

口腔专科护士职业倦怠与护理差错的相关性

胡聪秀

厦门医学院附属口腔医院/厦门市口腔疾病诊疗重点实验室 福建 厦门 361000

【摘要】目的：探讨口腔专科护士职业倦怠与护理差错的相关性及影响因素。方法：研究对象均选自我院80名口腔专科护士，分析职业倦怠和护理差错的相关性及影响因素。结果：80名护士中44（55.00%）名发生过护理差错。多因素分析显示，工龄、职称、工作时间、情绪耗竭、去人性化、个人成就是护理差错的影响因素（ $P < 0.05$ ）。结论：口腔专科护士存在一定的职业倦怠，并且和护理差错的发生密切相关。

【关键词】：口腔专科护士；职业倦怠；护理差错

Correlation Between Job Burnout and Nursing Errors of Dental Nurses

Congxiu Hu

Affiliated Stomatological Hospital of Xiamen Medical College/Xiamen Key Laboratory of Oral Disease Diagnosis and Treatment
Fujian Xiamen 361000

Abstract: Objective: To explore the correlation and influencing factors between job burnout and nursing errors in dental specialist nurses. Methods: 80 dental nurses from our hospital were selected to analyze the correlation and influencing factors between job burnout and nursing errors. Results: Among 80 nurses, 44 (55.00%) had nursing errors. Multivariate analysis showed that length of service, professional title, working hours, emotional exhaustion, dehumanization and personal achievement were the influencing factors of nursing errors ($P < 0.05$). Conclusion: Dental nurses have some job burnout, which is closely related to the occurrence of nursing errors.

Keywords: Dental nurse; Job burnout; Nursing error

口腔疾病是影响我国居民健康的常见病和多发病，人群患病率高、波及范围广。近年来，随着社会经济的发展，人们对口腔健康的认识和要求越来越高，口腔医院就诊人次在逐年增加。职业倦怠主要指个体存在的一系列负性综合症状，包括情绪耗竭、去人性化、个人成就感等^[1]。口腔专科护士作为一项特殊的服务行业，日常护理工作中承担着极大的压力，工作任务繁重，工作环境复杂，属于职业倦怠的高发人群^[2]。由于口腔医院护士直接参与医生的诊疗工作，护理工作繁重，社会期望值较高，长期的职业压力导致口腔医院护士普遍存在职业倦怠，缺乏职业成就感。护士日常护理工作中难免会受到情绪及其他方面因素的干扰，引起护理差错，甚至影响患者治疗安全性，造成严重后果，损坏医声和形象^[3]。护理工作中因责任心不强，粗心大意，不按规定制度办事和技术水平低而发生差错，对患者直接或者间接产生影响，但未造成严重不良后果者称为护理差错。近年来我国诊疗患者数增长量远超医务人员增长量，尤以三级医院最为明显，医务人员工作负荷增加，满意度下降，职业倦怠现象严重。本文探讨口腔专科护士职业倦怠与护理差错的相关性及影响因素，具体参考下文。

1 对象与方法

1.1 研究对象

本次研究共80例研究对象，均选自我院口腔专科护士，时间范围在2019年10月至2020年10月。其中最年轻23岁，最大年龄36岁，平均年龄（ 29.47 ± 3.47 ）岁。

1.2 方法

使用自制职业倦怠问卷表调查全部护士职业倦怠情况，涵盖情绪耗竭、去人性化、个人成就感三个方面，包括15个条目，其中去人性化、情绪耗竭分值越高表示其程度越高，个人成就感分值越高表示个人成就感越低。使用自制护理差错问卷表调查全部护士护理差错发生情况。

1.3 统计学分析

采用SPSS22.0分析，计量资料以（ $\bar{x} \pm s$ ）表示，经t检验，计数资料经 χ^2 检验，以（%）表示，护理差错影响因素使用多因素Logistic回归分析，差异有统计学意义为 $P < 0.05$ 。

2 结果

2.1 职业倦怠和护理差错的相关性分析

80名护士中44（55.00%）名发生过护理差错。存在护理差错的护士情绪耗竭得分（ 30.47 ± 7.05 ）分高于不存在护理差错的护士（ 20.78 ± 6.48 ）分（ $t = 6.341$ ， $P = 0.000$ ）；去人性化得分（ 7.79 ± 2.54 ）分高于不存在护理差错的护士

(3.86 ± 2.59) 分 ($t=6.824, P=0.000$)；个人成就感得分 (27.98 ± 7.84) 分低于不存在护理差错的护士 (38.04 ± 8.37) 分 ($t=5.539, P=0.000$)。

2.2 护理差错影响因素分析

多因素 Logistic 分析显示，工龄、职称、工作时间、情绪耗竭、去人性化、个人成就是护理差错的影响因素 ($P < 0.05$)，如表 1。

表 1 护理差错影响因素分析

因素	β	Wala	P	OR	95%CI
工龄	0.842	3.145	0.003	2.154	1.142~3.414
初级职称	0.784	2.142	0.006	1.984	1.021~3.265
每周工作时间	0.841	4.952	0.002	2.0154	1.289~2.584
情绪耗竭	0.631	3.214	0.001	1.987	1.087~2.471
去人性化	0.536	2.014	0.004	2.014	1.523~3.012
个人成就感	0.742	1.954	0.005	1.958	1.236~2.587

3 讨论

随着近年来国内医疗服务水平的稳步提高，作为病人，希望在诊疗过程中能得到更为优质、贴心的服务。同时病人的维权意识也在不断提高，对护理方面的要求也越来越高。护理工作属于一项高风险的职业，一旦由于工作失误造成严重的护理差错，不但会危害患者治疗安全性和生命安全，也会对自身职业发展和医院声誉造成影响^[4]。近年来随着生活水平的提高和医疗观念的转变，患者对于护理工作提出了更高的要求，渴望得到更高质量的护理服务。因此护士长期处于高压的工作状态下，更容易出现身心疲劳、情绪下降以及职业认同感低等症状，进而形成职业倦怠，导致护理工作效率降低，影响护理服务质量。护士发生职业倦怠后，会降低对工作的满意度，引起情绪耗竭，丧失工作积极性，增加离职率。护士是医疗体系的重要组成部分，直接面对患者及家属，日常工作中经常需要值守夜班，并且饱受各种非议，所以更容易出现职业倦怠。口腔专科护士专业性相对较强，一方面要具备常规护理知识和技能，另一方面也需要具备口腔专科理论知识和护理技能，现阶段我国口腔专科护士资源仍然较为紧张，一名护士通常需要配合多名医生进行操作，工作时间较长、工作负担较重，加上存在较高的医疗风险，易引起护患纠纷，所以口腔专科护士职业倦怠的发生率更高。

本次研究显示，80 名护士中 55.00% 发生过护理差错，同时存在护理差错的护士职业倦怠各维度分值和不存在护理差错的护士之间具有明显差异，可见口腔专科护士存在不同程度的职业倦怠，并且和护理差错的发生密切相关。口腔专科护士由于工作压力较大，发生职业倦怠在所难免，随着工作负荷的增加其护理差错的几率随之上升。研究发现，准确鉴别职业倦怠高危人群，及时采取干预措施，有利于减少护理差错的出现。本次研究多因素分析结果显示，工龄、职称、工作时间、情绪耗竭、去人性化、个人成就是护理差

错的影响因素。工龄较短、初级职称护士临床经验相对不足，未完全掌握专业知识，加上长时间工作，更容易出现护理差错。工作年限达 16 年及以上者，发生护理差错可能性较小，长工龄是一种保护性因素。因此，护理工作时间越长，其发生护理差错可能性越小。提示应加强对年轻一线护士的规范化管理和培训，采取了护理安全教育、严格监管、规范护理程序等有效措施，提高护理人员工作的严谨性，减少护理失误，使其尽快熟悉、掌握临床护理技能，从而提升护理质量。

目前，我国各大医院仍以本科及以下学历的护理人员为主，承担大部分日常护理工作，这可能是护理失误频率高的原因。情绪耗竭、去人性化、个人成就是引起护理差错的因素，因为口腔专科存在较多的锐利器械，经常使用特殊材料，职业暴露风险较大，加上口腔专科护士数量较少，各种不合理排班、工种安排以及放假制度均会导致护理差错的出现。当工作需求超过个体的处理能力时就感受到较强的工作负荷，是指单位时间内人体承受的工作量，包括体力工作负荷和心理工作负荷 2 个方面。本次研究以每周工作时间来反映护士的客观工作负荷量。较大的工作负荷会使护士注意力分散、做事匆忙，提高了用药差错发生的概率。而较长的工作时间同样也会导致护士工作满意度下降，对工作丧失热情，发生用药差错。我国护理人员长期处于高压工作环境下，又无明显的职业发展机会，会逐渐降低其对工作的满意感。当工作负荷较大时，更容易感知到压力，若其希望指数低，则发生医疗差错的可能极大。护理工作繁重且冗长，护士人数不足，工作时间过长，会使人感到较大的工作负荷，导致倦怠的发生，进而引起护理质量下降，且长时间工作与倦怠二者对护理差错的发生具有叠加效应，给患者身心健康造成影响。与标准工作时间相比，每周工作时间 45~59h 者，其发生护理差错的可能性是前者的 2.24 倍。较长的工作时间会导致护士产生疲惫，而过度的疲劳易发生护理差错。而每

周工作时间60h以上者其护理差错与工作时长45h以下者相比尚未发现有差异。因此,降低护理人员工作负荷,防止倦怠发生,是减少护理差错,提升医疗质量的有效措施。

受到传统观念的影响,大部分患者认为治疗过程中医生角色更为重要,护理人员只是服务者,未正确认识到护理人员的重要性,从根本观念上影响护士的地位。也就导致护理人员认为自己社会地位低下,工作积极性和职业认可度下降,并以此为源头形成职业倦怠。所以对于此类情况社会应加大对护士群体的关注,借助媒体平台正确宣传护理工作的重要性,做好积极的引导,帮助人们建立正确的认知。优化工作流程,减轻口腔专科护士工作压力,鼓励护士积极参与专业培训,提升职业素养和专业技能水平,为患者提供优质的护理服务,体现护理工作的价值,打破人们对于护士的传统观念。当医护人员发生职业倦怠时,他们会变得疲倦、冷漠,并对工作失去兴趣,导致旷工、降低患者满意度和增加医疗失误。玩世不恭意味着护士冷漠、麻木、对工作失去兴趣和期望。期望是医务人员压力与自我感知医疗差错的调节器,工作量越大,越容易感知压力,如果希望指数低,则医疗差错的可能性非常高。因此,减轻护理人员负担、防止职业倦怠是减少护理失误、提高医疗质量的有效手段。在考虑目前护理人员不足现状的基础上,通过交错换班制、弹性排班、人性化排班、招收护理志愿者等排班措施,最大限度地使护理人员的工作时间控制在法定范围内,减少超负荷加班,以缓解其工作方面的压力。福利待遇也是导致护理工作差错的因素之一,由于目前我国医疗制度还不够完善、医院诊治量大等因素影响,造成护理人员工作量大且工作压力普遍较重,但与之相对应的待遇却不能得到有效提高,于是容

易产生抱怨等负面情绪。由于我国医疗体系不完善、诊疗医院数量众多等因素,护理人员工作量普遍较大,工作压力普遍较大,但由于不能有效改善相应的福利待遇,很容易产生不满等负面情绪。对于这类因素,在制度规章范围内,可以通过多种福利待遇,包括年假、加班津贴、无差错奖励制度、特殊工作津贴、激励合同制度、生活/娱乐、学习/培训等,使护理人员能够专注于他们的工作,并减少工作失误的发生。适当提高工资和福利待遇有利于减轻工作压力,增加晋升空间和发展机会,激发护士工作积极性,提高个体成就感。完善倒班制度,实施弹性倒班,减轻倒班的压力。此外,医院的护理管理缺乏人性化、任劳任怨工作后得不到表扬与认可、护理人员的工作成就感不高,等等,也可能导致护理失误。医院领导应重视这些影响护理实践失误的高危因素,并一一分析,尽可能优化,有效降低护理人员护理差错的发生率,为改善医患关系,为促进医院可持续发展奠定坚实基础。在我国,即使护士与患者的比例没有达到标准,护士仍然是医院削减开支的主要目标,收入不高且易受到歧视,因此护士整体工作满意度不高,尤其是收入满意度最低。职业倦怠导致护理失误并导致满意度低,职业倦怠可能在满意度和护理失误之间起中介作用。因此,医院及相关管理部门应制定相应的政策措施,减少护理人员的工作倦怠,有助于减少护理失误的情况发生,保护医务人员身心健康,提高诊疗质量。

综上所述,口腔专科护士职业倦怠和护理差错的发生密切相关,同时多种因素导致了护理差错的出现。医院管理方面应结合此类因素制定相应的措施,减轻职业倦怠现象,减少护理差错的出现。

参考文献:

- [1] 陈郁,张力川,路潜,等.口腔门诊护士职业认同现状及其与职业倦怠和组织感情承诺的相关性分析[J].中华现代护理杂志,2019,025(023):2976-2982.
- [2] 孙媛媛,赵浩,倪春湘.护理工作差错与工作满意度、职业倦怠的关系--基于部分三甲医院的实证研究[J].中国卫生政策研究,2018,11(04):73-76.
- [3] 徐丽娜,李亚芳,法天锸.三级甲等医院倒班护士昼夜节律类型,睡眠质量对职业倦怠的影响研究[J].中国实用护理杂志,2021,37(01):55-61.
- [4] 李雪静,路潜,王泠.三级医院手术室专科护士工作压力及其与职业倦怠和组织承诺的相关性[J].护理学杂志,2018,033(013):1-4.