doi: 10.13241/j.cnki.pmb.2014.32.041

·医院管理·

青年药师首次独立夜班焦虑状况调查及对策探讨 *

李丹滢[1] 王 天[2] 方 芸[1△]

(1 南京大学医学院附属鼓楼医院 江苏 南京 210008;2 南京市浦口区中医院 江苏 南京 211800)

摘要 目的: 调查并探讨青年药师首次独立夜班焦虑状况及有效对策,以促进青年药师首次独立夜班的心理健康。**方法:** 应用自行设计调查表,对江苏地区 4 家不同等级医院药学部的入职 2 年内的 52 名青年药师进行随机问卷调查并分析。**结果:** 52 名青年药师中有 29 人(55.77 %)在首次独立夜班时出现过紧张焦虑症状。害怕突发集体事件、找不到药及发错药是造成青年药师紧张焦虑的最主要原因。青年药师加强自身职业修养,药学管理者关注青年药师的心理健康,能有效改善焦虑症状。**结论:** 管理者应重视青年药师首次独立夜班的心理健康,给予积极有效的干预和指导,增强青年药师的心理健康水平。

关键词: 青年药师;首次独立夜班;心理卫生; 药学管理

中图分类号: R395.6 **文献标识码:** A **文章编号:** 1673-6273(2014)32-6363-04

Survey and Strategy on the Anxiety of Young Pharmacists at the First Individual Night-shift*

LI Dan-ying[1], WANG Tian[2], FANG Yun[1△]

(1 The Affiliated Drum Tower Hospital of Nanjing University Medical School, Nanjing,, Jiangsu 210008, China;

2 Nanjing Pukou Hosptial of TCM, Nanjing, Jiangsu, 211800, China)

ABSTRACT Objective: To investigate and explore effective strategies on the anxiety of young pharmacists on the first individual night-shift to improve their psychological health. **Methods:** 52 pharmacists who have worked for 2 years from 4 hospitals of different levels in Jiangsu were surveyed by self-designed questionnaire. **Results:** 29 (55.77 %) young pharmacists had symptoms of anxiety during their first individual night-shift. Three factors influenced the young pharmacists most significantly, which were: fearing of mass emergency; unable to find medicine quickly, and dispensing the wrong medicine. The psychological health could be effectively improved by strength- ening their career competence, and attention to their psychological health by the administrators. **Conclusions:** The administrators should pay more attention to the psychological health of young pharmacists on the first individual night-shift and give positive interventions and guidance to improve their psychological health.

Key words: Young pharmacists; First individual night-shift; Psychological health; Pharmacy management

Chinese Library Classification: R395.6 Document code: A

Article ID: 1673-6273(2014)32-6363-04

前言

夜间急诊是医院抢救病人的第一线，患者病情常具有急、危、重的特点,其家属往往心情急噪易怒,医患、药患纠纷多发。目前,医院急诊药房夜班由于工作特点,基本只安排一名药学人员承担药品的调剂工作[1],这便要求值班药师具有敏锐的观察力、独立的处理能力、过硬的专业技能。刚步入工作岗位的青年药师,由于参加工作时间较短,经历的药患纠纷[2]少,对调剂工作的严肃性及慎独性认识不足,对独立夜班工作的特殊性和复杂性充满不确定感,继而产生一系列心理变化。特别是首次独立夜班,如不能很好适应甚至出现调剂失误,则会形成巨大的心理压力,在今后一段时间内难以适应夜班工作,产生消极怠工的情绪,甚至会影响到白班的工作热情和效率;严重时甚至影响其正常身心健康。本研究采用问卷调查的方法,对青年药师首次独立夜班的内心体验进行调查分析,并提出相关的合理建议,旨在引起医院药学部管理层对青年药师首次独立夜班心理健康的关注,为制定心理健康保健措施提供依据。

1 对象与方法

1.1 研究对象

选择江苏省内 4 所不同级别医院药学部 52 名青年药师作为调查对象。纳入标准为:① 2010 年 8 月以后参加工作;② 本科以上文化程度; ③ 已取得初级药师职称并已独立在急诊进行过夜班调剂工作;④ 自愿参加本研究。

1.2 方法

在本院心理咨询科主任医师指导下，根据症状自评量表

* 基金项目:南京市医学科技发展计划(YKK12066)

作者简介:李丹滢(1983-),女,硕士,药师,主要研究方向:医院药学

△通讯作者:方芸,E-mail:cloud58_fang@126.com

(收稿日期:2014-04-10 接受日期:2014-04-30)

(SCL-90)[3]中关于焦虑因子的自测项目，结合青年药师入职后工作的实际情况，设计青年药师首次独立夜班心理状态调查问卷。问卷为半开放式，其内容包括青年药师首次独立夜班的岗前培训情况、心理焦虑现状、希望得到的帮助等几方面。分别在上述 4 所医院发放调查问卷共 52 份，回收有效问卷 52 份，有效回收率 100 %。对所获得数据行统计描述。

2 结果

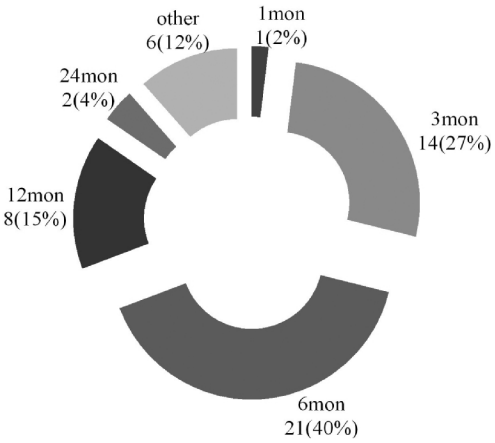

图 1 青年药师首次独立夜班时间分布统计

Fig. 1 Statistic analysis on the first individual night-shift time distribution of young pharmacists

青年药师首次独立夜班时间分布统计如图 1 所示。其中 50 人(96.15 %)已有急诊药房工作经验，41 人(78.85 %)同时参加了夜班前培训，培训时间分布统计见图 2。

问卷将首次独立夜班时内心体验按紧张程度由弱至强分为“镇定自若”、“稍有烦躁”、“高度紧张”和“手足无措”四种类型，分别有 23 人(44.23 %)；15 人(28.85 %)；12 人(23.08 %)和 2 人(3.85 %)。

青年药师首次独立夜班压力源及对策见表 1。

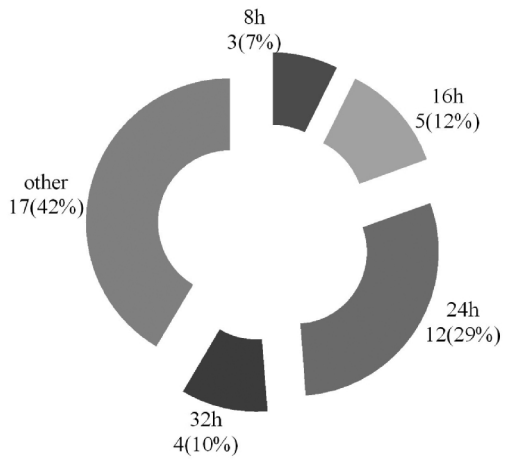

图 2 青年药师培训时间分布统计

Fig. 2 Statistic analysis on training time distribution of young pharmacists

表 1 青年药师首次独立夜班压力源及对策

Table 1 Pressure Sources and strategy on young pharmacists at the first individual night-shift

压力源 Pressure sources	人次 (n)	对策 Solutions	人次 (n)
突发集体事件 Collective emergency	35	两人一起夜班 Work with partner	35
找不到药 Not found	30	自动货位提示 Autoprompting	18
发错药 Misdispensing	18	足够岗前培训 Pre-job training	13
患者无理取闹 Unreasonably troublesome	15	护工等帮助核对 Checking by others	8
用药咨询无法解释 Medication consultation	12	其它 Other	1
后半夜精神不济 Out of spirits	2		
害怕独处 Fear of being alone	11		
其它 Other	1		

3 讨论

通过分析本次调查结果，参与本次调查的青年药师首次独立夜班时：已有急诊药房工作经验(96.15 %)，同时参加了夜班前培训(78.85 %)。根据首次独立夜班时内心体验按紧张程度进行划分：“镇定自若”23 人 (44.23 %)，“稍有烦躁”15 人(28.85 %)，“高度紧张”12 人(23.08 %)和“手足无措”2 人(3.85 %)。调查结果提示青年药师在首次独立夜班时或多或少存在焦虑的心理状况，分析主要与下列因素有关。

3.1 与夜班前培训不足有关

调剂差错出现的几率与时间和工作强度的关系[4]。虽然调查结果显示绝大多数青年药师参加过夜班前的培训,但培训时间远远不足。且首次独立夜班与白班差距大,即便有急诊白班的经验,也不足以应对首次的独立夜班。更不用说部分青年药师在首次独立夜班前,并未在急诊药房参加过调剂工作。夜班前培训也往往时间有限,只注重业务能力,忽视了职业心理素质及药患交往技巧[5]。不够充分的培训使得大部分青年药师依然带着极大地心理负担开始首次独立夜班。由于经验不足,应急能力薄弱,理论知识与调剂实践结合不强,而导致夜间调剂安全隐患增多。

3.2 与心理素质不过硬有关

青年药师不怕忙和累,怕的是首次单独夜班所有问题都得自己解决。而他们往往在业务水平上欠熟练又比较缺乏经验,遇到突发事件时,产生的孤独感和无助感更为强烈,容易受挫,产生强烈的应激反应,将各种规章制度、操作规程抛诸脑后,非常熟悉的货位有时因过度紧张也会忘记,调剂效率降低,造成药患纠纷。

3.3 与缺乏沟通技巧有关

拙劣的沟通技巧会直接影响调剂工作效率。青年药师由于缺乏与患者沟通的经验和技巧,面对陌生的面孔,不同文化层次、经济、社会地位、宗教信仰的患者,沟通时常常会感到拘谨、生硬,甚至回避与患者及家属的交流。晚间急诊患者是个特殊的群体,往往背负着巨大的身体病痛和心理压力。面对缺乏沟通能力的青年药师,他们更多地表现出不信任。一旦调剂过程中发生差错,个别患者或家属难免语气强硬。青年药师此时若也跟着心浮气躁起来,一味地推卸责任,只会激化矛盾,无益于纠纷的解决。

4 对策

4.1 青年药师应不断加强自身职业修养

当独立夜班不可避免时,任何不良情绪都不利于调剂工作的开展。青年药师必须在日常工作中注重自身职业素养的提高,培养良好的工作习惯,养成耐心细致的工作作风,以优良的药学服务和精湛的药学技术水平战胜不良的心理状态,顺利完成首次独立夜班工作。

4.1.1 积极参加培训与自我培训 青年药师应抓紧短暂的培训机会充分“提前演练”。熟悉急诊药房的工作流程,药品种类及货位, 争取在独立夜班前对急诊夜班的工作模式做到心中有数。如觉得培训不够充分,也可“牺牲”部分个人时间进行“自我培训”。1-2 小时的调剂工作往往能帮助青年药师提前进入工作状态,提供一个心理适应的过程,极大程度地减少夜班刚开始时的不适情绪。

4.1.2 努力提高心理素质 职业心理调节能力是一种需要积累锻炼的重要能力。青年药师应利用业余时间自学一些心理卫生知识,参加一些心理健康知识的专门教育和训练,提高在应激环境下的心理承受力和情绪控制能力,并能正确应对。一旦首次独立夜班中出现问题,可以运用心理学知识科学地进行自我心理调节,以免造成更大的药患冲突,也影响自身的身心健康。

4.1.3 学习基本的沟通技巧 蛮不讲理的病人只是个别情况。日常工作中,青年药师应努力培养自身语言艺术,提高与患者沟通能力[6]。出现药患纠纷时,不是语气生冷,拒人于千里之外。而是以柔和的语言[7]平复患者情绪,沟通时礼貌客气,谦卑恭敬,勇于认错,积极帮助患者解决困难,便可将负面影响降到最低。由此青年药师才能逐渐自信地面对患者,取得患者信任,肯定自己的能力,尽快适应首次独立夜班的调剂工作。

4.2 药学管理者应关注青年药师的心理健康

青年药师是药学部的新鲜血液, 为药学部带来了新的活力。想方设法加强青年药师能力培养,使之迅速适应药师角色,是药学管理者不可推卸的责任,对提高药学部整体服务质量有着十分重要的作用[8]。

4.2.1 建立夜班药师准入制度 各医院药学部应根据自身特点,建立起一套切实可行的夜班药师准入制度[9,10],完善相应的培训内容及考核办法,加大带教力度,确保青年药师对夜班工作熟练程度,争取做到每一名青年药师在首次独立夜班前均得到充分的培训。未能在规定时限内完成考核或考核不达标者,延长培训周期至达标为止。对按时考核达标者,给予相应的奖励措施。青年药师在这种严格的要求之下,必定会更为努力地学习,提高自身的业务能力。

4.2.2 创造人性化工作环境 药房格局不合理、药品供应不足、摆放无序等客观因素无疑会加大青年药师首次独立夜班的出错风险,加重他们害怕“找不到药”“发错药”的心理负担。科学的药品货位以及合理的药房布局[11]将有利于青年药师首次独立夜班之前尽快熟悉药品货位,避免由于“找不到药”而产生的急躁情绪,减少由此带来的调剂错误。比如,将药品按中、英文名首字母顺序,并确保药品与货架上的标签严格对应(药名、规格),可帮助青年药师尽快熟悉货位。又如,把处方调配流程中的审核、配药、核对三个环节安排在不同的区域内[12],每个环节在跑动中独立完成,既可避免夜间由于“越坐越困”而造成的精神不集中,也可在独立值班时进行强迫性“四查十对”,最大限度避免和预防处方差错的发生。

4.2.3 发挥计算机网络优势 现在各大医院均引入了先进的计算机网络管理系统。在急诊药房药品计算机管理系统中,如能嵌入提示药品货位、用法用量、不良反应、注意事项、配伍禁忌等相关信息,并随电子处方一起弹出,将极大程度地缓解青年药师首次独立夜班时的不安情绪,增加面对患者时的“底气”,为降低调剂错误的风险打下良好的基础[13,14]。

4.2.4 实行加强班制度 为了帮助青年药师解决夜间突发问题,如条件允许,对首次独立夜班的青年药师,可在急诊夜间就诊高峰安排短时间的加强班[15],并尽量安排年资高的药师和青年药师配班,做到新老搭配。由于分担了责任和工作量,有利于缓解青年药师首次夜班压力和精神紧张,也利于年资高的药师对青年药师的指导和监督,补缺补漏、完善调剂工作,提高青年业务水平及应变能力,使其更好地担负起夜班工作。

4.2.5 关怀支持青年药师 药学管理者平时应多与青年药师交流思想,做到工作上支持、帮助,生活上关心、体贴。当青年药师首次独立夜班时发生调剂失误或药患纠纷 [16], 不要一味地训斥、批评,而要确定原因,并设身处地的去体谅青年药师,化解矛盾,才能减轻他们的心理负担和工作压力,提高调剂工作质量[17-20]。

5 结论

本研究对青年药师首次独立夜班的心理状况进行调查分析,并提出相关的合理建议。紧张,无助等情绪在首次独立夜班时在所难免，处理不当会降低青年药师对夜班调剂工作的兴趣。只有在良好的精神状态下,青年药师才能形成健康、稳定、愉快的心态,既有助于药师角色的塑造,建立良好的药患关系,也为今后个人职业发展打下良好的基础。药学管理者应对青年药师首次独立夜班的心理健康状态足够重视,充分发挥传帮带的作用,给他们更多的关心和爱护,督促学习专业知识的同时,注重培养他们的心理素质和职业性格,毕竟,药患双方均受益才是药学管理所追求的终极目标。

参 考 文 献(References)

[1] 吴冠男,谭蓉.重视药房晚、夜班值班调剂人员管理有违《处方管理办法》规定的现象[J].中国实用医药,2008,3(12):191-192
Wu Guan-nan, Tan Rong. The inobservance of regulation by pharmacists in the night-shift should be pay more attention according to Measures for the Administration of Prescriptions [J]. China Prac Med, 2008,13(12): 191-192

[2] 李秀银,王月兵.医院药患关系探讨[J]. 临床合理用药,2012,5(102A):50
Li Xiu-yin, Wang Yue-bing. Discussion about the relationship between patients and pharmacists[J]. Chin J of Clinical Rational Drug Use, 2012, 5(102A):50

[3] 张明圆.精神科评定量表手册[M].湖南科学技术出版社,1998:17-27
Zhang Ming-yuan. Self-reporting Inventory [M]. Hunan science & technology press, 1998:17-27

[4] 陈安民,周欢梅.用全面质量管理方法分析和控制医院门诊药房调剂差错[J].中国药房,2009,20(25):1958-1960
Chen An-min, Zhou Huan-mei. Analyzing and Controlling Dispensing Error in Hospital Outpatient Pharmacy by Total Quality Management Method[J]. China Pharmacy, 2009,20(25):1958-1960

[5] 张静茹,王丽霞,王建升,等.药剂科新员工培训方案设计与实施[J].中国药房,2010,21(25):2357-2359
Zhang Jing-ru, Wang Li-xia, Wang Jian-sheng, et al. Design and Implementation of Training Plan for New Employee in Pharmacy Department[J]. China Pharmacy, 2010,21(25):2357-2359

[6] 张永英, 李洁. 浅谈心理沟通在药学服务中的作用 [J]. 中国药事, 2012,26(6):596-598
Zhang Yong-ying, Li Jie. Effective evaluation of mental communication in the pharmacy service in clinical[J]. China Pharmacy, 2012,26(6):596-598

[7] 张伟业.浅谈医院药房窗口人员的管理[J]. 医学信息,2011,6:2795
Zhang Wei-ye. Discussion about the management of Employee in Pharmacy Department[J]. Medical Information, 2011,6:2795

[8] 张友春.医院药房调剂差错的心理学机制浅析[J]. 中国药师,2009,12(4):525-527
Zhang You-chun. A brief analysis on the psychology mechanism of hospital pharmacy medication dispensing errors[J]. China Pharmacist, 2009,12(4):525-527

[9] 张庆,陶艳玲,管玉梅.对新护士实施夜班准入制的效果观察[J].护理学报,2007,14(10):31-33
Zhang Qing, Tao Yan-ling, Guan Yu-mei. Exploration into the Night-shift Permission [J]. Journal of Nursing (China), 2007,14(10):31-33

[10] 孟丽娜,周郁秋,程若莺,等.新护士夜班准入后工作体验的质性研究[J]. 护理学杂志,2009,24(23):21-23
Meng Li-na, Zhou Yu-qiu, Cheng Ruo-ying , et al. Qualitative Research on Working Feedback of New Nurses with a Nigh-t shift Permit[J]. J ournal of Nursing Science, 2009,24(23):21-23

[11] 尹贤敏,胥苏勋.医院药房窗口规范化建设的探讨[J].当代医学,2010,16(3):41-42
Yin Xian-min, Xu Su-xun. Discussion about the standardization construction of hospital pharmacy [J]. Contemporary Medicine, 2010,16(3):41-42

[12] 张建民,刘涛,许亚辉.单人调剂处方的风险防范实例分析[J].中国药房,2012,23(1):89-91
Zhang Jian-min, Liu Tao, Xu Ya-hui. Precautions against the Risk of Individual Drug Dispensing[J]. China Pharmacy, 2012,23(1):89-91

[13] 王德俭,王春萍,岳露.社区药房微机化管理后门诊调剂差错分析与预防[J].中国药房,2008,19(7):520-521
Wang De-jian, Wang Chun-ping, Yue Lu. Prevention of Dispensing Error in Computerized Community Pharmacy [J]. China Pharmacy, 2008,19(7):520-521(In Chinese)

[14] 李碧如,陈瑶.药房调剂差错监测系统的开发利用[J].中国医院药学杂志,2011,31(21):1816-1818
Li Bi-ru, Chen Yao. Development and utilization of detection system of dispensing error[J]. Chin Hosp Pharm J, 2011,31(21):1816-1818

[15] 李燕,陈力,王芳.我院门诊药房内部差错分析及干预措施[J].中南药学,2012,10(10):793-796
Li Yan, Chen Li, Wang Fang. Errors analysis and intervention measures of drug dispensing in outpatient pharmacy[J]. Central South Pharmacy, 2012,10(10):793-796

[16] 刘春霞,伍俊妍,陈楚雄.探讨药患纠纷产生的原因及对策[J].中国药房,2008,19(16):1268-1269
Liu Chun-xia, Wu Jun-yan, Chen Chu-xiong. Cause and Countermeasures of Disputes between Pharmacists and Patients [J]. China Pharmacy, 2008,19(16):1268-1269

[17] Camahan BJ, Maghsoodloo S, Flynn EA, et al. Geometric probability distribution for modeling of error risk during prescription dispension [J]. Am J Health Syst Pharm, 2006, 63(11): 1056-1061

[18] Cina JL, Gandhi TK, Churchill W, et al. How many hospital pharmacy medication dispensing errors go undetected? [J].Jt Comm J Qual Patient Saf, 2006, 32(2): 73-80

[19] Quiñones AC, Thompson J. Characteristics of Illinois night shift work pharmacists[J]. Res Social Adm Pharm, 2009,5(1):71-75

[20] Gouveia WA. Waking ourselves up to the worth of the night shift. Am J Hosp Pharm, 1994,51(20):2560, 2563