听歌、看电影、看书、旅游等形式来放松自己,调节自己的不良情绪,消除疲倦,提高自身的承受能力。

2.4 提高中心注射室护士的社会支持

中心注射室护士存在很多身心健康问题,迫切需要社会的支持及理解。希望自己的付出和努力得到社会的理解、重视和关心。希望医院的领导应把中心注射室的工作的重要性,提高至与其他临床科室甚至更高的水平。与其他临床科室一样,有更多机会晋升、外出学习,提高业务水平。使护士得到患者的尊重,体现护士得价值,从而减少中心注射室护士的自卑感。

3 结论

对二胎开放中心注射室护士面临的主要压力来源进行分析,经过改善工作条件、优化工作环境、创造和谐的科室氛围、增强中心注射室护士的心理调适能力、提高中心注射室护士的社会支持等应对措施帮助中心注射室护士减轻和消除压力,现在中心注射室的护士的身心状况得到改善,工作热情大大增加,提高了护理质量。

参考文献

- [1] 李小妹,刘彦君护士工作压力源及工作疲倦感的调查研究[J].中华护理杂志,2000,35(11):645-649.
- [2] 赵佩英,梁丽嫦.门诊中心注射室护士心理压力分析及对策[J].广州医学院报,2002,30(4):69-70.