

· 调查报告 ·

## 某院高年资临床护士工作现状调查分析及管理对策

赵锡丽, 蒋国萍, 刘小兰

(重庆医科大学附属第二医院内分泌科 400010)

**摘要:**目的 了解高年资临床护士工作现状, 指导临床护理管理。方法 采用自制调查表调查 60 名高年资临床护士的工作现状, 进行描述性分析。结果 高年资护士对职业的认同满意度、护士长的排班满意度、目前工作状态环境满意度、被医院认可情况的满意度、受科室重视程度满意度均不高; 自认适合的岗位是办公室护士, 其次是责任组长, 而目前的主要岗位是责任组长, 其次是办公室护士。结论 高年资临床护士因生理和心理的变化, 不适合繁忙的一线工作, 更适合办公室护士和健康教育护士的岗位, 其次是责任组长的岗位。

**关键词:**高年资临床护士; 工作满意度; 护理管理

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2013.27.029

文献标识码: A

文章编号: 1671-8348(2013)27-3281-02

## Investigation and management countermeasures on work situation of senior clinical nurses in a hospital

Zhao Xili, Jiang Guoping, Liu Xiaolan

(Department of Endocrinology, Second Affiliated Hospital of Chongqing Medical University, Chongqing 400010, China)

**Abstract: Objective** To investigate the current work situation of senior clinical nurses to provide some advices for the nursing management. **Methods** The self-made questionnaires were adopted to investigate the work situation of 60 senior nurses for conducting the descriptive analysis. **Results** The senior nurses' satisfaction degrees to the professional self-identity, the chief nurse's scheduling, the current work environment, the approval by hospital and the emphasis degree by the department were not high. They thought that the suitable position for them was the office nurse and the second was the responsibility group leader. Whereas, the undertaking key post at present was the responsibility group leader and the second was the office nurse. **Conclusion** Due to the particularity of nursing work and the physiological and psychological change, the senior nurses are unsuitable to the busy front-line work; the senior clinical nurses have the rich clinical experience, the stronger communicational and organizational coordination ability, and are more suitable for the posts of the office nurse and health education nurse, and second is the post of responsibility group leader.

**Key words:** senior clinical nurse; job satisfaction; nursing administration

高年资临床护士因具有一定的人生阅历和丰富的临床经验, 是护理队伍的骨干力量, 但由于护理工作的特殊性、生理原因、家庭照顾的冲突等因素的影响, 多数高年资临床护士对三班制的护理工作产生了强烈的职业倦怠感, 严重影响了工作积极性, 甚至出现了高年资临床护士转职转岗的现象。据多年临床观察和总结, 护士工作 5 年内是一个临床相关理论知识及工作经验逐步积累的过程, 5~10 年是一个临床观察分析及应急处理能力、沟通协调组织能力逐步成熟的过程, 工作 10 年及以上的高年资临床护士已在工作中积累了丰富的临床经验, 护理技能娴熟, 同时具备了较强的临床观察分析及应急处理能力、协调组织能力和沟通技巧。为了了解本院高年资临床护士工作现状, 指导临床护理管理工作, 对工作 10 年及以上的 60 名高年资临床护士进行了调查, 现报道如下。

## 1 资料与方法

通过自制工作现状调查表调查了 60 名高年资临床护士, 发放 60 份调查表, 收回 58 份, 进行描述性分析。

## 2 结果

**2.1 满意度调查** 通过对高年资临床护士对职业的认同、对护士长的排班满意情况、对目前的工作状态及环境的满意情况、对被医院相关部门认可护理工作情况及受科室重视程度等 5 个方面的问卷调查, 结果显示: 对护士职业的认同度不高, 满意度仅占 30%; 对护士长的排班满意度约占 22%; 对目前的工作状态及环境满意度约为 31%; 认为护理工作被医院相关部门认同的约为 24%; 认为在科室受到重视的约为 19%, 见

表 1。

表 1 高年资临床调查护士满意度(n)

项目	满意	一般	不满意
对职业的认同	17	31	10
对护士长的排班	26	27	5
对目前的工作状态及环境	18	34	6
被医院相关部门认可护理工作	14	22	22
受科室重视程度	11	37	10

**2.2 自认适合岗位调查** 根据高年资临床护士工龄的不同分组, 调查高年资的临床护士自认适合的岗位。结果显示, 高年资的临床护士自认适合的岗位是办公室护士, 约占比例为 57%, 其次是责任组长, 约占比例为 28%。根据工龄不同分组, 高年资临床护士自认适合的岗位统计情况见表 2。

表 2 高年资临床护士自认适合的岗位调查(n)

工龄(年)	责任组长	临床教学	办公室护士	一般临床护理
10~15	3	2	7	3
16~20	9	1	16	1
21~25	3	0	6	1
>26	1	0	4	1
合计	16	3	33	6

**2.3 实际岗位调查** 根据高年资临床护士工龄的不同分组, 调查高年资的临床护士目前承担的岗位。结果显示, 58 名高年资临床护士目前承担组长的有 20 人(其中 10 位护士主

要承担责任组长同时兼任临床教学),约占 34%;承担办公室护士岗位的有 18 人,约占 31%;承担一般临床护理岗位的有 16 人,约占 28%;主要承担临床教学的有 4 人,约占 7%。

### 3 讨 论

**3.1** 高年资临床护士由于在特殊时期选择了护理工作,对职业的认同度较低。职业认同作为一个心理学概念是指个体对于所从事职业的目标、社会价值及其他因素的看法与社会对该职业评价及期望的一致性,即个人对他人或群体的有关职业方面的看法、认识完全赞同或认可<sup>[1]</sup>。本调查显示,本院 10 年以上的高年资临床护士对职业的认同仅占 29%。在高年资的临床护士中,很多是 20 世纪 90 年代以前通过参加统招考试选拔出的优秀学生,他们随着心理的成熟及社会的变迁、工资薪酬、职称晋升等多方面的原因,对护理工作各方面的满意度及职业认同均较低。吴静等<sup>[2]</sup>对新疆地区护士职业倦怠现状及相关因素研究表明,护士的职业满意度越低,在与患者的接触中更容易感受到情感付出与得到的不平衡,导致严重的情感衰竭,从而产生离职意愿。因此,在临床护理管理过程中应重视对高年资临床护士的管理,提高他们对职业的认同度。

**3.2** 高年资临床护士对工作环境的满意度会影响工作情绪、态度、积极性,从而影响工作效率和护理质量等。护理工作环境是指护士在为患者及其家属或其他人群提供健康服务时,所处的空间、时间、位置,所接触到的人物、事物、物体等信息构成的环境<sup>[3]</sup>。有调查表明,护士对工作环境的满意度直接或间接影响到护士的工作效率和工作态度、护理质量、护理队伍的稳定性及护理专业的发展和功能的发挥<sup>[4]</sup>。李德芳等<sup>[5]</sup>的调查也显示:护士工作环境满意度低,是全世界存在并急需解决的问题。本调查显示,高年资临床护士对目前的工作状态及环境的满意度和认同仅占 31%,与上述研究一致。因此,作为相关管理者也不可忽视护士对工作环境的满意度。

**3.3** 由于护理工作的特殊性,高年资临床护士随着年龄的增长,生理和心理的变化以及家庭角色的变化,不适合再从事繁重的临床一线工作。本调查显示,高年资临床护士对护士长排班的满意度占 45%,提示护士长对部分高年资临床护士的工作安排有欠合理之处。因此,护理管理者在排班时应考虑到高年资临床护士的生理和心理的变化等因素。

**3.4** 本调查显示,高年资临床护士认为被医院相关部门认可护理工作的占 24%;认为受科室重视的占 19%。如果医院及相关科室对护理工作重视不够,可能会导致医护收入差距悬殊,护士群体的不满情绪就会蔓延,不仅会影响到护理工作的质量、护士对患者及家属的服务态度、医护之间的协调配合满意度,甚至会影响到医院及科室的社会效益和经济效益。因此,医院管理部门应重视对护理队伍的管理。

### 4 管理对策

**4.1** 10 年及以上的高年资临床护士,大多数具有扎实的专业知识、丰富的临床护理经验、较强的组织、沟通协调能力和较丰富的教学经验,应重视并合理应用这部分人力资源。本调查显示,高年资临床护士自认适合的岗位是办公室护士,其次是责任组长。该年龄段的护士由于多方面的因素,产生了强烈的职业倦怠感,严重影响了工作积极性,甚至出现了高年资临床护士转职转岗的现象。因此,作为护理管理者应该考虑上述特殊原因,结合他们的综合能力,安排适合的岗位,比如办公室护士及责任组长等,既能发挥他们的优势,又能增加其对护士长排班的满意度,进一步提高他们协助护士长管理的积极性,从而减轻护士长在临床的一些繁杂事务,使护士长能真正地投入管理。

**4.2** 加强对低年资护士的规范化培训,是逐步提高临床科室护理质量的保证。低年资护士是临床一线具体工作的执行者,他们对患者及家属留下的第一印象及素质直接影响着护理质

量,也直接影响着护理队伍的整体素质。李星梅等<sup>[7]</sup>有关规范化培训对低年资护士执业能力的影响调查结果显示,规范化培训后护士执业能力明显提高。目前,本院对未定岗人员实行了 1 年的规范化培训,该工作已进行了 4 年。经临床观察发现,经过规范化培训的护士综合能力较强,对护理质量的保证及提高起到一定的保障作用。

**4.3** 对护士人力资源的管理上,同样应该重视非编护士的管理,特别是工作年资较长的非编护士。目前,本院具有非编护士 350 余人,他们在临床工作中起到了重要的作用。为了稳定护士队伍、保证护理工作的正常运行、保证临床各科工作质量,本院人事部门及相关领导非常重视对护士人力资源的管理,努力为其争取转正编及转成人事代理的编制,增加了护士群体的归属感,从而稳定了护士队伍,对临床护理质量的保证起到了重要作用。

**4.4** 护理工作既是体力劳动,又是脑力及技术性的工作,年轻临床护士及高年资临床护士在上述方面各有优势,应实行分层次管理。姚晚侠等<sup>[8]</sup>的调查显示,高年资护士生理机能减退、具有特殊的心理变化、工作及家庭压力大、工作经验丰富等特点。顾建芳等<sup>[9]</sup>研究发现,护龄是知识维度以及保证维度的独立影响因素,其中,较高年资护士两个维度的得分均显著高于较低年资者。实行分层次管理,能更好地发挥护士的工作积极性。本科室把有较强表达能力及亲和力的高年资临床护士安排在临床健康教育、办公室护士以及糖尿病专科护士的岗位上,充分发挥了他们的工作优势,显著提高了患者及家属的满意度。

**4.5** 加强护理团队的建设有助于护理专科学科的发展。护理团队的建设在于护士长加强几个方面的管理:合理的人力资源管理、与医学同步注重专科护理的发展规划、为护士量身定制职业发展规划。目前,本科室经过多年的护理团队的建设 and 临床与专科的建设,已经构建成了一支具有一定学术水平、重视科研、重视护理专科发展的护理队伍。目前,已经进行专科化培训或认证的护理专科护士有糖尿病专科护士、ICU 专科护士、伤口造口专科护士、手术室护士、急诊科护士、产科护士等 6 项。个人认为,其他专科的护士也应该进行专科化的培训或认证,才能适应护理工作专科化的发展方向。

### 参考文献:

- [1] Lucy AM. RN-BSN education: 21st century barriers and incentives[J]. J Nurs Manag, 2008, 16(1): 47-45.
- [2] 吴静,代丽亚,宁艳辉,等. 新疆地区护士职业倦怠现状及相关因素研究[J]. 护理管理杂志, 2011, 1(1): 7-9.
- [3] 范巧珍. 改善护理职业环境的若干思考[J]. 中华护理杂志, 2009, 44(5): 402-403.
- [4] 鲍鹤玫,李艳,郝丽燕. 护士长在提高护士工作满意度中的作用[J]. 护理管理杂志, 2004, 4(1): 54-55.
- [5] 李德芳,李隆珍,汪森芹,等. 南充市二级及三级甲等医院护士工作环境满意度的调查[J]. 护理管理杂志, 2010, 6(6): 413.
- [6] 秦秀群,苏小茵. 高年资护士管理现状与对策[J]. 护理管理杂志, 2008, 8(6): 25-27.
- [7] 李星梅,刘秀芝,郭建新. 规范化培训对低年资护士执业能力的影响[J]. 护理管理杂志, 2010, 10(10): 742.
- [8] 姚晚侠,李国娟,姚聪,等. 高年资临床一线护士职业身心体验的质性研究[J]. 护理管理杂志, 2010, 6(6): 387.
- [9] 顾建芳,王君俏. 二级医院护理人员关爱行为现状及影响因素研究[J]. 护理管理杂志, 2011, 11(4): 244.