

· 护理管理 ·

冠心病监护室夜班护士工作应激源的质性研究

李馨, 史作霞, 张文彦

(首都医科大学附属复兴医院心内科, 北京, 100038)

[摘要] 目的 探索冠心病监护室 (coronary care unit, CCU) 护士对夜班护理工作的真实体验及感受, 了解夜班护士工作应激源, 为人性化的护理管理提供依据。方法 采用质性研究中的现象学研究法对 CCU 病区 6 名夜班护士进行半结构式的深入访谈, 探索分析夜班工作的体验。结果 CCU 护士夜班工作应激源包括恐惧、失望、劳累、人际关系压力、工作经验欠缺 5 个主题。结论 加强与护士的心理沟通, 强化独立值班前的应急训练, 运用激励机制和组织的支持系统可以缓解夜班护士工作中的生理与心理应激, 提高工作积极性。

[关键词] 冠心病, 监护室; 护士; 应激源

[中图分类号] R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2014)07-0064-03 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2014.07.021

A quantitative study on work-related stressors of night shift nurses' in coronary care unit

Li Xin, Shi Zuoxia, Zhang Wenyan//Modern Clinical Nursing, -2014, 13 (07):64.

[Abstract] **Objective** To explore the work-related stressors of night shift nurses' in coronary care unit (CCU). **Method** Semi-structured interviews were conducted among 6 night shift nurses in CCU with phenomenological method to analyze work experience of night shift. **Result** CCU night shift nurses' work-related stressors were found to be horror, frustration, overwork, interpersonal communication stress and shortage of work experience. **Conclusion** Strengthening psychological communication and emergency training to nurses, adopting incentive mechanism and organization support can relieve nurses' physical and psychological stress and improve work initiative.

[Key words] coronary diseases; coronary care unit; nurses; stressors

应激是个体对于作用于自身的内外环境刺激认知评价后, 产生的生理和心理反应过程。导致应激的刺激如外界物质环境、个体的内环境及心理社会环境统称为应激源, 具有累积性和叠加性, 不良刺激持续的时间越长, 对机体的伤害就越大。冠心病监护室 (coronary care unit, CCU) 是治疗和护理各种心脏重症患者的医疗单位, 由于疾病发展变化快, 抢救及有创治疗多, 护理工作量大, CCU 护士经常处于应激状态, 特别是夜班护士是工作应激产生的高发人群之一^[1]。为了解夜班护士工作应激源, 本研究对夜班护士进行深入访谈, 旨在探索 CCU 夜班护士对夜班工作的真实感受, 现将方法和结果报道如下。

[收稿日期] 2014-02-21

[作者简介] 李馨 (1973-), 女, 北京人, 护士长, 主管护师, 本科, 主要从事心脏内科、冠心病监护室护理工作。

1 对象与方法

1.1 对象

2013 年 7 月 ~ 2013 年 9 月选择本院 CCU 6 名注册护士, 研究样本量的确定以受访者的资料重复出现且资料分析时不再有新的主题呈现 (资料饱和) 为标准。6 名护士均为女性, 年龄 21 ~ 27 岁, 平均 (24.5 ± 1.5) 岁; 学历: 大专 3 名, 本科 3 名; 婚姻: 已婚 4 名, 未婚 2 名; 护龄: 1 ~ 5 年, 平均 (3.5 ± 0.3) 年。每名护士均有能力并愿意表达内心真实感受。

1.2 访谈方法

访谈问卷自行编制, 结合文献初步制订访谈问题, 并征求专家意见进行修改, 对两名 CCU 夜班护士进行初步访谈, 根据访谈问题再次调整。在正式访谈前, 向受访者介绍本研究的目的、意义和所需时间, 并就录音问题征得其同意。为保护护

士的隐私,访谈地点设置在会议室,研究结果采用匿名的方式,姓名以编号代替。采用半结构式的深入访谈^[2],内容为开放式问题,“上夜班的感受是什么样的?”“夜班对于你个人有什么样的影响?”“对于工作压力是如何处理的?”“夜班值班过程中能够独自应对自如和应对上存在困难的事情有哪些?”“你希望得到领导那些支持?”。在访谈时进行现场录音、记录,每次访谈后及时将录音内容逐字转录,保存原始资料以提高可信度^[3]。每次访谈 45~60 min。

1.3 资料分析方法

采用定性资料的内容分析法,按照阅读、分析、编码、分类、提炼 5 个步骤进行分析资料:对访谈录音内容逐字转录;将资料组织并转化成可以被审核和回顾的较小分析单位;在对资料仔细审核的基础上进行编码和分类;提出主题,验证主题,建立主题之间的关系^[4-5]。在资料收集和分析过程中,采取写备忘录和笔记的形式记录并保存已经形成的想法。

2 结果

CCU 护士夜班工作应激源包括恐惧、失望、劳累、人际关系压力、自身工作经验欠缺 5 大主题。

2.1 恐惧

恐惧是因为周围有不可预料不可确定的因素而导致的无所适从的心理或生理的一种强烈反应。CCU 患者病情发展的不确定性、夜间的特殊环境以及突发事件,使得夜班护士独自工作时常常产生恐惧心理。N1 说“抢救气氛太紧张,感觉特别不好受,忙完后身体特别虚,有时候失眠,甚至做梦都是抢救患者”。N2 说“晚上去洗手间时,怕患者有突发情况来不及处理”。N6 说“患者晚上睡不着,会在床上来回翻动,也会自己卸下床档,站在床边,特别担心他们出意外,甚至杯子‘咣当’掉地上都以为是患者掉下来,赶紧跑去看”。

2.2 失望

CCU 患者的病情较为紧急,发病较快,病情变化迅速,并且由于生理原因,患者多于夜间发作^[6],导致护理工作人员处于精神紧张的状态。护士在面对自己护理的患者病情加重或死亡时会产生失望情绪。N1 述“心力衰竭患者病情控制不好,看

着患者濒死感,自己难以承受”。N4 述“患者死亡,心理难受,有时会流泪”。N5 述“患者死亡,心里特别地难受,压力特别大”。

2.3 劳累

由于 CCU 工作的特殊性,夜间接收新患者的概率与白班无差异,工作负荷大、劳累,护士感到躯体和心里疲倦。N5 述说“上夜班有一种惧怕心理,基本上每个夜班都会收患者”。N1 述说“夜班时候就很忙了,如还收患者就更忙了”。

2.4 人际关系压力

社会学将人际关系定义为人们在生产或生活活动过程中所建立的一种社会关系。护士在工作中面对的人际关系包括护患关系、同事关系等,人际关系不良对 CCU 护士的夜间工作带来一定的影响。N2 说“夜班家属探病如说话态度不好,自己觉得十分有压力”。N6 说“有的患者要求特别多,抽血和输液都要求一次成功,我又不擅长与患者沟通,怕万一不成功,如何与患者沟通?医嘱不停变更,也总担心会出问题”。N4 说“搭班护士换的比较勤,知识面和工作方法不同,感觉心里挺累的”。

2.5 工作经验欠缺

由于护士自身工作经验不足,独立应对困难时如缺少团队支持常常感觉无法面对。N2 说“由于缺乏心内科的护理经验,刚开始上班时特别害怕”。N6 说“怕新收患者,怕应付不了”。N3 说“护理经验欠缺,有时一个人值班就比较担心和紧张”。N1 说“除颤技术演练时没有问题,但是真正给患者操作的时还是挺怕的”。

3 讨论

3.1 CCU 夜班护士工作应激源分析

CCU 患者发病紧急,病情变化较快,并且多于夜间发作,对于夜间护士的心理素质要求较高,理论知识和实际操作技能等要求也相对较高,从而导致夜间护士的压力进一步增加^[7]。本研究发现,6 名护士均认为 CCU 夜班工作紧张,患者病情变化快、数量多、抢救急,这些工作性质是造成护士身心不适的应激源;年轻护士自身工作经验的缺乏也是她们在面对突发事件时,承受巨大压力的原因;同时,护士与医生和其他同事之间的合作、

护士与患者及家属之间的沟通是否顺畅,也是护士负性心理的应激源。

3.2 对策

3.2.1 合理配备人力资源 由于CCU夜间接收患者较多、抢救工作量大,导致护士夜间工作后非常劳累。护理管理者应确保人力资源的配备,增加护士人员配置,应用科学的工作量评估方法,根据不同护士的特殊需求人性化排班、弹性排班,合理调配人力资源^[8]。

3.2.2 设立护理二线护士 夜班护士工作中承受较大的心理压力,不仅影响护士的身心健康,还影响护理工作的质量,为了缓解夜班护士工作压力,使各项医疗护理活动顺利进行,保证夜间护理质量,设立二线值班为一线夜班护士提供帮助,解决护理相关问题^[9]。选择工作经验丰富的高年资护士为二线护士,在患者管理、抢救工作指导、协调方面给予夜班护士指导和帮助,缓解夜班护士的压力,从而保证夜间护理工作质量。

3.2.3 建立团队支持系统 创造良好的工作氛围对护士的心理应激可以起到很好的缓冲作用。王菊香等^[10]研究发现,开展同事支持能促进护士健康,改善护患关系及护理服务质量,有利于创造团结和谐的团队氛围。护理管理者应重视团队支持系统对于减轻护士应激的重要性,定期组织户外活动,营造和谐集体氛围;定期组织民主生活会,了解护士存在的问题,及时给予帮助和解决。

3.2.4 加强抢救技能培训 由于心血管疾病的特点,夜间抢救和收治急诊患者的概率较大,应用各种有创检查、治疗和操作各种抢救仪器较多,夜班护士由于工作经验不足,在独立值夜班前没有亲身经历过,容易产生惧怕心理。通过模拟演练和实际抢救时亲身操作的方式,可以让护士熟练各种操作,增加独立面对抢救的自信,减轻心理应激。

4 结论

CCU是心内科病房中的重要部分,护理质量

对于抢救工作的治疗以及成功率有着重要直接的影响^[11-12]。而护士的心理压力直接影响其工作效果以及护理质量。本研究发现,CCU护士夜班工作应激源包括恐惧、失望、劳累、人际关系压力、工作经验欠缺5个主题。合理配备人力资源、设立护理二线护士和建立团队支持系统可有效帮助护士缓解其自身的心理压力,从而改善夜班护士的身心健康。

参考文献:

- [1] 曹葵兰,梁静.心内科护士心理健康状况调查[J].齐齐哈尔医学院学报,2005,26(10):12-13.
- [2] 王静,施雁.临床护理人员对现行护理质量考评评价的质性研究[J].现代临床护理,2013,12(1):7-9.
- [3] 刘明.护理质性研究[M].北京:人民卫生出版社,2008:51-60.
- [4] 陈向明.质性研究方法与社会科学研究[M].北京:教育科学出版社,2000:277-307.
- [5] Hsieh HF,Shannon SE.Three approaches to qualitative content analysis[J].Qual Health Res,2005,15(9):1277-1288.
- [6] 史作霞,刘均娥,李馨,等.三级医院冠心病监护室护士夜班工作期间内心感受的质性研究[J].中华现代护理杂志,2012,18(8):922-925.
- [7] 王丽梅,陈静.CCU夜班护士压力分析及对策[J].中国当代医药,2012,19(11):136-137.
- [8] 王思琛,罗志民,成守珍,等.新护士工作压力源的调查与分析[J].现代临床护理,2008,7(2):7-8.
- [9] 吕元霞,孙雅兰,洪黛玲.设立儿科夜班护理二线值班对缓解一线护士压力的效果分析[J].护理管理杂志,2010,10(9):638-640.
- [10] 王菊香,叶志弘.应用同事支持系统缓解护士心理压力[J].中华护理杂志,2004,39(9):685-687.
- [11] 刘云娥,叶文琴.CCU护士心理压力及其影响因素调查[J].中华现代护理杂志,2012,18(15):1780-1783.
- [12] 张文彦,史作霞,李馨,等.冠心病监护室低年资护士夜班独立面对抢救时的内心感受和需求[J].护理研究,2013,27(4):324-325.

[本文编辑:郑志惠]