

THỰC TRẠNG VÀ NGUYÊN NHÂN DẪN ĐẾN CĂNG THẲNG TÂM LÝ CỦA ĐIỀU DƯỠNG VIÊN TẠI TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG TÂM THẦN KINH HƯNG YÊN

TS. Tiêu Thị Minh Hằng

Trường Đại học Lao động - Xã hội

huongulsa0372@gmail.com

Học viên Vũ Anh Minh

Lớp K6CTXH - Trường Đại học Lao động - Xã hội

htc4vn@gmail.com

Tóm tắt: Căng thẳng tâm lý là một vấn đề ở nhân viên chăm sóc sức khỏe, đặc biệt là đối với đội ngũ nhân viên chăm sóc sức khỏe trực tiếp khi được xác định là nghề có mức độ căng thẳng cao. Căng thẳng, áp lực kéo dài do công việc là điều khó tránh khỏi do yêu cầu của môi trường làm việc trong xã hội hiện đại. Hiện nay, điều dưỡng viên tại các bệnh viện hay các trung tâm về tâm thần kinh đã và đang đối mặt với những căng thẳng tâm lý. Tại Trung tâm Điều dưỡng tâm thần kinh Hưng Yên có 250 đối tượng, số nhân viên thuộc chuyên môn y tế và chăm sóc đối tượng trực tiếp là 62 người. Sự căng thẳng này khởi nguồn từ khối lượng công việc cao, số lượng nhân viên còn ít, điều kiện cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ đối tượng còn hạn chế, thời gian làm việc liên tục, dẫn đến nảy sinh các biểu hiện căng thẳng, kiệt sức trong đội ngũ nhân viên đang phục vụ đối tượng tại Trung tâm Điều dưỡng tâm thần kinh Hưng Yên. Bài viết này sử dụng số liệu định lượng và định tính để tập trung phân tích thực trạng căng thẳng tâm lý của điều dưỡng viên tại Trung tâm Điều dưỡng tâm thần kinh Hưng Yên và các nguyên nhân dẫn đến căng thẳng tâm lý của họ.

Từ Khóa: Căng thẳng; căng thẳng tâm lý; căng thẳng tâm lý của Điều dưỡng viên; Điều dưỡng viên

THE SITUATION AND CAUSES OF STRESS PSYCHOLOGY OF NURSES AT HUNG YEN PSYCHIATRIC NURSING CENTER

Abstracts: Stress Psychology is a recognized problem among healthcare workers, particularly the direct healthcare workers. Healthcare work is identified as a high-stress occupation. Prolonged stress and pressure due to work are unavoidable due to the requirements of the working environment in modern society. Nurses at psychiatric hospitals or centers have been facing psychological stress psychology. There are 250 patients and 62 medical professionals and direct care workers at Hung Yen psychiatric nursing center. This stress stems from the high workload, a small number of employees, limited facilities and equipment, and continuous working time, leading to outbreaks of stress manifestations, and burnout of the care staff at Hung Yen Psychiatric Nursing Center. The article uses quantitative and qualitative data to analyze the psychological stress status of nurses at Hung Yen Psychiatric Nursing Center and the causes of their psychological stress.

Keywords: stress; stress psychology; stress psychology of nurses; nurses

Mã bài báo: JHS - 108

Ngày nhận sửa bài: 28/02/2023

Ngày nhận bài: 02/02/2023

Ngày duyệt đăng: 20/03/2023

Ngày nhận phản biện: 15/02/2023

1. Đặt vấn đề

Căng thẳng có thể từ bên ngoài và liên quan đến môi trường sống, nhưng cũng có thể được tạo ra từ sự nhìn nhận bản thân dẫn đến lo âu hay các cảm xúc tiêu cực khác như dồn ép, không thoải mái quanh một tình huống mà sau đó họ sẽ cho là sự kiện áp lực. Hiện nay, đội ngũ nhân viên chăm sóc sức khỏe tâm thần nói chung, điều dưỡng viên (ĐDV) nói riêng được xác định là nghề có mức độ căng thẳng cao.

Căng thẳng trong công việc của các ĐDV có thể ảnh hưởng đến chất lượng cuộc sống của họ và đồng thời ảnh hưởng đến chất lượng chăm sóc. Chất lượng cuộc sống của ĐDV, những người trực tiếp tiếp xúc với bệnh nhân, có tầm quan trọng đặc biệt vì họ có thể cung cấp các dịch vụ hiệu quả hơn khi họ có chất lượng cuộc sống tốt hơn. Điều dưỡng tiếp xúc gần gũi với bệnh nhân và các yếu tố như địa điểm làm việc, số ca nhập viện đa dạng, thiếu nhân lực, buộc phải làm thêm giờ và thái độ của người quản lý có thể gây căng thẳng rất lớn cho điều dưỡng. môi trường làm việc không đảm bảo, khối lượng công việc cao của trung tâm đặt ra vấn đề cần làm tốt công tác ứng phó với căng thẳng tâm lý tại nơi làm việc để tăng cường năng lực, kiểm soát, phòng ngừa căng thẳng có hiệu quả - cách tốt nhất là cần có các biện pháp dự phòng, kiểm soát căng thẳng tâm lý. Tạo không khí vui vẻ, thoải mái, thúc đẩy chất lượng phục vụ và hạn chế những ảnh hưởng tiêu cực do căng thẳng tâm lý gây lên.

Bài viết dưới đây tập trung phân tích thực trạng căng thẳng tâm lý của ĐDV tại Trung tâm Điều dưỡng tâm thần kinh Hưng Yên và các nguyên nhân dẫn đến căng thẳng tâm lý của họ.

2. Tổng quan nghiên cứu

* Các nghiên cứu về căng thẳng tâm lý ở điều dưỡng viên

Mối quan hệ giữa căng thẳng của điều dưỡng và các yếu tố nhân sự của điều dưỡng trong môi trường bệnh viện đã chứng minh các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ căng thẳng của điều dưỡng gồm mối tương quan thuận giữa tuổi tác và khối

lượng công việc (số bệnh nhân mà điều dưỡng chăm sóc), điều dưỡng trẻ tuổi bị căng thẳng nhiều hơn điều dưỡng lớn tuổi. Nghiên cứu kế luận, tuổi tác, khối lượng công việc và ngày làm việc là những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến mức độ căng thẳng của điều dưỡng. (Catherine Cézar Senining & Kathleen Gilchrist 2011)

Nghiên cứu về những áp lực tâm lý hiện tại của nhân viên y tế khoa phẫu thuật thần kinh và cung cấp dữ liệu hỗ trợ để cải thiện sức khỏe tâm thần của nhân viên y tế khoa phẫu thuật thần kinh tại Khoa Phẫu thuật thần kinh của Bệnh viện Tiantan Bắc Kinh, Trung quốc có sử dụng thang đo căng thẳng nhận thức phiên bản tiếng Trung đã chỉ ra nguyên nhân chính gây ra căng thẳng tâm lý là do căng thẳng công việc (57,9%, 223/385). (H. Chen, C. Zhang & nnk. 2020)

* Các nghiên cứu về ứng phó căng thẳng tâm lý ở điều dưỡng viên

Hội nghị nghiên cứu Điều dưỡng của Western Institute bài viết: "Stress and coping mechanisms used by mental health nurses in acute psychiatric setting" có sử dụng thang đo căng thẳng điều dưỡng (NSS) và bảng hỏi cho thấy yếu tố gây căng thẳng phổ biến nhất được xác định là khối lượng công việc và sự không chắc chắn liên quan đến việc điều trị bệnh nhân. Các điều dưỡng sức khỏe tâm thần không có con bị căng thẳng hơn so với những người có con. Không có sự khác biệt đáng kể nào được tìm thấy giữa nam và nữ điều dưỡng sức khỏe tâm thần cũng như những người có hoạt động ngoại khóa. Các cơ chế đối phó được sử dụng nhiều nhất trong nhóm điều dưỡng này là tự kiểm soát và giải quyết vấn đề có kế hoạch, sau đó là đánh giá lại tích cực. Nghiên cứu kết luận, nếu các điều dưỡng sức khỏe tâm thần được giáo dục về bộ kỹ năng đối phó như tự kiểm soát, giải quyết vấn đề có kế hoạch và đánh giá lại tích cực với mục tiêu giúp khách hàng mắc bệnh tâm thần cấp tính cũng học được những kỹ năng đối phó này, sau đó các điều dưỡng sức khỏe tâm thần sẽ mở rộng hiểu biết của chính họ và hưởng lợi từ việc đối phó với căng thẳng của

chính họ. (Catherine Cézar Senining & Kathleen Gilchrist 2011).

Một nghiên cứu khác về Phân tích các yếu tố liên quan đến sức khỏe tâm thần, ức chế cảm xúc và ảnh hưởng đến tính cách đối phó với căng thẳng của các điều dưỡng của Anna Cybulska, Kamila Rachubińska và cộng sự (2022) được đăng trên Tạp chí Quốc tế về Nghiên cứu Môi trường và Sức khỏe cộng đồng 19 (16): 9777 sử dụng phương pháp khảo sát bằng bảng hỏi đã liệt kê các cách ứng phó với căng thẳng của điều dưỡng gồm phong cách đối phó tập trung vào cảm xúc (30,2%), trốn tránh (18,7%) và tham gia vào các hoạt động thay thế (32,3%). Nghiên cứu kết luận, hầu hết các y tá được khảo sát có xu hướng đối phó với căng thẳng thông qua phong cách tập trung vào cảm xúc, điều này có thể liên quan đến mức độ căng thẳng nghề nghiệp cao hơn, (Amitabye Luximon-Ramma, 2022).

*** Các nghiên cứu về tình trạng căng thẳng của điều dưỡng viên ở Việt Nam**

Nghiên cứu các cấu phần về hài lòng với công việc lại không được điều dưỡng của bệnh viện đánh giá cao với tỷ lệ đồng ý chỉ ở mức 40,7%. Cuối cùng, nếu đánh giá ở mức độ chung, tỷ lệ điều dưỡng tại bệnh viện có động lực làm việc tại thời điểm nghiên cứu là 76,7%. Tỷ lệ điều dưỡng có thâm niên làm việc dưới 3 năm có động lực làm việc thấp và tỷ lệ điều dưỡng thuộc nhóm biên chế có động lực làm việc cao, (Ngọc và nnk., 2019)

Bài viết “*Một số yếu tố liên quan đến stress nghề nghiệp ở điều dưỡng viên tại bệnh viện nhi Thái Bình*” nghiên cứu môi trường làm việc ảnh hưởng rất lớn đến năng suất lao động, hiệu quả công việc, tâm lý của người lao động, thậm chí môi trường làm việc còn ảnh hưởng đến động lực và nhu cầu làm việc của người lao động hay việc cam kết gắn bó lâu dài với tổ chức. Bệnh viện vốn được biết đến là môi trường có nhiều tác nhân độc hại. Các nhân viên y tế, đặc biệt là các nhân viên lâm sàng rất dễ có nguy cơ ảnh hưởng tới sức khỏe.

Công trình “*Mô tả kiến thức, thái độ, thực hành dự phòng một số yếu tố tác hại nghề nghiệp của điều dưỡng Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Yên*”, nghiên cứu

đã chỉ ra một số yếu tố tác hại nghề nghiệp của điều dưỡng Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Yên năm 2020. Phân tích một số yếu tố liên quan đến kiến thức và thực hành dự phòng tác hại nghề nghiệp của điều dưỡng bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Yên năm 2020 có 72,1% điều dưỡng cho rằng thiếu dụng cụ và thiết bị an toàn 38,1% cho rằng quá tải công việc, 57,5% cho rằng người bệnh không hợp tác, 50,1% cho rằng chưa được đào tạo về một số yếu tố thực hành nghề nghiệp, 79,5% điều dưỡng cho rằng thiếu nhân sự ảnh hưởng đến thực hành dự phòng một số yếu tố thực hành nghề nghiệp của điều dưỡng. Về tần suất thực hành chưa cao, chỉ có 60,8% điều dưỡng thực hành sử dụng các phương tiện phòng hộ cá nhân trong lúc thực hiện các kỹ thuật chăm sóc cho người bệnh. Nghiên cứu đã tìm ra mối liên quan giữa kiến thức với trình độ chuyên môn, kinh nghiệm làm việc, số lần đào tạo, (Trinh, 2020).

Theo kết quả của dữ liệu nghiên cứu đánh giá căng thẳng nghề nghiệp của điều dưỡng tâm thần của Đại học Công nghệ Mauritiu chứng minh rằng các điều dưỡng tâm thần gặp phải một số căng thẳng nghề nghiệp liên quan đến chăm sóc bệnh nhân, đối phó với bệnh nhân loạn thần, tự tử là căng thẳng nhất. Thiếu nhân sự phù hợp là yếu tố gây căng thẳng chính, điều dưỡng làm việc > 40 giờ/tuần. Họ kém tập trung, rối loạn giấc ngủ, dễ bị căng thẳng, ít hài lòng với công việc nhưng không mất tự tin. Các yếu tố gây căng thẳng được liệt kê gồm: việc chăm sóc bệnh nhân, sức khỏe chung của điều dưỡng, tác động của stress về công việc và tác động đối với điều dưỡng do thiếu nhân viên, (Amitabye Luximon-Ramma, 2022).

Qua các nghiên cứu của các tác giả cho ta thấy một bức tranh về căng thẳng tâm lý của nhân viên chăm sóc sức khỏe trực tiếp trong lĩnh vực y tế, các nghiên cứu, số liệu, giải pháp đề xuất, kiến nghị nâng cao hiệu quả giảm thiểu căng thẳng tâm lý. Tuy nhiên, việc nghiên cứu về căng thẳng tâm lý nếu chỉ đứng trên góc độ y học, tập trung giải quyết những biểu hiện bệnh lý trước mắt và hạn chế triệu chứng về sau, tức là chỉ tập trung vào “người có

bệnh” mà chưa cân nhắc nhiều đến các nguyên nhân trực tiếp và gián tiếp gây nên tình trạng căng thẳng tâm lý.

Bên cạnh đó, thực trạng căng thẳng tâm lý ở ĐDV chăm sóc bệnh nhân tâm thần kinh được nuôi dưỡng, quản lý tập trung tại các cơ sở bảo trợ xã hội hầu như chưa có nhiều công trình nghiên cứu, đặc biệt là tại tỉnh Hưng Yên và hệ thống các trung tâm bảo trợ trên địa bàn. Vì vậy, việc nghiên cứu, ứng dụng đề tài “Công tác xã hội nhóm hỗ trợ Điều dưỡng viên ứng phó căng thẳng tâm lý tại Trung tâm Điều dưỡng tâm thần kinh Hưng Yên.” mang tính cấp thiết, ý nghĩa khoa học và thực tiễn, cũng như có giá trị áp dụng cho các cơ sở bảo trợ xã hội có đối tượng phục vụ là bệnh nhân tâm thần kinh.

3. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu phân tích tài liệu liên quan sử dụng phân tích các nghiên cứu khoa học, bài viết trên các tạp chí khoa học, sách xuất bản về căng thẳng tâm lý trong lĩnh vực chăm sóc bệnh nhân tâm thần tại các cơ sở nuôi dưỡng tập trung. Nghiên cứu sử dụng Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi nhằm thu thập các thông tin liên quan đến các nội dung gồm: thực trạng căng thẳng tâm lý, các nguyên nhân, yếu tố gây ra căng thẳng tâm lý, tác động của căng thẳng tâm lý tới ĐDV, các hoạt động đã được tổ chức để hỗ trợ giảm thiểu căng thẳng tâm lý của ĐDV, mức độ hiểu biết của ĐDV về căng thẳng tâm lý, các tác động của căng thẳng tâm lý và cách ứng phó căng thẳng tâm lý mà ĐDV đã áp dụng. Theo khảo sát của đề tài: “*Công tác xã hội nhóm hỗ trợ điều dưỡng viên ứng phó căng thẳng tâm lý tại trung tâm điều dưỡng tâm thần kinh Hưng Yên*”. Số lượng phiếu hỏi phát ra trong quá trình thu thập thông tin dự kiến là 41 phiếu tương ứng với 41 ĐDV làm việc tại Trung tâm. Phương pháp phỏng vấn sâu (7 người) để phỏng vấn những nhân viên đang làm việc tại Trung tâm như nhân viên lãnh đạo trung tâm, nhân viên CTXH, ĐDV nhằm thu thập các thông tin liên quan đến căng thẳng tâm lý của ĐDV để so sánh,

đối chiếu, bổ sung, làm rõ thực trạng, tác động của căng thẳng tâm lý, hoạt động CTXH nhóm hỗ trợ ĐDV ứng phó căng thẳng tâm lý, những giải pháp nâng cao hiệu quả CTXH nhóm.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thực trạng căng thẳng tâm lý của điều dưỡng viên tại Trung tâm Điều dưỡng tâm thần kinh Hưng Yên

4.1.1. Thực trạng căng thẳng tâm lý của điều dưỡng viên

Theo số liệu báo cáo thống kê, Trung tâm Điều dưỡng tâm thần kinh Hưng Yên hiện đang quản lý 250 người bệnh tâm thần phân liệt mãn tính. Việc chăm sóc cũng cần có những thay đổi riêng để phù hợp với nhóm đối tượng này.

Trong công tác chăm sóc cho bệnh nhân dùng thuốc thường gặp những khó khăn, có bệnh nhân khi uống thuốc thấy buồn ngủ sau lại tự bỏ thuốc không chịu uống tiếp vì nhiều lý do như bệnh nhân phủ định bệnh, uống thuốc nóng trong người, tăng cân, đã khỏi bệnh nên không uống nữa... cho nên dễ bị tái phát. Đối với các bệnh nhân này, người điều dưỡng phải kiểm tra người bệnh uống thuốc trước mặt mình, những trường hợp bệnh nhân bị kích động hoặc rối loạn cảm xúc thường là kê đơn thuốc để cắt cơn tại chỗ cho bệnh nhân kết hợp phương pháp phục hồi chức năng, điều trị tâm lý, tư vấn, nói chuyện nhằm giúp bệnh nhân bớt sợ hãi và ổn định nhanh hơn.

Để có căn cứ đánh giá thực trạng căng thẳng tâm lý, nhận thức của ĐDV về căng thẳng tâm lý và các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động công tác xã hội nhóm, chúng tôi đã sử dụng phiếu khảo sát, các nội dung trong phiếu được lựa chọn để phù hợp nhất với đặc thù công việc. Nhận biết về căng thẳng tâm lý là việc cá nhân tự nhận biết những biểu hiện của căng thẳng tâm lý trong đời sống hàng ngày như: suy giảm khả năng tập trung, khó kiểm soát cảm xúc, cảm thấy áp lực cả trong những công việc đơn giản. Sau khi tiến hành khảo sát, chúng tôi thu về với 41 phiếu khảo sát hợp lệ kết hợp với kết quả của các thang đo DAS, PSS-10, BECK để xác định tỷ lệ ĐDV đang gặp căng thẳng tâm lý.

Bảng 1. Tỷ lệ điều dưỡng viên cảm thấy thiếu cơ hội chia sẻ với đồng nghiệp cùng khoa, phòng

TT	Phương án lựa chọn	Tần suất	Tỷ lệ (%)
1	Chưa bao giờ	2	5
2	Thỉnh thoảng	11	27
3	Thường xuyên	23	56
4	Luôn luôn	5	12
Tổng		41	100

Nguồn: Điều tra khảo sát năm 2022

Kết quả nghiên cứu sau khi thống kê cho thấy tỷ lệ ĐDV bị căng thẳng tâm lý có sự khác biệt rõ rệt: Tỷ lệ ĐDV thường xuyên cảm thấy thiếu cơ hội chia sẻ với đồng nghiệp có số lượng nhiều nhất chiếm 56%. Theo quan sát, nguyên nhân chủ yếu do tình hình thực tế tại đơn vị, mỗi ĐDV được phân công quản lý 4 bệnh nhân tâm thần. Mỗi bệnh nhân tâm thần lại có những nhu cầu chăm sóc khác nhau, trung bình ngày làm việc của một ĐDV bắt đầu ngay sau khi giao ban khoa, phòng vào buổi sáng. Sau đó, ĐDV sẽ đi tới buồng bệnh được phân công quản lý, đốc thúc, nhắc nhở bệnh nhân rời giường, tự thực hiện vệ sinh cá nhân, ăn sáng, kiểm tra việc uống thuốc, thăm hỏi tình hình bệnh nhân, báo cáo lại với bác sĩ trong khoa... Thời gian nghỉ trưa, đa số các ĐDV đều di chuyển bằng phương tiện cá nhân về gia đình do Trung tâm mới chỉ bố trí phòng cho ca trực, chưa có khu nghỉ cho nhân viên. Điều này dẫn tới việc ĐDV thiếu

cơ hội chia sẻ suy nghĩ, cảm xúc, căng thẳng trong quá trình chăm sóc bệnh nhân. Ngoài ra, việc bố trí lịch trực - nghỉ bù sau ca trực cũng tác động tới việc luôn không có toàn bộ ĐDV trong khoa tại 1 ngày làm việc.

“Anh và các anh chị làm điều dưỡng nhiều khi làm việc không quản thời gian, thời gian chăm sóc bệnh nhân đã chiếm gần hết thời gian của bọn anh rồi. Nhiều khi nghỉ ngơi chỉ muốn ngủ, gặp nhau thì chỉ nói vài câu hỏi thăm chứ không có thời gian nhiều để chia sẻ gì, có chia sẻ thì chắc chỉ có gia đình khi về nhà thôi em ạ...” (PVS, Nam ĐDV, 35 tuổi)

Như vậy có thể thấy việc ĐDV thường xuyên làm việc với khối lượng lớn, chăm sóc bệnh nhân tâm thần càng yêu cầu các kỹ năng phức tạp, thêm với việc thiếu cơ hội chia sẻ với đồng nghiệp, đây cũng là tình hình chung, phổ biến tại các khoa phòng. Lâu dài, việc dẫn tới căng thẳng tâm lý là không tránh khỏi.

Bảng 2. Tỷ lệ điều dưỡng viên cảm thấy không đủ thời gian để hoàn thành tất cả các nhiệm vụ được giao

TT	Phương án lựa chọn	Tần suất	Tỷ lệ (%)
1	Chưa bao giờ	7	5
2	Thỉnh thoảng	10	27
3	Thường xuyên	17	56
4	Luôn luôn	7	12
Tổng		41	100

Nguồn: Điều tra khảo sát năm 2022

Khẳng định cho nhận định trên là theo thống kê số lượng ĐDV cảm thấy bản thân không đủ thời gian để hoàn thành tất cả các nhiệm vụ được giao. Dưới đây là danh sách những việc cần làm của ĐDV trong 1 ngày làm việc:

- Kiểm tra dấu hiệu sinh tồn
- Dọn vệ sinh buồng bệnh
- Nhắc nhở bệnh nhân gấp gọn chăn màn, quần áo
- Vệ sinh cá nhân cho bệnh nhân: cắt tóc, cắt móng chân, tay, tắm giặt...
- Cho bệnh nhân ăn 3 bữa/ngày, nước uống đầy đủ
- Hướng dẫn bệnh nhân tập phục hồi chức năng, đọc sách báo
- Cho bệnh nhân uống thuốc đúng giờ
- + Thăm khám bệnh nhân 1 tuần/lần nhằm phát hiện sớm các bệnh nội khoa.
- + Trường hợp bệnh nhân kích động:
- Xử trí cố định bệnh nhân, thực hiện thuốc theo y lệnh
- Theo dõi sát bệnh nhân liên tục
- Xử lý vết thương, thay băng, rửa vết thương khi bệnh nhân tự gây thương tích cho bản thân
- Thực hiện tiêm truyền theo y lệnh.

Với khối lượng công việc cần hoàn thành trong một ngày làm việc như trên, dễ nhận thấy tỷ lệ ĐDV thường xuyên cảm thấy không đủ thời gian hoàn thành tất cả nhiệm vụ được giao ở mức cao 41%,

sau đó là thỉnh thoảng 24%. Nguyên nhân của tình trạng này, thông qua phương pháp quan sát của học viên bắt nguồn từ việc các ĐDV chưa biết cách phân bổ thời gian hợp lý, họ thường ưu tiên thực hiện các nhiệm vụ mà họ cho là dễ hoàn thành trước. Tuy nhiên, đôi khi nhiệm vụ dễ thực hiện lại trở nên khó thực hiện do bệnh nhân tâm thần từ chối hợp tác, dẫn tới ĐDV phải tự mình thực hiện hoặc nhờ đến sự hỗ trợ của đồng nghiệp, thời gian kéo dài hơn với dự tính, những công việc cần hoàn thành tạo áp lực dẫn tới căng thẳng tâm lý.

Khi được hỏi các ĐDV, đặc biệt ĐDV là nữ luôn cho rằng việc chống việc nên hoàn thành được theo yêu cầu thường niên đã là thành công, tuy nhiên nhiều khi có những việc phát sinh và đòi hỏi cần nhiều thời gian để giải quyết: thuyết phục bệnh nhân, tư vấn cho gia đình... điều này ảnh hưởng đến các hoạt động khác nên nhiều ĐDV luôn áp lực và quá tải nhiều khi dẫn đến tâm lý buông bỏ.

“Theo mình, không chỉ cứ gì ĐDV mà tất cả mọi người đang làm việc tại Trung tâm, ngay cả mình đôi khi cũng gặp căng thẳng tâm lý. Tuy nhiên, mình thấy ĐDV hàng ngày thực hiện nhiệm vụ chăm sóc bệnh nhân tâm thần, phải tiếp xúc trực tiếp với bệnh nhân, áp lực công việc làm họ dễ bị căng thẳng tâm lý nhất, chưa kể đến những bệnh nhân không hợp tác từ những việc đơn giản nhất như vệ sinh cá nhân, tập thể dục, uống thuốc...” (phỏng vấn sâu, Nữ ĐDV, 35 tuổi)

Bảng 3. Tỷ lệ điều dưỡng viên sợ gây ra lỗi trong quá trình chăm sóc cho bệnh nhân

TT	Phương án lựa chọn	Tần suất	Tỷ lệ (%)
1	Chưa bao giờ	10	5
2	Thỉnh thoảng	6	27
3	Thường xuyên	15	56
4	Luôn luôn	10	12
Tổng		41	100

Nguồn: Điều tra khảo sát năm 2022

Bên cạnh những nguyên nhân mang tính chất hệ thống thì vẫn có những lỗi thuộc về chủ quan con người, những lỗi chủ quan này lại liên quan đến

lỗi hệ thống và nếu khắc phục được lỗi hệ thống thì sẽ hạn chế được các lỗi cá nhân, một trong những yếu tố thúc đẩy hình thành căng thẳng tâm lý là sự

thiếu tự tin trong thực hiện công việc ở ĐDV.

Khi xảy ra vấn đề trong quá trình chăm sóc bệnh nhân, người ta thường đặt ngay câu hỏi “ai làm sai” mà không tìm hiểu kỹ “cái gì sai” để tìm hiểu nguyên nhân gốc. Có rất nhiều yếu tố khác tùy thuộc vào cơ địa và sức đề kháng của từng bệnh nhân, các can thiệp, thuốc điều trị luôn có hai mặt lợi và hại; năng lực chuyên môn và kỹ năng lâm sàng của ĐDV thường khác nhau. Các lý do chính có thể liệt kê gồm:

Điều dưỡng viên thiếu kiến thức: chưa được đào tạo về an toàn người bệnh, thường là ở những ĐDV mới, ít kinh nghiệm công tác hoặc được điều chuyển sang khoa khác, chưa quen thuộc với tình trạng của bệnh nhân trong khoa.

Điều dưỡng viên thiếu kỹ năng: đã được

huấn luyện cập nhật kiến thức, nhưng chưa đủ kỹ năng thực hành, thường gặp ở nhân viên mới hoặc nhân viên đã làm việc lâu năm nhưng lĩnh vực công tác ít gặp những tình huống phức tạp, mới xuất hiện.

Điều dưỡng viên thiếu tính kỷ luật: đã được huấn luyện, có kỹ năng thực hành tốt nhưng không tuân thủ những quy trình, quy định về an toàn của bệnh nhân trong Trung tâm.

4.2. Nguyên nhân gây ra căng thẳng tâm lý của điều dưỡng viên

Có rất nhiều nguyên nhân khác nhau dẫn đến căng thẳng tâm lý của ĐDV. Từ những yếu tố bản thân như: độ tuổi, trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, giới tính... đến những vấn đề mang tính khách quan: môi trường làm việc, cơ chế...

Bảng 4. Nguyên nhân dẫn tới căng thẳng tâm lý của điều dưỡng viên

TT	Phương án lựa chọn	Tần suất	Tỷ lệ (%)
1	Môi trường làm việc phức tạp, nguy hiểm	10	24
2	Giới tính	2	5
3	Độ tuổi	2	5
4	Trình độ	2	5
5	Tất cả các yếu tố trên	25	61
6	Khác	0	0
Tổng		41	100

Nguồn: Điều tra khảo sát năm 2022

Theo kết quả khảo sát thì đa số điều dưỡng viên không chắc chắn trong việc nhận diện các nguyên nhân gây ra căng thẳng tâm lý, nguyên nhân là do việc thiếu kiến thức, chưa được hỗ trợ cách ứng phó căng thẳng tâm lý. Điều này thể hiện ở tỷ lệ lựa chọn phương án tất cả các yếu tố trên chiếm 61%. Các yếu tố còn lại gồm giới tính 5%, độ tuổi 2%, trình độ 2%, khác 5%. Tuy nhiên, bước đầu ghi nhận một số ĐDV đã xác định nguyên nhân gây ra căng thẳng tâm lý dựa trên thực tế công việc hàng ngày và họ đã có liên hệ vấn đề trên với nội dung câu hỏi và lựa chọn câu trả lời là yếu tố môi trường làm việc phức tạp, nguy hiểm là 24%.

Khi được hỏi cụ thể về các nguyên nhân có thể thấy quan điểm của lãnh đạo quản lý và ĐDV có những điểm tương đồng nhưng cũng có những điểm khác biệt khi nói về nguyên nhân căng thẳng

“Anh thấy nhân viên do công việc, học tập nên nhiều khi bị dồn ứ, quá tải nên họ cảm thấy căng thẳng. Ngoài ra số lượng nhân viên của anh thì ít mà bệnh nhân thì nhiều, yêu cầu bắt buộc nên không làm khác được. Họ phải tự điều chỉnh thôi chứ lãnh đạo cũng bị căng thẳng thậm chí còn nhiều hơn nhân viên”. (phỏng vấn sâu, lãnh đạo Trung tâm, 48 tuổi).

“Một mình tôi phải quản lý từ 4-5 bệnh nhân, họ đến từ nhiều nơi khác nhau, mỗi người một tính cách,

tôi luôn phải đặt mình như người nhà của họ, chăm lo từ ăn ngủ, nhiều khi nghĩ lại vợ con mình ở nhà mình cũng không chăm sóc được như họ, rồi cơ sở vật chất các thứ khác nữa... nói chung là áp lực và căng thẳng lắm..." (phỏng vấn sâu, nam ĐDV, 36 tuổi).

Từ những phân tích và quan điểm của cả lãnh đạo và nhân viên trung tâm đây là căn cứ quan trọng để tổ chức áp dụng hoạt động công tác xã hội nhóm hỗ trợ ĐDV ứng phó căng thẳng tâm lý tại Trung tâm.

5. Kết luận

Quan phân tích luận giải, bài viết đã phân tích thực trạng căng thẳng tâm lý của ĐDV, kết quả cho thấy: họ thường xuyên cảm thấy thiếu cơ hội chia sẻ với đồng nghiệp và không đủ thời gian để hoàn thành tất cả nhiệm vụ được giao, họ luôn cảm thấy

áp lực và căng thẳng trong công việc. Nhiều chia sẻ của ĐDV đã đưa ra bức tranh mang tính thực tiễn mặc dù họ luôn nỗ lực để hoàn thành các công việc được giao nhưng một thực tế là thời gian nghỉ ngơi, thời gian thư giãn, chăm sóc bản thân và chăm sóc cho gia đình của họ rất hạn hẹp.

Đồng thời, bài viết cũng đã chỉ ra các nguyên nhân dẫn đến căng thẳng tâm lý từ những yếu tố mang tính chủ quan: thiếu kiến thức, độ tuổi, giới tính... những yếu tố mang tính khách quan: môi trường làm việc, cơ chế... Dựa trên thực trạng và nguyên nhân nói trên, chúng ta cần đưa ra các biện pháp hỗ trợ nhằm giúp cho ĐDV ứng phó với căng thẳng tâm lý, giảm tải áp lực công việc để họ làm việc một cách hiệu quả hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- AmitabyeLuximon-Ramma. (2022). Evaluation of occupational stress among mental health nurses, Conference. *National Research Week in Higher Education Sector*.
- Catherine, C.S & Kathleen. G. (2011). *Stress and coping mechanisms used by mental health nurses in acute psychiatric setting*, Conference. Western Institute of Nursing Annual Communicating Nursing Research Conference.
- H. Chen & C. Zhang, Z. Xue & W. Jia. (2020). *Investigation and analysis of psychological stress of neurosurgery medical staff*, DOI:10.3760/cma.j.cn112050-20210313-00127
- Hào.T. T, Hải.T. T & Sinh, Đ.M. (2019). *Một số yếu tố liên quan đến stress nghề nghiệp ở điều dưỡng viên tại bệnh viện nhi Thái Bình*.
- Ngọc, V. T và cộng sự. (2019). *Động lực làm việc của điều dưỡng lâm sàng và một số yếu tố ảnh hưởng tại Viện Y dược học dân tộc Thành phố Hồ Chí Minh*.
- Stacey, R.P & Mary, K. (2021). The relationship between nurses' stress and nurse staffing factors in a hospital setting. *Journal of Nursing Management* 19(6):714-20, DOI:10.1111/j.1365-2834.2011.01262.x
- Trinh, V.T. T. (2020). *Mô tả kiến thức, thái độ, thực hành dự phòng một số yếu tố tác hại nghề nghiệp của điều dưỡng Bệnh viện Đa khoa tỉnh Phú Yên*