

护士长视域下促进护士职业稳定因素的质性研究

钱湛¹, 徐东娥²

Factors promoting the career stability of nurses from the perspective of head nurses: a qualitative study Qian Zhan, Xu Dong'e

摘要:目的 了解护士长视域下促进护士职业稳定的因素,为医院管理者开展针对性管理以稳定护理队伍提供参考。方法 采用质性研究中的现象学研究方法,对8名护士长进行深入访谈,采用 Colaizzi 7 步法分析资料及提炼主题。结果 归纳出3个主题和8个副主题,包括个体因素(物的依赖、责任感的提升、成就动机)、社会因素(医疗环境)、组织互动(组织氛围、归属感、平等互动、合理调整夜班)。结论 影响护士职业稳定性的因素多样化,需要护理管理者积极采取相应的措施,以促进护理队伍的稳定性,降低离职率。

关键词:护士长; 护士; 职业稳定; 职业认同; 离职; 质性研究

中图分类号:R47;C931.3 **文献标识码:**C **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2019.09.062

WHO 卫生人力资源全球战略报告,根据目前工作人员的缺乏数量和预期的人员流动率,到2030年全球将需要大约4 000万名新的卫生和社会保健工作人员^[1]。工作动机和满意度是解决卫生保健部门招聘和留住员工的2个最重要因素^[1]。护士的工作特征(包括工作负荷繁重、技能多样性、“三班倒”制度、护理服务的高要求等)以及当下紧张的医患关系等环境因素均对护理人员的职业稳定性产生影响,降低其工作动机和满意度,从而造成护理人员辞职意愿和辞职率上升^[2-3],且离职是我国护理人员非自然减员的主要原因^[4]。护士的短缺和流失将对医疗卫生事业发展造成不可忽视的负性影响。全球各级医疗机构对护理人员的短缺和流失问题非常重视^[5]。然而,当下的挑战不仅在于吸引新护士入职,还在于让护士留在这个职业,以保障医疗机构护理人力资源充足,保证护理质量。现有的研究多注重分析护士离职的原因^[6-8],较少探究促进护士职业稳定的因素。护士长作为护理管理者,与护士接触密切,对于护士的职业稳定性问题往往具有全局的视野观,能够较为准确地了解促进护士职业稳定性的因素。本研究采用质性研究方法,以护士长视域探讨促进护士职业稳定性的因素,为降低临床护士流失,保障护理人力资源提供借鉴。

1 对象与方法

1.1 对象 2018年3~10月,采用目的抽样法选取浙江省2所医院的护士长作为研究对象。入选标准:①担任科室护士长工作3年以上;②自愿参加,签署知情同意书。排除标准:①休假(产、病、事假);②拒绝访谈或录音。样本量以信息饱和为标准,共纳入8名护士长进行访谈,均为女性;年龄37~46岁,平均41.63岁。学历:大专3名,本科4名,硕士1名。婚

姻状态:已婚5名,离异3名。科室:心内科2名,普外科、骨科、内分泌科、血液科、肾病科、儿科各1名。职称:主管护师5名,副主任护师3名;担任护士长10~21年。

1.2 方法

1.2.1 资料收集方法 以面对面、半结构式深入访谈方法收集资料。访谈前通过微信或者电话联系研究对象,并取得知情同意,与研究对象确定访谈地点(安静、宽敞、无他人的单独访谈地点),告知访谈需要30~45 min。访谈者详细告知本研究的目的、方法、内容,经研究对象同意后现场录音、记录田野笔记等,如果研究对象中途因为某些原因不想继续访谈,可随时退出访谈。访谈提纲:①您觉得什么原因可能导致护士辞职?②您觉得什么原因可促使护士继续留职?③哪些激励措施能够帮助医院更好地留住护士?访谈者承诺访谈资料的保密性。访谈笔录资料经另1名研究员核实。

1.2.2 资料分析方法 访谈结束24 h内逐字转录访谈资料,采用 Colaizzi 7 步分析方法分析资料,研究者反复倾听访谈录音,沉浸在录音中,体会研究对象的语言意义,并且转录成 Word 文档,详细记录、仔细阅读所有访谈资料。从现有资料中提取与研究现象有意义、相吻合的陈述,从有意义的陈述中归纳和提炼意义,寻找意义的共同特征或者概念,形成主题。将主题与研究现象联系并进行完整的叙述。整合所有结果,详细描述研究现象,陈述构成该现象的本质。将收集到的数据中提取的主题和副主题再次反馈给研究对象,进一步确认她们是否有相同的感受或经验,并记录任何可能的补充信息,以提高研究的效度。

2 结果

2.1 个体因素

2.1.1 物的依赖 物质资源在所有社会资源中所起的作用最为重要^[9]。本研究中,大部分研究对象指出经济资源的获得水平或者感知获得水平是护士职业稳定的重要因素,但经济收入不是决定护士留职的唯一标准,护士的经济资本累积、经济薪酬满意度^[10]、

作者单位:1. 浙江中医药大学护理学院(浙江 杭州,310053);2. 浙江省立同德医院护理部

钱湛:男,硕士在读,学生

通信作者:徐东娥, xu6510@163.com

收稿:2018-12-09;修回:2019-01-23

付出和回报平衡度^[11]等对其“主观场域”的职业留守观产生潜移默化的影响。护士长 E:“我们单位属于市级医院,收入和福利很好,住房公积金跟住房补贴比较高,对于房价这么高的杭州来说,这些福利对每个人都很有吸引力。买房子的话,只要拿得出首付款,那后续的贷款几乎不用自己再拿钱。所以这样的话她们就不会想离职。”护士长 B:“新护士如果觉得收入还过得去,工作不是特别辛苦,那留下来的概率就比较大。”

2.1.2 责任感的提升 授权赋能是护士长人力资源管理的重要表现方式,护士感受到管理者的重视和关注,可以改善护士的职业满意度^[12]。被赋予某种职责的护士一般都拥有更加强烈的职业责任感,能够对从事的护理工作更加尽职尽责,也体现出对职业的主观忠诚和热爱^[13]。护士长 B:“对于那些年资高、临床经验丰富的护士,我也会根据科室情况,安排她们作为责任组长,会把比较重要的任务分配给她们,如品管圈活动或医院各项活动,她们就会有一种责任感和荣誉感。”护士长 A:“一般会安排工作能力和沟通能力稍强的作为责任护士,她们会觉得在工作上受到重视,她有能力强胜任此岗位,会更加努力做好护理工作。”

2.1.3 成就动机 成就动机是指个体追求自己认为重要的、有价值的工作,并使之达到完美状态的动机。护士长 C:“科室会选派表现好、工作能力强的护士外出进修学习,以提升其业务能力。学成归来指导科室临床护理工作,感到有成就感和价值感。”护士长 E:“科室有个小姑娘性格比较内向,工作能力一般,但她漫画画得好,科室的健康教育海报就让她去做,并推荐她参加医院举办的健康教育海报比赛,最终获得医院一等奖。她就觉得自己在医院非常有价值。”

2.2 社会因素 安全的医疗职业环境会满足护士安全的需要,增强其职业稳定性。护士长 A:“医疗环境确实比较重要,若护患关系紧张,患者及家属对护理工作持怀疑态度,就会影响护士的职业认同感;若患者对于护理职业认可度高,护士就更愿意从事护理工作。”护士长 D:“媒体应报道医院一些正能量的事件,使社会形成尊重医护人员的风气。”

2.3 组织互动

2.3.1 组织氛围 团结友爱的组织氛围会使同事关系更融洽,置身其中的护士会感受到幸福感和愉悦感,其职业稳定性也会得到增强。护士长 F:“我觉得科室氛围很重要,如护士生病啊,或者是家里有什么事情需要帮忙,护士长主动提供一些帮助和照顾,护士会心怀感恩留下来继续工作。”护士长 H:“科室同事之间工作相互帮助、相互关爱,气氛轻松融洽,沟通也比较顺畅,大家都愿意一起工作。”

2.3.2 归属感 编制内外的护士在福利上存在一定差异,编制给予员工一种隐形的职业稳定保障,有利

于护士职业稳定^[14]。编制和组织归属感存在一定联系,拥有正式编制的护士往往组织归属感较强,且工作稳定性更强。护士长 E:“编外护士离职率相对高些。科室有工作 5 年的护士,工作经验比较丰富,但其编制问题一直未解决,她有离开医院的想法。若能解决其编制问题,可能就不会离职。”还有护士长提及应该注重护士在科室中的决策权和基本权利,以增强其科室归属感。护士长 A:“科室里的一些重要决策,我会让她们一起来讨论,让他们觉得自己也是科室中重要的一份子,此外,如果遭受到患者或者其他人的伤害,我会努力帮助他们维权。”

2.3.3 平等互动 尊重个体的观点,重视护士主观能动性,可实现护士间的平等互动,消除人与人之间的差距。护士长 E:“有时候护士会相互讨论一些问题,大家各自提出自己的想法和意见,我重视每个人的意见,大家平等地讨论,他们会觉得是有价值的,是被重视的。互相学习,工作更有趣。”护士长 F:“临床上有些受患者欢迎的护士,能与患者和平相处,能和患者建立良好的关系,他们也不太会离职,因为他们和患者的相处很开心。”

2.3.4 合理调整夜班 夜班改变护士原有生物钟状态而损害护士的身体健康,是影响护士职业稳定性的一个重要因素,合理安排夜班并帮助其调适工作压力会改善护士职业稳定性。护士长 C:“护士夜班频率高,其工作压力大,影响着他们的职业稳定。如果她们身体不舒服,我会根据科室人员情况合理调整夜班。如果科室危重患者比较多,我会增加护士以减轻工作量。”护士长 D:“夜班分配的公平性和轮流制度也非常重要。”

3 讨论

本研究运用质性研究中的现象学研究方法,从护理管理者的视角探讨护士职业稳定促进因素,旨在更好地了解是什么样的正性引导因素可稳定护士的职业。内在工作生活理论(The Theory of Inner Work Life)^[15]将有助于更好地解释本研究结果的产生原因和理论意义。内在工作生活理论描述了一个动态系统,关注于个人的感知、情感和工作动机之间的相互作用。该理论提出了 3 个关键因素(诱因),即营养(Nourishment)、进步(Progress)和催化剂(Catalysts),这些关键因素影响着护士职业稳定与流动的综合动态系统。重视护士的工作动机,分析其与护士工作稳定之间的效应关系,可以指导护理管理者创造一个员工愿意留职的良好工作环境。

3.1 营养(Nourishment) 内在工作生活理论的第 1 个关键因素是营养,即人际支持,包括尊重、鼓励、情感支持和归属感。提升护士在集体中的归属感也是影响其职业流动性的重要因素^[16]。当护士遇到问题时能够得到科室其他成员的帮助和鼓励,在组织中享有平等的权利与义务、物质以及情感上的支持,在

科室形成良好的组织氛围,有利于提升护士的归属感,可稳固护士职业状态。本研究显示,护士获得必要的物质资源和工作获益感;护士长根据护士的具体情况合理调整夜班和帮助护士;科室团队成员在日常医疗工作中团结合作、相互尊重和信任,营造团结和互动友好的工作氛围,有利于护士的职业稳定。

3.2 进步(Progress) 第2个关键因素,即进步,是意义和成就的力量。这包括一些标志着进步的事件,如小胜利、突破、前进和目标完成。与护士工作动机相关的进步主要包括工作本身的获益感和日常工作学习两个方面。来自工作本身的职业获益感会增强护士工作稳定的可能性^[16]。本研究显示,具体的任务是护士能够完成不同的任务,包括承担责任、成为责任组长或者外出进修学习等,可提升其工作能力,使其在工作中获益。护士通过指导别人(包括同事、护生、医生等)学习或者传授知识,帮助他人进步,也能够产生职业获益感和产生自我价值感。

3.3 催化剂(Catalysts) 第3个关键因素,即催化剂,催化剂可以一般地理解为激励机制,应该建立多模式的激励机制促进护士职业认同,从多方面考虑,集合薪酬、精神奖励、文化激励等综合激励方式,护理管理者应根据科室情况制定科学合理的绩效评价标准,建立健全绩效考核标准和制度,以体现公平原则。以薪酬激励为基础,辅以精神奖励和文化激励。工作中注重护士之间的相互尊重,培养护士的竞争意识和创新意识,当他们遇到难以解决的问题时,集合众人能力共同解决难题,尊重每个护士的自主权(包括发表的意见和想法),促进营造一种浓厚的人文氛围。遇事时站在护士的角度去思考,促进护士间的沟通顺畅,互相发现和挖掘每个护士潜在的优点和长处,为其提供展现自我成长的空间和平台,帮助其实现自我价值。与此同时,还需要积极培养护士集体归属感,组织科室成员集体出游或者聚餐,有利于科室凝聚力的形成,建立良好的组织氛围。

综上所述,本研究从护士长视域进行了护士职业稳定因素的探讨,促进护士职业稳定的因素包括薪酬满意度、授权赋能、组织氛围、归属感等。今后还需从多角度诠释该类现象,比如结合临床护士本身、护生、患者、医生、医院领导等多维度、多层次揭示降低护士职业流动性及提高执业稳定性的因素,以切实保障医疗护理团队的稳定。

参考文献:

- [1] WHO. Global strategy on human resources for health: workforce 2030[R]. 2016.
- [2] 冯晓琳,尚少梅,刘聪颖,等. ICU 护士工作特征与工作满意度及离职意愿的研究[J]. 护理学杂志,2018,33(23):66-68.
- [3] 栾奕. 养老机构护理人员高流动现象研究[D]. 南京:南京师范大学,2018.
- [4] 陈泓颖,李国宏. 护士离职意愿影响因素及干预的研究进展[J]. 护理学杂志,2017,32(12):106-108.
- [5] Hayes L J, O'Brien-Pallas L, Duffield C, et al. Nurse turnover: a literature review — an update[J]. Int J Nurs Stud, 2012, 49(7): 887-905.
- [6] 郭君怡,徐武秀,张春梅,等. 温州市护士离职原因的质性研究[J]. 护理与康复,2014,13(5):415-417.
- [7] 王丽芹,张俊红. 军队医院聘用护士离职对护士长影响的质性研究[J]. 解放军护理杂志,2015,32(13):25-27.
- [8] 杨美玲,王冉冉,侯淑肖. 在职护士离职意愿及其相关因素调查分析[J]. 中华现代护理杂志,2006,12(18):1667-1669.
- [9] 胡皓. 人类价值观念体系的构成及其演进[J]. 江西社会科学,2002(4):45-47.
- [10] 王虹,陈宏,陈佳敏,等. 护士经济薪酬和精神薪酬满意度与离职意向相关性研究[J]. 中国医院管理,2018,38(3):64-66.
- [11] Enberg B, Sundelin G, hman A. Work experiences among nurses and physicians in the beginning of their professional careers — analyses using the effort-reward imbalance model[J]. Scand J Caring Sci, 2013, 27(1): 36-43.
- [12] Larrabee J H, Janney M A, Ostrow C L, et al. Predicting registered nurse job satisfaction and intent to leave [J]. J Nurs Adm, 2003, 33(5): 271-283.
- [13] 任明扬. 承诺升级理论的应用——基于职业责任感研究[J]. 商, 2016(19): 36-37.
- [14] 谢丽琴,郭舒文,林小容,等. 某三甲医院 73 名护士离职原因及再就业情况调查分析[J]. 护理学杂志, 2015, 30(12): 9-12.
- [15] Amabile T M, Kramer S J. Inner work life — understanding the subtext of business performance[J]. Harvard Bus Rev, 2007, 85(5): 72-83.
- [16] 赵美红,葛学娣,张孟. 临床护士职业获益感与离职意愿的相关性分析[J]. 解放军医院管理杂志, 2018, 25(7): 601-603, 613.

(本文编辑 李春华)

为适应我国信息化建设需要,扩大作者学术交流渠道,本刊已入网“万方数据——数字化期刊群”、“中国知网”、“中文科技期刊数据库”。故凡向本刊投稿并录用的稿件,将一律由编辑部统一纳入以上数据库,进入因特网提供信息服务。如作者不同意将文章编入上述数据库,请在来稿时声明,本刊将做适当处理。

《护理学杂志》编辑部