

护士在护患纠纷中的心理应激与对策分析

阮瑶兵

苏州口腔医院 江苏苏州 215000

〔摘要〕目的 护士在护患纠纷中的心理应激与对策分析。方法 选取我院 30 名护士，在 2022 年 6 月-2022 年 11 月期间进行护患纠纷中的心理应激对策培训优化，比较在优化前后护士在护患纠纷中正当心理应激优化程度。结果 护患纠纷中护士正当心理应激能力，优化后各项评分均高于优化前， $P < 0.05$ ；护患纠纷发生率比较，优化后低于优化前， $P < 0.05$ 。结论 护士在护患纠纷中的心理应激状态，需要进行优化改善，需要对于护患纠纷工作中的分析问题，进行有效地解决，处理好纠纷，在纠纷过程中吸取教训，以平常的心态对待，提升自己的工作能力。

〔关键词〕护患纠纷；心理应激；对策

〔中图分类号〕R47 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2023) 01-164-02

当前医院内的护患纠纷还是比较多的，造成护患纠纷的原因也比较多样，但是主要是因为是在实施护理方面，病患或者病患家属对于护士产生了不满，实施的护理保障，不能够满足患者及家属的需求，认为护士加害了患者造成了伤害^[1]。出现护患纠纷，护士在实施护理的过程中一定要进行优化改善，需要以正当心理应激状态来应对护患纠纷，为了更好地处理护患纠纷，优化护士的护理技能，需要寻找原因，针对性地寻找这些问题的处理办法，减少护患纠纷的发生率。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取我院 30 名护士，在 2022 年 6 月-2022 年 11 月期间进行护患纠纷中的心理应激对策培训优化。30 名护士中均为女性，年龄分布区间 22-42 岁，均值 (29.75 ± 5.26) 岁，工作年限 1-18 年，平均 (8.56 ± 2.52) 年。

1.2 方法

护士在护患纠纷中的心理应激与对策。心理应激状态 (1) 护患纠纷中护士心理应激状态，首先是对精神层面造成的影响，当出现护患纠纷之后，护士处于精神高度紧张状态，会出现思考缺失，内心紊乱，不知道应该如何处理，情绪波动较大。(2) 对于护士心理状态的影响也是不可忽略的，当护士意识到对患者造成了伤害，是因为自身护理原因导致的，会产生不安的心理状态，还会产生自卑的心理，会对自己业务水平产生疑问，质疑自身能力，比较严重的心理问题，会出现精神疾病^[2]。(3) 对于情绪方面的影响，在护理工作中护士会回避，让其他人进行操作，会加重这种情况的复杂程度，产生心理障碍。针对护患关系中防范应对措施：(1) 增强法律意识，作为医务人员应该积极主动地学习相关的法律知识，用法律的手段来维护护患双方的权益，在发生护患纠纷的过

程中，也应该应用法律手段进行处理^[3]。(2) 提高护士的自身综合素养，护士在实施护理工作过程中，一定要严格要求自身认真学习相关的护理知识，严格执行医嘱，能够顺利地完成护理工作。(3) 还应该注意提升心理素质，良好的心理素质是护士具备的专业性品质要求，能够进行自我调控，具有强大的心理承受能力，在工作的过程中，一定要严格执行护理工作，做到细致优化，针对护理文书一定要详细记录，因为护理文书是具有法律效应的，在发生护患纠纷可以作为纠纷评估的重要依据。在实施护理工作的过程中，一定要以良好的状态进行护理工作，容易被患者及患者家属谅解^[4]。

(4) 医院内部加强护患纠纷的处理管理制度建设，当发生护患纠纷的时候，不要把责任全都推卸到护士身上，医院要作为护士强大的后盾，积极地参与到部外纠纷处理工作中，要提高护士的工作积极性，优化护士的心理应对能力。

1.3 观察指标

(1) 护患纠纷中护士正当心理应激能力，按照自制量表评估，评估内容包括：冷静分析问题的能力、正当措施处理纠纷的能力、积极反省吸取教训的能力、保持乐观积极心态的能力，各项能力评分均为 100 分，评分越高实施优化护患纠纷处理能力越强；(2) 护患纠纷发生率，发生率越低安全程度越高。

1.4 统计学方法

SPSS21.0 数据处理，计量资料 ($\bar{x} \pm s$)，t 检验，计数资料 (n, %)，卡方检验，用 $P < 0.05$ 表示有意义。

2 结果

2.1 护患纠纷中护士正当心理应激能力

护患纠纷中护士正当心理应激能力，优化后各项评分均高于优化前， $P < 0.05$ 。

表 1 护患纠纷中护士正当心理应激能力 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	冷静分析问题的能力	正当措施处理纠纷的能力	积极反省吸取教训的能力	保持乐观积极心态的能力
优化前	30	59.85 ± 5.46	62.42 ± 8.56	65.69 ± 6.23	60.75 ± 7.89
优化后	30	88.24 ± 3.65	87.52 ± 7.43	90.46 ± 5.26	87.75 ± 6.23
t	--	23.67	12.12	16.63	14.71
P	--	0.00	0.00	0.00	0.00

2.2 护患纠纷发生率

护患纠纷发生率比较，优化后低于优化前， $P < 0.05$ 。

护患纠纷中护士的心理状态还是非常重要的，要求在进

3 讨论

的身体康复,进而有效改善患者的病情 ($P < 0.05$)。

表 1 两组患者住院时间的对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	住院时间
对照组	42	21.12 ± 17.41
实验组	42	15.12 ± 8.11
χ^2		5.162
P 值		<0.05

表 2 两组患者压疮发生率的对比

组别	例数 (n)	I 期 (n/%)	II 期 (n/%)	III 期 (n/%)	发生率 (%)
对照组	42	8 (19.05)	12 (28.57)	6 (14.28)	61.90
实验组	42	3 (7.14)	0 (0)	4 (9.52)	16.67
χ^2		5.162	4.812	3.232	5.140
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

压疮是临床上常见的一类严重并发症,常发生于消瘦、年老体弱以及手术后的患者,压疮患者除了出现局部皮肤的坏死,病情较为严重者还可能出现休克症状。在荷兰等国家,每年需要专门在压疮防治和保健方面投入较多的专项资金,在美国,每年花费在压疮治疗方面的费用也是十分高昂,达 10 亿美元。复方紫莲膏作为一种常用的外用药,能够有效发挥杀菌、消炎和止痒的作用,一般情况下,医院发生压疮的概率为 2.5%~8.8%,有专家尝试在患者术前使用紫莲膏,最终压疮发生率降低至 3% 左右。在本研究中,紫莲膏是由本医院自制,主要成分包括当归、紫草以及黄连等成分,紫草具有凉血和解毒的作用,能够有效抑制皮肤表面的真菌,黄连能够清热燥湿,能够有效抑制金黄色葡萄球菌、伤寒杆菌等常见细菌;当归能够补血活血,有效改善压疮部位的血液流动。紫莲膏的应用能够有效发挥清热、解毒、抗炎和镇痛的作用,有利于促进伤口结痂,还能够有效促进易损伤部位的血液循环,进而明显降低压疮的发生率,本研究中,实验组患者的压疮发生率相较于对照组患者明显更低,实验组患者的住院时间也明显更短,紫莲膏能够有效预防老年手术患者出现压疮的概率 ($P < 0.05$),对于老年手术患者来说,可以选择在手术开始之前就在可能出现压疮的部位使用紫莲膏,就能够显著降低压疮的发生率,促进患者早日康复出院。

(上接第 164 页)

出现护患纠纷问题,沉着冷静地进行纠纷处理,可以积极地多方面进行原因分析,采取正确的措施去处理纠纷,在工作过程中需要沉着冷静,探索自身不足,进行反省,在护理纠纷中吸取教训,在以后的护理工作中进行改正,是正确的纠纷处理状态,在面对领导斥责,要虚心接受,切勿产生自卑心理状态,坚决进行改正,即使不是自己原因导致出现的护患纠纷,也能够以平常的心理状态应对工作中的问题,存在的隐患纠纷问题,一定要采取相应的措施进行改善、保障平常乐观的心理状态。护患纠纷中护士正当心理应激能力,优化后各项评分均高于优化前, $P < 0.05$; 护患纠纷发生率比较,优化后低于优化前, $P < 0.05$ 。

综上所述,护士在护患纠纷中的心理应激状态,应该沉着冷静的心理状态进行纠纷处理,总结纠纷出现的原因,在日后的护理工作中进行改善,以提高护理工作质量。

[参考文献]

由以上分析内容可以知晓,术前采用紫莲膏能够有效预防老年患者在手术结束后出现压疮,对于患者具有积极的治疗价值。

[参考文献]

[1] 杨卡,代敏,商全梅.预防性压疮护理在老年重症患者中的应用效果[J].心理月刊,2022,17(09):180-182.
 [2] 庞明明,胡亚平,施丹丹.胰十二指肠术后预防压疮的护理新方式[J].黑龙江医学,2022,46(09):1115-1117.
 [3] 李丽平.预防性压疮护理在老年脑卒中偏瘫患者中的应用[J].基层医学论坛,2021,25(36):5320-5322.
 [4] 孙丽燕,李云连,梁小英,孙利霞,付晶丽.水胶体敷料预防压疮致皮肤损伤的原因分析及护理[J].护理研究,2021,35(23):4323-4324.
 [5] 何晔.综合护理干预在晚期肿瘤患者预防压疮中的效果[J].中国医药指南,2021,19(32):186-187.
 [6] 朱恩兰,孙利华,郑红,周云霞.中药涂擦预防医疗器械相关性压疮的疗效观察[J].中国现代医生,2021,59(15):174-178.
 [7] 高明施.手术室体位护理对预防压疮的临床意义[J].中国医药指南,2021,19(14):218-219.
 [8] 王丽倩.中药敷贴在手术中预防压疮形成的护理研究[J].新中医,2021,53(07):193-195.
 [9] 黄凤英,秦秀英,宁炳雯.集束化护理干预在脑卒中患者预防压疮发生的临床效果评价[J].护理实践与研究,2021,18(01):51-53.
 [10] 王玲.中药防压疮护理垫在预防老年脑卒中偏瘫患者压疮中的效果[J].中国医药指南,2020,18(32):181-182.
 [11] 饶柳妹,张文兵.综合护理对长期卧床老年患者预防压疮的应用价值分析[J].中外医疗,2019,38(35):157-159.
 [12] 卫美文.综合护理对长期卧床的老年患者预防压疮的应用效果分析[J].中国药物与临床,2019,19(07):1208-1210.
 [13] 张月霞,吴梅兰.风险管理联合 Braden 评估表在预防压疮中的应用[J].中国卫生标准管理,2018,9(24):180-183.
 [14] 赵蓓蓓.观察水胶体敷料预防压疮的护理效果[J].黑龙江医药,2018,31(01):218-220.

[1] 陈莉莉,寇红艳,李霜,等.手术室护士职业认同和心理资本对共情疲劳的影响分析[J].职业与健康,2022,38(13):1769-1772.
 [2] 赖沛斐.标准化患者情景模拟在在职护士护患沟通培训中的应用[J].山西医药杂志,2022,51(05):568-570.
 [3] 林琳,黄梅.风险护理对行蓝光照射治疗早产儿黄疸的黄疸指数、胆红素、安全性的影响[J].当代护士(中旬刊),2021,28(10):60-62.
 [4] 王明丽,衣嘉靓.护患纠纷中护士的心理应激与对策[J].吉林医药学院学报,2021,42(03):189-190.

表 2 护患纠纷发生率 (n, %)

组别	例数	护患纠纷发生率
优化前	30	6 (20.00)
优化后	30	1 (3.33)
χ^2	--	4.04
P	--	0.04