

# 护士在护患纠纷中的心理应激与对策

俞文雷

江苏省无锡市梁溪区惠山街道社区卫生服务中心 214000

〔摘要〕目的 分析护患纠纷中护士的心理应激情况，并分析应对对策。方法 随机抽取 2019 年 6 月-2021 年 6 月，我院护患纠纷事件 108 例，其中，投诉高年资护士 32 例，低年资护士 76 例。分析护患纠纷产生时护士的心理应激情况。结果 高年资护士、低年资护士有负性情绪比例分别为 43.75%、78.95%，且主要为愤怒委屈，分别为 21.88%、42.11%，差异明显（ $P < 0.05$ ）；所有事件经处理后均对护士情绪进行了安抚，及时帮助其疏导负面情绪，调整后所有护士均回归日常工作。结论 护患纠纷中护士心理应激反应较为明显，主要为愤怒委屈，且与高年资护士相比，低年资护士更容易出现心理应激，应及时安抚、调整护士情绪。

〔关键词〕心理应激；护患纠纷；对策

〔中图分类号〕R47 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165（2021）11-158-02

心理应激是医学范畴一个重要概念，是指大脑皮层在内外信息刺激下，通过刺激信号转化、加工、处理、储存，经神经-内分泌-免疫系统作用，最终引起生理异常改变或疾病<sup>[1]</sup>。护士是护理服务的提供者，工作强度大，且精神长期处于紧张状态，极易出现烦躁、易怒等负面情绪，尤其是在护患纠纷中，可能引起护士强烈心理应激，严重影响其身心健康<sup>[2]</sup>。因此，本文分析护患纠纷中护士的心理应激情况，并分析应对对策，现报道如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

随机抽取 2019 年 6 月-2021 年 6 月，我院护患纠纷事件 108 例，其中，患者家属投诉 70 例，患者投诉 38 例。主要为护士站口头投诉或向护士长投诉，内容包括服务态度不好、护理操作不当、住宿环境条件问题、患者特殊心理状态引起等。其中，投诉高年资护士 32 例（工作时间  $> 10$  年），低年资护士（工作时间  $< 10$  年）76 例。

### 1.2 方法

分析护患纠纷产生时护士的心理应激情况，以问卷调查的形式，了解护士在面对护患纠纷时有无负性情绪，有无委屈愤怒、焦虑抑郁、紧张惊慌等表现。

### 1.3 评价标准

对比高年资护士、低年资护士的心理应激情况。同时分析护患纠纷事件的处理情况及护士状态。

### 1.4 统计学方法

计数资料使用（%）表示，数据应用 SPSS22.0 处理，采取  $\chi^2$  检验。 $P < 0.05$  表示差异，有统计学意义。

## 2 结果

高年资护士、低年资护士有负性情绪比例分别为 43.75%、78.95%，且主要为愤怒委屈，分别为 21.88%、42.11%，差异明显（ $P < 0.05$ ），见表 1。所有事件均经护士赔礼道歉、积极沟通等方式解决，同时对护士情绪进行了安抚，及时帮助其疏导负面情绪，调整后所有护士均回归日常工作。

表 1 高年资及低年资护士的心理应激情况对比 [n (%)]

| 组别    |      | 高年资护士 (n=32) | 低年资护士 (n=76) | $\chi^2$ | P        |
|-------|------|--------------|--------------|----------|----------|
| 无负性情绪 | ——   | 18 (56.25)   | 16 (21.05)   | 12.93    | $< 0.05$ |
| 有负性情绪 | 愤怒委屈 | 7 (21.88)    | 32 (42.11)   | 3.99     | $< 0.05$ |
|       | 紧张惊慌 | 4 (12.50)    | 18 (23.68)   | 1.74     | $> 0.05$ |
|       | 焦虑抑郁 | 3 (9.38)     | 10 (13.16)   | 0.30     | $> 0.05$ |
|       | 合计   | 14 (43.75)   | 60 (78.95)   | 12.93    | $< 0.05$ |

## 3 讨论

近年来，随着患者维权意识、法律意识的提高，护患纠纷事件也越来越常见，其中部分为医方引起，也有部分为患者引起。分析护患纠纷产生的原因，第一，护士自身原因，即护士在服务过程中沟通不畅、操作不当、麻痹大意，导致护患纠纷<sup>[3]</sup>；第二，患者及家属原因，患者在疾病状态下可呈现特殊心理状态，极易出现烦躁、愤怒等情绪，同时，部分患者和家属对诊疗心理期望过高，认为护理人员关心不够、护理水平不高，挑三拣四，也容易引起护理矛盾纠纷；第三，社会舆论引导，现有社会舆论环境及法律制度下，法律及媒体均偏向于患者，导致患者认为应充分享受到医疗服务，而对医护人员缺乏理解<sup>[4-5]</sup>。

在本次研究中，高年资护士、低年资护士有负性情绪

比例分别为 43.75%、78.95%，且主要为愤怒委屈，分别为 21.88%、42.11%，差异明显（ $P < 0.05$ ），可见大部分护士在面对护患纠纷时均会出现负面情绪，且低年资护士出现负性情绪的比例更高。主要是由于高年资护士在面对纠纷时能够更加冷静、镇定、平稳，能够及时反省检查，吸取教训，调整心态。而低年资护士更容易出现紧张、过度激动等情绪<sup>[5]</sup>。为有效缓解护士的心理应激反应，应坚持以下原则，首先，应首先处理护患纠纷，控制事态发展<sup>[6]</sup>。同时，应稳定护士情绪，对心理情绪波动较大的护士进行心理疏导，通过沟通交流、人文关怀，帮助护士控制和释放不良情绪。若患者及家属无理取闹，在必要时可按法律程序给予护士支持<sup>[7-8]</sup>。此外，应加强护患沟通，争取护患双方能够互相理解，并在日

（下转第 160 页）

分娩是一种具有很大痛苦的体验，初产妇在分娩之前不仅承受分娩前的生理压力，还要承受精神压力。对此，需要在分娩前注重初产妇的身体机能，更要关注其心理健康状态。尽管现阶段医疗水平发展迅速，但是初产妇在分娩过程中所承受的痛苦及压力是无法避免，因此只能采取合理有效的护理方案来适当降低初产妇痛苦，缓解心理压力。故我院采取产房舒适管理效果显著。

本研究显示，研究组心理、生理舒适度评分均高于对照组（ $P < 0.05$ ）。由此可知产房舒适管理依据初产妇的喜好提供温馨舒适的待产环境，从而充分让其感受到轻松的氛围，同时实施心理干预，有助于消除初产妇内心顾虑及各种负面情绪，提高配合度<sup>[4]</sup>。另外，在分娩过程中要求家属参与其中，可在一定程度上缓解产妇紧张情绪，确保顺利分娩。

研究组第一、第二、第三产程时间均低于对照组（ $P < 0.05$ ）。说明采取产房舒适管理具有众多优势：提高初产妇对分娩知识的了解程度，缩短各个产程的时间，提高分娩效率<sup>[5]</sup>。此外，该护理模式拉近初产妇与护理人员之间的距离，提升护理人员的护理技巧和工作水平。

综上所述，产房舒适管理对于初产妇护理具有显著效果，提升生理以及心理舒适度，缩短产程，利于产妇生产，值得推广和应用。

（上接第 157 页）

测方法、标本运送方法以及标本保存条件等方面的掌握程度，一定程度上提高了实验室安全管理工作质量，保证了实验室生物安全性。优化组实验人员的风险防范相关指标的合格率更高，组间相较  $P < 0.05$ 。此项研究证实，在第三方检测机构对病原微生物实验室进行生物安全管理工作中，相对与常规安全管理措施而言，实施优化安全管理措施更能有效保证实验室的检验设备消毒合格率、防护设备穿戴合格率和健康档案保存合格率，安全性更高。

综上所述，在第三方检测机构对病原微生物实验室进行生物安全管理工作中，相对与常规安全管理措施而言，实施优化安全管理措施更能有效提升检测人员的检验知识掌握程度，保证实验室的检验合格率，应用价值较高。

#### 【参考文献】

[1] 贺学俊. 基层医疗机构对病原微生物实验室进行生物安全管理中存在的问题及对策[J]. 当代医药论丛, 2020,

（上接第 158 页）

常护理工作中，应强化护士职业技能培训，提高护士道德修养，减少护患纠纷的发生。

综上所述，护患纠纷中护士心理应激反应较为明显，主要为愤怒委屈，且与高年资护士相比，低年资护士更容易出现心理应激，应及时安抚、调整护士情绪。

#### 【参考文献】

[1] 朱德霞, 游林艳, 邱玉莲. 肿瘤科护士在护患纠纷中的心理应激与对策[J]. 基层医学论坛, 2021, 25(06):870-871.

[2] 张贝凝. 在门诊导诊护理工作中加强护患沟通技巧对门诊挂号等候时间及纠纷事件的干预效果[J]. 黑龙江中医药, 2020, 49(05):307-308.

[3] 何远航, 蒲小平. 基于柏拉图分析法的品管圈活动降低护患纠纷发生率的实践研究[J]. 中国数字医学, 2020,

#### 【参考文献】

[1] 刘君芳, 刘涯兰, 温菊瑛, 等. 体验式分娩联合心理护理对初产妇心理健康、自然分娩率及健康知识掌握情况的影响[J]. 医学临床研究, 2019, 036(006):1072-1075.

[2] 李艳. 背景音乐联合自我效能干预对自然分娩初产妇总产程及术中心理应激反应的影响[J]. 中国药物与临床, 2019, 19(14):2432-2434.

[3] 张亚青, 白云, 崔可妮. 心理护理干预对初产妇分娩方式及产程时间的影响[J]. 贵州医药, 2020, 44(11):1829-1830.

[4] 沈秀英, 衡一鸣, 陈晓君. 孕期体质量管理联合角色代入式健康教育对初产妇盆底功能及心理状态的影响[J]. 中国实用护理杂志, 2021, 37(24):1856-1861.

[5] 沈菲, 盛浩萍. 导乐陪伴分娩对初产妇产程进展负性情绪及不适感的影响[J]. 中国妇幼保健, 2021, 36(11):2522-2525.

表 2 两组产程情况 ( $\bar{x} \pm s, h$ )

| 组别  | 例数 | 第一产程       | 第二产程      | 第三产程      |
|-----|----|------------|-----------|-----------|
| 研究组 | 40 | 10.08±2.09 | 0.83±0.14 | 0.11±0.06 |
| 对照组 | 40 | 11.97±2.13 | 1.19±0.27 | 0.29±0.04 |
| t   |    | 4.006      | 7.486     | 15.787    |
| P   |    | 0.000      | 0.000     | 0.000     |

18(3):2.

[2] 王慧, 臧希卉, 刘昕, 等. 分析病原微生物实验室管理存在的问题与解决策略[J]. 中国卫生产业, 2021, 18(14):4.

[3] 高维义. 浅谈基层疾控机构实验室的质量管理存在的问题及对策[J]. 养生保健指南, 2019, 000(033):219.

[4] 高维义. 浅谈基层疾控机构微生物实验室质量控制与管理[J]. 养生保健指南, 2019, 000(030):196.

[5] 京舒婷, 京舒婷, 林毅雄. 疾控中心微生物实验室质量控制影响因素及解决对策[J]. 饮食保健 2020 年 7 卷 21 期, 291-292 页, 2020.

表 2 实验室人员风险防范指标合格率对比 (n, %)

| 组别       | 抽检例数 | 检验设备消毒      | 防护设备穿戴      | 健康档案保存      |
|----------|------|-------------|-------------|-------------|
| 常规组      | 310  | 293 (94.52) | 295 (95.16) | 291 (93.87) |
| 优化组      | 310  | 304 (98.06) | 305 (98.39) | 304 (98.06) |
| $\chi^2$ | --   | 5.4636      | 5.1667      | 7.0440      |
| p        | --   | 0.0194      | 0.0230      | 0.0080      |

15(10):72-75.

[4] 欧阳梅, 邱倩, 钟金秀. 分层次责任护理管理对妇产科护理满意度及护患纠纷的影响[J]. 当代护士(下旬刊), 2020, 27(09):184-186.

[5] 周晓侠. 加强细节护理管理在妇产科中对风险事件及护患纠纷的影响[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(30):30-31.

[6] 黄华娇. 加强细节护理管理在妇科护理中对风险事件及护患纠纷的影响研究[J]. 中国实用医药, 2019, 14(23):166-167.

[7] 邓敬仪, 张宏斌. 急诊科低年资护士护患纠纷的原因分析和应对措施[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(10):58+61.

[8] 汪文洁. 对护士进行综合素质培训对减少护患纠纷的效果分析[J]. 当代医药论丛, 2018, 16(24):236-237.