

养老机构护理人员职业倦怠防控与标准化 培训体系优化

薛艳秋

盐城市大丰区社会福利院, 江苏 盐城 224100

DOI:10.61369/MRP.2025080001

摘要 : 养老机构护理人员职业倦怠问题日益凸显, 影响服务质量与机构运营。针对此, 需构建系统化防控机制, 通过优化排班制度、完善心理支持体系、强化职业认同感等措施降低倦怠风险。同时, 推进标准化培训体系升级, 整合理论知识、实操技能与人文关怀模块, 引入情景模拟与案例教学, 提升培训实效性。二者协同实施, 可有效提升护理人员专业素养, 缓解职业倦怠, 为养老服务高质量发展提供保障。

关键词 : 养老机构; 护理人员; 职业倦怠防控; 标准化培训体系; 服务质量

Prevention and Control of Occupational Burnout Among Care Staff in Elderly Care Institutions and Optimization of Standardized Training Systems

Xue Yanqiu

Dafeng District Social Welfare Institute, Yancheng, Jiangsu 224100

Abstract : The issue of occupational burnout among nursing staff in elderly care institutions is becoming increasingly prominent, affecting service quality and institutional operations. To address this, it is necessary to establish a systematic prevention and control mechanism through measures such as optimising shift scheduling systems, improving psychological support systems, and strengthening professional identity to reduce the risk of burnout. Concurrently, it is essential to advance the upgrading of standardised training systems by integrating theoretical knowledge, practical skills, and humanistic care modules, and introducing scenario simulation and case-based teaching to enhance the effectiveness of training. The synergistic implementation of these measures can effectively enhance the professional competence of care staff, alleviate occupational burnout, and provide a solid foundation for the high-quality development of elderly care services.

Keywords : elderly care institutions; care staff; occupational burnout prevention and control; standardised training system; service quality

引言

在老龄化社会加速到来的背景下, 养老机构护理人员作为保障老年人生活质量的关键力量, 却普遍面临着高强度工作与情感耗竭的双重压力, 职业倦怠现象愈发严峻。这不仅削弱了护理队伍的稳定性, 更直接威胁到养老服务的专业化水平。如何通过科学防控职业倦怠、构建高效培训体系, 成为破解行业痛点、实现可持续发展的重要命题^[1]。下文将深入探讨相关策略, 为养老服务提质增效提供新思路。

一、养老机构护理人员职业倦怠现状及成因剖析

在养老机构的服务体系中, 护理人员作为核心力量, 其职业状态直接影响着养老服务的质量与水平。然而, 当前养老机构护理人员正普遍面临着职业倦怠的困扰, 这一现象已不容忽视^[2]。具体而言, 职业倦怠在护理人员身上有着诸多明显表现。在工作热情方面, 许多护理人员初入行业时满怀热忱, 渴望为老年人提供

优质贴心的服务, 但随着时间的推移, 面对日复一日繁琐且重复的工作, 他们的热情逐渐被消磨。曾经积极主动的工作态度转变为消极应付, 对工作中的新任务、新挑战缺乏兴趣和动力^[3]。

情绪耗竭也是护理人员职业倦怠的典型特征之一。养老机构的工作性质决定了护理人员需要长时间与老年人相处, 而老年人由于身体机能衰退、疾病困扰等原因, 往往会出现各种情绪问题和行为表现, 如焦虑、抑郁、暴躁等。护理人员不仅要承担繁重

的护理工作，还要应对老年人的情绪波动，长期处于这种高压力状态下，他们的情绪资源被过度消耗，容易产生疲惫、无助、沮丧等负面情绪，甚至对工作感到厌恶和恐惧^[4]。

去个性化现象在职业倦怠的护理人员中也较为常见。部分护理人员在长期的工作压力下，逐渐对服务对象产生冷漠、疏离的态度，将老年人视为工作的负担而非需要关爱和照顾的对象。他们在与老年人交流时缺乏耐心和温情，对待工作敷衍了事，不再注重服务的质量和细节，这种去个性化的表现不仅损害了老年人的权益，也破坏了养老机构的良好形象。

导致护理人员职业倦怠的成因是多方面的。工作环境方面，养老机构通常空间有限、设施陈旧，且人员密集，容易给护理人员带来压抑感^[5]。工作负荷上，护理人员需要承担大量的生活照料、医疗护理等工作，工作时间长、任务重，身心疲惫。职业发展方面，养老机构护理人员晋升渠道有限，专业培训机会不足，难以实现自身的职业价值。社会支持方面，社会对养老护理工作的认可度不高，护理人员的社会地位较低，缺乏应有的尊重和理解，这些因素共同作用，使得护理人员容易产生职业倦怠。

二、职业倦怠对养老机构护理服务质量的负面影响

职业倦怠如同潜藏在养老机构护理服务中的一颗“毒瘤”，正悄然侵蚀着护理服务的质量，从老年人护理效果、护理安全以及护患关系等多个关键角度，都清晰地显现出其带来的严重负面影响，防控职业倦怠已然成为提升养老机构护理服务质量的当务之急^[6]。

在老年人护理效果方面，职业倦怠使得护理人员的工作积极性和主动性大打折扣。当护理人员陷入职业倦怠时，他们往往对工作缺乏热情和专注度，在执行护理操作时容易出现不规范的情况。例如，在为老年人进行日常的身体清洁护理时，可能会因为疏忽而遗漏某些部位，导致清洁不彻底，增加老年人感染疾病的风险；在协助老年人进行康复训练时，不能严格按照训练计划和要求进行指导，使得康复训练效果不佳，影响老年人身体功能的恢复。长此以往，老年人的生活质量无法得到有效提升，健康状况也可能因此受到不利影响。

护理安全是养老机构护理服务的重中之重，而职业倦怠却对其构成了严重威胁。职业倦怠的护理人员由于身心疲惫、注意力不集中，在工作中更容易出现失误。比如，在给老年人发放药物时，可能会因为粗心大意而发错药、发错剂量，给老年人的生命健康带来极大隐患；在照顾行动不便的老年人时，若不能时刻保持警惕，及时给予必要的扶持和保护，就可能导致老年人摔倒、碰撞等意外事故的发生。这些护理安全问题的出现，不仅会给老年人带来身体上的痛苦，也会让养老机构面临法律风险和声誉损失^[7]。

护患关系是养老机构护理服务中不可或缺的一部分，良好的护患关系有助于提高老年人的满意度和依从性。然而，职业倦怠会使护理人员对老年人的态度变得冷漠、不耐烦，缺乏应有的关爱和尊重。当老年人提出需求或问题时，护理人员可能不能及时

响应和解决，甚至表现出厌烦的情绪，这无疑会伤害老年人的感情，导致他们对护理人员产生不信任感，进而引发护患矛盾和冲突。一旦护患关系紧张，老年人可能会拒绝配合护理工作，使得护理服务难以顺利开展，进一步降低护理服务质量。

三、养老机构护理人员职业倦怠防控策略的构建与实施

职业倦怠在养老机构护理人员群体中日益凸显，严重影响了护理服务质量与行业发展。基于前文对职业倦怠成因的剖析，构建并实施有效的防控策略刻不容缓，需从优化工作环境、合理调整工作负荷、完善职业发展通道以及加强社会支持等多维度发力。

优化工作环境是防控职业倦怠的基础。养老机构应重视物理环境的改善，合理规划空间布局，确保通风良好、光线充足，为护理人员创造舒适的工作场所。同时，营造和谐的人文环境也至关重要。管理层要注重与护理人员的沟通交流，倾听他们的心声和诉求，及时解决工作中遇到的问题和困难。通过组织团队建设活动、开展心理疏导讲座等方式，增强护理人员的归属感和凝聚力，让他们在工作中感受到温暖与支持^[8]。

合理调整工作负荷是关键。养老机构要根据护理人员的数量、技能水平和老年人的实际需求，科学合理地安排工作任务和工作时间。避免让护理人员长时间连续工作，确保他们有足够的休息时间来恢复体力和精力。可以采用弹性工作制度，根据护理人员的个人情况灵活安排工作时间，提高工作的灵活性和自主性。此外，引入先进的护理设备和技术，提高护理工作的效率，减轻护理人员的工作强度。

完善职业发展通道和加强社会支持是重要保障。养老机构应为护理人员制定清晰的职业发展规划，提供丰富的培训和晋升机会，帮助他们不断提升专业技能和综合素质。鼓励护理人员参加学术交流活动和专业认证考试，拓宽职业发展空间。同时，加强社会宣传，提高社会对养老护理工作的认识和尊重，增强护理人员的职业荣誉感。政府也应出台相关政策，提高养老机构护理人员的待遇和社会地位，为他们提供更好的社会保障，从而有效防控职业倦怠，促进养老机构护理事业的健康发展。

四、标准化培训体系在养老机构护理人员培养中的现状与问题

在养老机构护理人员培养体系中，标准化培训体系是提升护理人员专业素养和服务能力的关键环节。然而，当前的标准化培训体系在实际运行中暴露出诸多问题，在内容设置、培训方式、师资力量以及考核评估等方面均存在明显不足，亟待优化改进。

从培训内容设置来看，与实际工作需求脱节现象较为严重。现有的培训内容往往侧重于理论知识的传授，对养老护理实践中的具体操作技能和应对突发情况的能力培养不足。例如，在老年常见疾病的护理培训中，多停留在疾病原理和一般护理原则的讲

解,缺乏针对不同病情阶段、不同身体状况老年人的个性化护理方案指导^[9]。而且,随着养老服务模式的不断创新和多元化,如医养结合、智慧养老等,培训内容未能及时更新和拓展,导致护理人员难以适应新的工作要求。

培训方式的单一性也是制约培训效果的重要因素。目前,大多数养老机构的培训仍以传统的课堂讲授为主,护理人员被动地接受知识,缺乏互动性和参与感。这种“填鸭式”的培训方式难以激发护理人员的学习兴趣和积极性,也无法满足他们多样化的学习需求。此外,实践操作培训环节相对薄弱,护理人员缺乏足够的实际操作机会来巩固所学知识和技能,在实际工作中遇到问题时仍会感到手足无措。

师资力量和考核评估机制同样存在短板。部分培训师资缺乏实际养老服务经验,理论知识丰富但实践能力不足,难以将理论与实践有效结合,影响了培训的质量和效果。在考核评估方面,往往过于注重理论知识的考试,对护理人员的实际操作能力和综合素质评价不够全面和客观。考核方式单一,主要以笔试为主,缺乏对护理人员在培训过程中的表现、团队协作能力、沟通能力等方面的综合评估,无法准确反映护理人员的真实水平,也不能为后续的培训改进提供有效的依据。因此,优化标准化培训体系,从内容、方式、师资和考核等多方面进行全面改革,已成为提升养老机构护理人员培养质量的当务之急。

五、养老机构护理人员标准化培训体系的优化路径与保障措施

养老机构护理人员标准化培训体系对于提升护理服务质量、推动养老行业发展至关重要。鉴于现有培训体系存在内容滞后、方式单一、师资薄弱、考核不全面等问题,需从多方面探寻优化路径。

更新培训内容是首要任务。要紧密结合养老护理实际需求,不仅涵盖基础护理知识,还应融入医养结合、智慧养老等新兴领域的内容。例如,增加对老年常见慢性病个性化护理方案的培训,以及智能护理设备操作与维护的课程,使护理人员能更好地

适应行业发展变化。同时,注重培养护理人员的人文关怀素养,提升他们与老年人及其家属的沟通能力,以提供更贴心的服务。

采用多元化培训方式是提升养老机构护理人员培训效果的关键举措。除传统课堂讲授这种单向知识传递模式外,应积极引入案例分析、情景模拟、小组讨论等互动式教学方法。实际案例分析能让护理人员从真实复杂情境中汲取经验,精准掌握解决问题的方法;情景模拟可使其身临其境感受护理工作场景,切实增强应对突发状况的能力;小组讨论则搭建起交流平台,促进护理人员思想碰撞,激发创新思维。此外,还可借助线上学习平台,提供海量视频课程与资料,方便其随时自主学习与复习^[10]。

为确保优化后的培训体系顺利实施,需提供全方位的保障措施。在制度方面,建立健全培训管理制度,明确培训目标、流程和考核标准,规范培训行为。制定激励机制,对在培训中表现优秀、取得优异成绩的护理人员给予奖励,激发他们的学习积极性。资源保障上,加大对培训的投入,改善培训场地和设备条件,为培训提供良好的硬件环境。同时,整合行业资源,邀请专家学者、资深护理人员进行授课和指导。文化保障方面,营造重视学习和培训的企业文化氛围,让护理人员认识到培训对个人职业发展和养老机构发展的重要性,形成主动学习、积极提升的良好风气。通过以上优化路径和保障措施,构建一个科学、高效、完善的养老机构护理人员标准化培训体系。

六、结束语

养老机构护理人员作为保障老年人生活品质的核心力量,其职业状态与专业能力至关重要。当前,职业倦怠问题严重制约着护理服务质量提升,而标准化培训体系又存在诸多不足。通过深入剖析职业倦怠成因并构建防控策略,从优化环境、调整负荷等多方面着手改善;同时,针对培训体系问题,从更新内容、多元培训、强化师资、完善考核等路径优化,并辅以制度、资源、文化等保障措施。唯有将职业倦怠防控与标准化培训体系优化有机结合、协同推进,才能切实提升护理人员素养,为老年人提供更优质、贴心的服务,推动养老机构乃至整个养老行业持续健康发展。

参考文献

- [1] 刘凤梅.养老机构护理从业人员职业倦怠和离职影响因素分析的研究 [J].灾害医学与救援 (电子版),2018,7(02):34.
- [2] 尹亚妮,李新影.养老机构护理人员职业倦怠现状及相关因素分析 [J].中国护理管理,2020,20(02):215-221.
- [3] 高倩.养老机构护理人员职业倦怠的干预研究 [D].南京理工大学,2021.DOI:10.27241/d.cnki.gnjiu.2021.000596.
- [4] 胡硕.互助小组缓解养老机构护理人员职业倦怠研究 [D].辽宁大学,2022.DOI:10.27209/d.cnki.glniu.2022.000902.
- [5] 冯玉,何春渝,陈晓芳,陈小菊,杨建华.成都市非星级养老机构护理员职业倦怠、离职意愿的关系研究 [J].中国健康教育,2022,38(12):1082-1085+1117.DOI:10.16168/j.cnki.issn.1002-9982.2022.12.005.
- [6] 李诚.组织支持对养老机构护理人员职业使命感的影响研究 [D].四川大学,2023.DOI:10.27342/d.cnki.gscdu.2023.001069.
- [7] 周丹,王育娟,张艳霞.养老机构护理人员职业倦怠现状及相关因素分析 [J].心理月刊,2023,18(02):29-31.DOI:10.19738/j.cnki.psy.2023.02.009.
- [8] 孙婧璇.个案工作介入养老机构护理员职业倦怠问题研究 [D].吉林农业大学,2024.DOI:10.27163/d.cnki.gjlnu.2024.000386.
- [9] 石层层,李炜,李锦亮,刘文君,初晓艺.我国养老护理人员职业倦怠研究现状 [J].黑龙江科学,2024,15(15):11-13.
- [10] 王娜娜,谢喜艳,傅丽,文纯芳,李秀环.养老机构护理人员共情疲劳现状调查分析 [J].卫生职业教育,2025,43(06):130-134.DOI:10.20037/j.issn.1671-1246.2025.06.35.