

# 预防门诊医护人员的心理健康与压力调适

刘露文

四川大学华西第二医院 四川 成都 610000

**【摘要】**：随着现代人们对于医疗服务需求量的升高，使得门诊医务人员工作量不断增长。同时由于各种因素的影响，导致医疗纠纷不断增多，造成门诊医务人员精神压力大，对于其身心健康造成较大的影响，也使得门诊医务人员离职倾向升高。在现代门诊医疗服务中，医务人员作为奋斗在临床一线的工作人员，虽然有着救死扶伤的重要使命，但是每天都要承受来自各方面的压力，相比于其他职业人群来说，在生理与心理上都承受着较大的压力。如果缺乏良好的压力调适能力，无法及时疏解身心压力，会影响门诊医务人员的工作质量，甚至造成医疗事故。因此需要进一步了解现代门诊医务人员的心理健康状况，从而提出相应的压力调适策略，帮助医务人员减轻身心压力，更好地适应临床工作，确保医疗服务质量，推动医院的可持续发展。

**【关键词】**：门诊医护人员；心理健康；压力调适

## To prevent the mental health and stress adjustment of outpatient medical staff

Luwen Liu

West China Second Hospital of Sichuan University Sichuan Chengdu 610000

**Abstract:** With the increase of modern people's demand for medical services, the workload of outpatient medical staff is increasing. At the same time, due to the influence of various factors, the medical disputes are increasing, resulting in the mental pressure of outpatient medical staff, which has a great impact on their physical and mental health, and also increases the tendency of outpatient medical staff to leave office. In modern outpatient medical services, medical staff, as workers in the clinical frontline, have the important mission of healing the wounded and saving the dying, but they have to bear pressure from all aspects every day. Compared with other occupational groups, they are under great pressure in both physically and psychologically. If the lack of good pressure adjustment ability, unable to timely relieve the physical and mental pressure, it will affect the work quality of the outpatient medical staff, and even cause medical accidents. Therefore, it is necessary to further understand the mental health status of modern outpatient medical staff, so as to put forward corresponding pressure adjustment strategies to help medical staff reduce physical and mental pressure, better adapt to clinical work, ensure the quality of medical services, and promote the sustainable development of the hospital.

**Keywords:** Outpatient medical staff; Mental health; Stress adjustment

门诊医务人员作为临床工作者，具有工作繁重、人际交往复杂、作息不规律、职业暴露风险高的特点，如果没有掌握科学的压力调适方法，容易出现职业疲劳，导致门诊医务人员的心理健康下降<sup>[1]</sup>。从目调查来看，我国公立医院医务人员的工作负荷繁重，超过50%的医务人员每天工作时间超过10h，有70%的医务人员感到睡眠不足<sup>[2]</sup>。门诊医务人员作为门诊医疗服务的主要提供者，其心理健康状况会直接影响工作状况与服务质量，也会影响医患沟通，甚至引起医疗纠纷。因此，需要充分关注门诊医务人员的心理健康状况。

## 1 门诊医护人员的工作压力及其影响

### 1.1 门诊医务人员工作压力来源

随着现代人们生活环境、生活方式改变，老年人口不断增长，疾病谱也发生较大的变化，各种疾病的发生率逐年升高，使得群众对于医院门诊医疗服务的需求量不断升高。于此同时，门诊医务人员的工作压力也不断升高<sup>[3]</sup>。从目前来看，门诊医务人员的工作压力来源主要包括工作内容、组织管理、职业风险、社会因素等方面。目前临床研究指出，工作时间长、

无法兼顾家庭、与患者或家属产生冲突、夜班排班多等都是造成门诊医务人员工作压力升高的重要因素之一。同时由于患者自我意识升高、社会公众批评等因素，也给门诊医务人员带来了较大的工作压力。

门诊医务人员在工作中需要应对患者和家属提出的各种要求，且与同事关系不和谐也会造成工作压力升高。对于新入职的门诊医务人员来说，经济收入低于预期水平、医患关系紧张、工作时间长是造成其工作压力升高的重要原因。门诊医务人员在工作中还应注意伦理、道德问题，仅仅是一个小疏忽，就可能造成难以弥补的结局。有研究指出，门诊医务人员的主要压力源在于工作压力、家庭与个人发展压力、职业安全压力、社会舆论压力、人际关系压力等，如工作强度大、竞争工作岗位、经济收入低、知识技能的继续学习、职业暴露事件等，都会造成门诊医务人员工作压力升高<sup>[4]</sup>。因此需要深入分析门诊医务人员的工作压力与心理健康状况，从而提出有效的应对措施。

## 1.2 门诊医务人员工作压力的影响

门诊医务人员在工作中若承受较大的压力,会对其身心健康造成影响,导致其职业成就感、归属感下降,还有可能影响医患关系、工作质量。文章总结门诊医务人员工作压力的影响主要集中在以下几方面:①心理健康:门诊医务人员的工作内容专业性强,且工作压力大,因此心理健康状况更容易受到影响。临床研究发现医务人员抑郁症发生率为10~12%,与一般人群相比要更高。长时间的高压工作,会导致门诊医务人员心理健康状况受到影响,从而诱发心理疾病。在大型综合医院,门诊医务人员的躯体症状、焦虑评分、抑郁评分也要高于一般人群。因此需要关注门诊医务人员的心理健康状况。②生理健康:目前临床研究发现,高负荷工作也会对于人体健康有一定的影响,例如导致血脂代谢异常、糖皮质激素分泌增多、血压升高、免疫力下降等改变<sup>[5]</sup>。若长此以往,容易诱发消化性溃疡、糖尿病等疾病。目前临床研究表明,由于工作时间长、值夜班等因素的影响,门诊医务人员的用餐、作息不规律,消化系统疾病、心血管疾病的发生率升高。

## 2 影响门诊医务人员心理健康的相关因素

### 2.1 职业压力

职业压力越高的门诊医务人员,心理健康状况更容易受到影响。从目前调查来看,高工作压力是影响门诊医务人员心理健康的危险因素,并且有较多的研究得出了相同的结论。随着门诊医务人员工作压力的升高,心理问题发生率也不断升高。职业压力越高的门诊医务人员,心理健康状况越低,因此心理健康因子对于职业压力具有正向预测作用。长时间的高职业压力会导致机体应激反应的发生,在超过机体适应力与压力调节能力之后,就会导致门诊医务人员的心理健康受到影响,从而引起各种心理问题。目前调查指出,超过70%的门诊医务人员存在中等以上的工作压力<sup>[6]</sup>,说明医院门诊医务人员整体工作压力较高,这与工作时间长、医患关系紧张、竞争压力大、科研任务重等因素有密切的相关性。同时随着现代医学技术的不断更新,门诊医务人员还需要面临着更新自身知识与技术的压力,不少已婚人员还需要面临着来自家庭的压力,例如照顾父母、子女的压力。

### 2.2 工作时间长

工作时间长会对门诊医务人员的心理健康有一定的影响,尤其是每天工作时间>10h的门诊医务人员。工作时间长会导致医务人员的饮食、作息不规律,影响生活质量。同时工作时间长也会使得门诊医务人员无法兼顾家庭,例如无法接送子女上学、无法照看父母等,会加重门诊医务人员的心理压力<sup>[7]</sup>。目前门诊医务人员工作时间长主要是由于门诊诊疗任务繁重,尤其是近些年来门诊患者数量不断增长,而医院的人力资源不足,导致门诊医务人员的工作时间延长。

## 2.3 睡眠不足

睡眠不足是影响门诊医务人员心理健康的重要原因,尤其是每天睡眠时间不足7h的医务人员。而睡眠时间>8h是医务人员心理健康的保护因子。有研究指出,睡眠质量评分、夜间睡眠时间与门诊医务人员心理健康状况存在正相关性,也就是睡眠质量评分越高、夜间睡眠时间越长,门诊医务人员的心理健康状况越高。临床研究发现门诊医务人员的匹兹堡睡眠质量指数与其生活质量评分、焦虑抑郁评分呈正相关性,由此可见睡眠状况对于门诊医务人员的生活质量、心理健康有一定的影响<sup>[8]</sup>。

## 2.4 医患冲突

近几年来医患关系紧张,医闹事件时有发生,这对于门诊医务人员的心理健康也造成了较大的影响。对于尚未遇到与患者产生纠纷的门诊医务人员来说,发生过医患冲突、纠纷的门诊医务人员在心理问题更加突出。遭受过暴力事件的门诊医务人员,其抑郁倾向明显升高。医疗纠纷、冲突是一种负性事件,会对门诊医务人员的心理健康状况造成较大的影响,导致心理应激反应的出现,影响患者的心理健康状况。

## 3 门诊医护人员的压力调适方法

### 3.1 组织门诊医护人员学习压力调适方法

学会自我调节对于改善门诊医护人员的心理健康状况有着重要的现实意义。因此医院需要充分发挥信息技术在这方面的作用,通过微博、微信公众号,开设专门的心理健康斑块,并定期向门诊医护人员推送心理健康相关知识、压力调适方法,从而提高门诊医护人员对于心理健康的重视度,树立正确的心理调适意识,掌握压力调节的方法。同时还可以定期组织心理健康交流会,组织门诊医护人员在会议中交流维持心理健康相关心得,或者是倾诉自己的烦恼,通过门诊医护人员的相互交流与学习,从而减轻门诊医护人员的心理压力。

从门诊医护人员的心理健康状况来看,由于工作压力大导致身心健康受到影响,因此需要掌握良好的压力调适方法。目前实际应用的压力调适方法有很多,文章主要介绍几个操作简单、可行性好的方法,具体包括:①生理调节方法:心理健康与生理健康存在密切的相关性,在心理问题发生后,会引起生理问题,从而诱发各种躯体症状。因此在调节心理状况时,可以采取一些生理调节的方法。例如通过加强运动锻炼、深呼吸训练,可以改善身心状况。运动锻炼不但可以提高门诊医护人员的身体素养,同时对于门诊医护人员的意志力、心理承受能力具有促进作用,有助于门诊医护人员宣泄情绪,降低压力感,并且可以强化自我控制能力,促使患者获得愉悦感。深呼吸训练有助于放松身体肌肉,从而减轻精神压力。目前研究指出,通过腹式呼吸、瑜伽、有氧运动都可以放松身心,对于改善门诊医护人员的精神状况具有积极影响,长期坚持可以达到改善

心理健康的效果。保持良好的饮食习惯、作息规律对于改善门诊医护人员心理健康有着积极影响。门诊医护人员多存在饮食作息不规律的问题,会对其身心健康造成影响。因此最好要改变这一情况,保证三餐、作息规律,饮食方面要注意营养均衡,少摄入咖啡因、含糖硬料,多食用新鲜蔬果。②树立工作自信心:很多门诊医护人员的工作压力来源于对于自己工作能力的的不信任,尤其是新入职的医务人员,尚未适应临床工作环境,这在一定程度上会增加其工作压力,因此需要重视树立医务人员的工作自信心。因此需要通过专业培训,促使新入职门诊医护人员掌握独立工作能力,能够从容面对工作中的突发事件,树立自信心,克服心理压力。③认知干预:部分门诊医护人员心理问题的出现主要是对于目前职业发展存在困惑,尤其是在面对工作繁忙、科研任务重、竞争压力大的情况下,对于职业发展目标缺乏正确的认识,因此需要通过认知干预,帮助门诊医护人员做好职业规划,从而缓解其心理压力。门诊医护人员需要不断反思,将自己的人生目标与职业发展相统一,从而发挥自身的主观能动性,确保临床工作的顺利开展。

### 3.2 确保门诊医护人员的休息时间

工作时间长、工作压力大是影响门诊医护人员心理健康的重要原因。休息与工作相辅相成的,只有保障门诊医护人员的休息时间,才能更好的恢复精力,让门诊医护人员能够全身心投入到工作中,改善身心健康,提高工作效率。目前多数门诊医护人员每天工作时长都超过 8h,经常需要加班,尤其是儿

科、妇科、急诊科等科室,很难获得足够的休息时间,这样一来会影响门诊医护人员的身心状况。因此需要合理减轻门诊医护人员的工作负荷,优化工作排班,保障其休息时间。医院需要适当增加人员配置,降低门诊医护人员工作负荷,同时需要结合目前不同科室的工作压力,避免部分科室医护人员工作负荷过高。还需要积极探索优化门诊医疗服务流程的方法,提高诊疗效率,减少门诊医护人员的工作量。行政部门需要合理排班,减少值班班频率,从而确保门诊医护人员的休息时间。

### 3.3 优化医患关系

优化医患关系,有助于减少医疗冲突、纠纷,从而维护门诊医护人员的身心健康。目前医患关系紧张是造成门诊医护人员心理问题的重要原因。在医院内部管理方面,需要加大院内的舆论导向,加强正向宣传,营造良好的医患关系,提高患者对于医护人员的信任度。同时医院也要建立完善的防护制度,例如加强入院检查,避免患者携带管制刀具或者危险物品进入医院,并且要完善医院安保,制定应急处理预案。

## 4 结束语

近年来随着医疗改革的不断深入,医院对于门诊医护人员心理健康状况的重视度不断提升,并采取了人文关怀来减轻门诊医护人员的心理压力。但是在实际管理中仍旧存在一些问题,需要采取有效的压力调适方法,帮助门诊医护人员改善心理健康,从而提高工作质量。

## 参考文献:

- [1] 杨燕青,郑宏,王慧燕,等.医护人员压力源与应对策略现状分析[J].中华全科医学,2018,16(6):983-988.
- [2] 王月莹,贾欣睿,宋继权,等.新型冠状病毒肺炎流行期间医护人员的心理健康状况调查及分析[J].武汉大学学报(医学版),2020,41(5):706-710.
- [3] 吕恒娟,杨春辉,田桂元.综合性医院医护人员心理健康状况调查[J].中国社会医学杂志,2018,35(4):379-381.
- [4] 余习德,刘嘉帆,李婧婧,等.医护人员领悟社会支持对心理弹性的影响[J].医学与社会,2022,35(11):106-110.
- [5] 吴修铭,陈卫中,白城伊.基于心理契约理论的医护人员工作满意度及相关因素研究[J].成都医学院学报,2022,17(5):664-667.
- [6] 沈秀英,包品红,刘灵芝,等.某三甲医院门急诊医护人员心理健康状况调查分析[J].中外医学研究,2021,19(19):179-181.
- [7] 贾寒雨,王蕾,冯素娟,等.疫情常态化时期某三级甲等医院医护人员心理状况调查[J].江苏卫生事业管理,2021,32(7):870-872,888.
- [8] 杨静,薛秒,姬郁林,等.共情能力在抗疫医护人员工作压力与职业倦怠间的中介效应分析[J].广西医学,2022,44(6):670-673,677.

作者简介:刘露文,(出生年 1988 年 5 月),性别:女,民族:汉,籍贯(四川 宜宾),单位:四川大学华西第二医院,学历/职称:本科/初级。