

精神科护理纠纷的原因及预防对策

裴晨晨

石河子绿洲医院 832000

【摘要】精神科收治的病人不仅病情具有特殊性，基于精神科疾病治疗的周期长、需要多方面支持的特征，在精神科护理工作落实中，患者与医护人员、患者家属与医护人员都会不同程度地产生纠纷。另外，精神科护理工作中，家属在护理工作落实时，也需要结合实际积极参与。这会使纠纷的产生率纠纷的严重程度更进一步加大。如何结合精神科护理工作落实开展中的纠纷提出有效解决措施，是需要思考的问题。本文立足于纠纷成因分析，进一步提出有效预防措施。以期精神科护理纠纷和相关问题的解决提供参考。

【关键词】精神科护理；纠纷；产生原因；预防策略

引言：

精神科护理纠纷的产生与精神科护理工作的复杂性以及工作性质的特殊性紧密相关。在相关纠纷处理的数据统计结果显示，精神科护士遭受来源于家属的负面反馈以及暴力措施，是其在处理护理纠纷时常见的问题。精神科护理纠纷的引发有非常明确的原因，分析相关原因，并提出针对性预防对策对于取得更好的精神科护理纠纷处理效果有重要作用。从实际出发来讲，家属自身因素、医疗环境因素、医疗费用因素等多方面因素，都不同程度的对纠纷的产生造成了直接的影响。

一、引起精神科护理纠纷的原因分析

（一）患者家属方面的原因分析

患者家属方面的原因主要是指，精神科患者的家属本身在心理状态、情绪管理能力方面存在一定的实际问题。这不仅与患者家属，需要照顾精神科病人有一定的关系，也与其个人的家庭环境、家庭氛围直接相关。大部分精神科患者的家属容易出现焦虑、抑郁情绪。其个人在处理人际关系方面的能力上也相对较差。尤其是独处，或遇到困难时，很多家属会产生容易哭泣，容易抱怨，无法保持冷静头脑的现象^[1]。且其个人在独立思考和独立处理问题能力方面，也存在一定的欠缺，这种现象尤其在女性家属身上表现的比较突出。另外，一部分家属，还由于其文化水平所处的文化环境相对都处在较低层次上，导致其个人容易出现怨恨或羞耻的情绪，个人心理压力相对更大^[2]。这会导致其在与护理人员沟通的过程中，存在因情绪紧张而引发的沟通障碍。另外，医护人员若在沟通时，用相对比较专业的语言与家属进行沟通，也会导致沟通不畅的现象出现。一旦沟通出现冲突，或无法顺利进行，部分患者家属可能会出现情绪激动、情感波动的现象。这时，患者家属表达的意思可能会在完整性和清晰性上受到影响。若护理人员无法对患者家属表达出的信息做到准确及时的理解，很有可能造成医患矛盾。

（二）医院环境方面的原因分析

精神科疾病在治疗过程中，需要患者家属和患者共同配合。同时，病人需长期生存，在医院环境中，若医院环境出现多方面问题，会进一步导致患者及其家属出现情绪波动进一步引发矛盾。具体来说，医院环境方面的影响因素表现在以下几个方面。一是患者家属对于专科精神医院有过高的期望，其在患者康复的过程中，出现了情绪急躁，无法理解

反复曲折治疗过程的现象。即使护理人员向家属提供了不同类型的治疗方案，但由于患者家属缺乏专业的判断力和辨别能力，当部分患者的病情出现波动与变化与治疗进程出现矛盾时，患者家属就容易出现情绪波动。对护理人员 and 医生的信任感也会因此下降，矛盾冲突容易在这一阶段爆发。二是在医院治疗的过程中，由于精神疾病的治疗周期长，治疗所用药物的费用成本较高^[3]。因此，会导致患者治疗过程中的整体医疗费用成本处在较高水平。这时，就更容易导致患者家属在经济负担不断加重的同时，产生心理上的负担。一旦在与医护人员进行沟通时出现矛盾，此部分因素可能会成为激化矛盾的主要诱因。三是由于患者在接受治疗的同时，医院护理人员医生的配置充足性不足。部分患者可能无法在医院环境中得到更加精准更加充分的照顾。这会导致患者家属对医院的治疗流程、照护方法缺乏信任度的现象。且一旦在护理或医疗救护的过程中出现了问题，患者家属对这类问题的接受度和理解度非常有限^[4]。

（三）社会环境方面的原因分析

社会环境方面的因素主要是指，由于精神类疾病的患者可能会在精神状态语言表达能力上存在一定的不足。另外，部分精神科患者的行为相对比较过激，可能会对正常人的日常生活造成一定的妨害。因此，社会范围内对这类患者存在一定的偏见和误解^[5]。另外，作为患者家属，其对这种社会偏见也具有一定的认同度。大部分患者家属可能更为认同医生对患者当医护人员面向患者提供护理服务，或治疗服务时的治疗过程。对护理人员的工作缺乏认知和理解力，其对护理人员的工作付出也缺乏认同感。这种状态会导致患者家属在于护理人员进行沟通时，出现语言上不尊重或将不良情绪传递给护理人员的现象。进一步导致医患纠纷的发生率有所提升。尤其是对于成长于现代社会背景下的一些年轻护理人员而言，当患者家属以过激的语言或轻蔑的态度与其进行沟通时，护理人员自身的情绪控制能力和管理能力也存在问题，这会进一步导致矛盾的激化。

二、精神科护理纠纷问题的预防对策分析

（一）医护人员应提升个人的情绪管理能力，理解患者家属的心情

作为专业性更强的医护人员，应当更加充分的理解患者家属以及患者本身可能出现的情绪波动、情绪管理不佳现象。医护人员应当从人的情感状态以及长期疾病照护后的情绪波动等方面，对患者家属出现相应

情绪和相应态度的具体原因进行系统性分析。另外，医护人员在与患者家属进行沟通时，语言表达要保证柔和性。另外，语言表达的措辞也应当更加准确避免过于绝对的对患者家属作出承诺。而应当以协同努力不断改善的视角，引导患者家属认识到精神类疾病的治疗不仅要依靠药物，更需要依靠医护人员和家属的共同努力。转变家属的思想观念，平复家属急躁或激动的情绪，最终为取得医患沟通的良好效果提供支持。对于患者家属而言，当其从医护人员处得到了相对更为客观、更能够带来希望的沟通信息后其也会从主观上改善。对于医生和护理人员的客观看法，从而提升患者家属对医护人员和护理人员的认同感。同时，认识到自身在亲人的疾病治疗中应当负起的责任，只有患者家属从主观上转变思想观念，感受到来源于护理人员的指导和包容，其才能够更好的配合医护人员的相关工作开展，确保患者的疾病治疗取得预期的良好效果。而为了针对性提升医护人员的情绪管理能力，院方应当面向医护人员加强培训教育，通过理论学习实践讲座等多种集中措施的采取，提升医护人员的专业素质，提高其情绪管理能力^[9]。

（二）政府部门应加强政策支持，减低患者经济负担

精神类疾病具有治疗周期长、药物成本支出额度高的特征。因此，为了取得更好的这类疾病治疗效果，更多的帮助这类疾病人员解决其实际问题。政府部门应当从宏观政策的角度出发，加强宏观调控力度。通过出台地区性的医疗费用支出和报销优惠政策，建立健全医疗保险体系、开发针对性的健康保险医疗保险产品，为降低精神病患者家庭成员经济负担，提升其应对疾病的信心提供支持。具体来说，细化不同类型疾病报销比例的数据，并且在报销流程的执行落实环节加强细节性和针对性与报销手续更加便捷，确保患者家属能够尽快得到经济补偿，都是政府部门可在政策调控环节采取的有效措施。当患者家属感受到疾病治疗，能够持续推进，且疾病治疗能够取得一定的效果后。其紧张焦虑的情绪会得到有效缓解，其在与医护人员沟通时的态度会相对更加柔和，其配合患者及其医护人员落实好治疗过程的积极性也会被有效激发。

（三）提升护理工作团队管理力度

面向精神疾病患者实施护理工作时，护理人员的综合素质需达到一定水平。而为了减低医疗纠纷情况的发生率，针对护理人员团队加强培训教育，提升其综合素质也非常重要。从实际出发来讲，护理工作团队的管理工作落实需把握以下几方面要点。一是结合不同护理人员团队的护理患者对象特征，制定更具有标准化和针对性效果的管理制度。出台相应的工作职责，工作流程安排内容，帮助护理人员结合个人实际工作明确工作目标，明确护理管理和医患沟通的程序，掌握更加具有适宜性的方式方法，为减低沟通和护理工作落实中的医患纠纷发生率提供支持。二是在护理人员团队管理工作的落实中，应注重人性化的管理，管理者不仅要按照其工作能力、工作要求等多方面指标的具体情况，对护理人员的专业能力提出一定的要求。更需要结合护理人员在日常工作中遇到的实际问题进行系统性分析，提高管理工作的人性化程度。以帮助护理人员解决工作开展中的实际问题为目标，落实具体的管理工作。例如，部分医患沟通的工作落实中，纠纷产生后，护理人员个人无法充分地解决好相关问题。这时，就需要医院方面出面，协助医护人员处理医

患纠纷，给患者以满意的答复。

（四）加强正确的宣传引导，纠正社会偏见问题

社会环境中的人员结构相对复杂，社会偏见的侧重点也有所不同。为了从宏观上为医患关系营造一个良好的环境。作为医院方面，可通过有效的干预措施帮助患者家属纠正相应的社会认知偏见。具体来说，医院可通过面向患者家属播放相应的宣传片，以及精神病人照护的专业要求等方面的视频资料，或针对患者家属开展具有正向宣传意义的讲座。帮助患者家属认识到精神病的引发原因，精神病的多方面影响因素。纠正其对于精神病的基础认知偏差，以此为前提条件，进一步宣传推广依据和护理工作的紧密联系，强调护理工作是精神类疾病长期康复过程中非常重要的环节。转变患者家属对护理人员缺乏重视程度和尊重性的具体情况。当护理人员从主观上逐步感受到来源于患者家属的善意，在其辛苦的工作实践中，其理解患者家属的主观能动性也能够被有效激发，其在与患者家属进行沟通时的态度方法会更加柔和，更具有科学性。医患关系会在这种氛围的影响下，逐步得到有效改善。另外，医护人员也应当对患者家属的焦虑和波动情绪表示出充分的尊重。引导患者家属与医护人员共同了解精神疾病，走近精神疾病患者，实现对其在清晰了解基础上的正确认知。从主观上减低患者家属对医护人员的误解情况发生率，预防医患纠纷的产生。

三、结束语

综合本文实践分析可知，在精神科护理纠纷的处理过程中，需要医护人员首先从容易产生纠纷的具体事件具体阶段入手进行现象观察。以此为基础，进一步分析医护人员与患者家属产生纠纷的原因。基于原因分析，进一步提出解决纠纷和问题的策略。这对于减少医患纠纷发生率，更好的落实好患者疾病治疗的工作任务有重要的意义。从医院的角度来说，当其能够结合医患纠纷的产生原因进行系统性的了解和分析后，也便于医院方面采取有效的干预措施，减低医患纠纷事件的发生率。

参考文献：

- [1] 柴烨, 秘玉清, 徐超, 谭琪钰, 黄静雯, 罗盛, 元金宝, 李伟. 山东省某市县级精神专科医院精神障碍护理服务综合能力评价[J]. 医学与社会, 2023, 36(02): 31-35+52.
- [2] 魏星, 金瑞华, 王佩娜. 精神卫生专科护士与护理硕士专业学位研究生衔接培养方案的初步构建[J]. 护理研究, 2023, 37(03): 428-434.
- [3] 张芹, 薛雪, 宋然. 改良式路径护理联合简单运动操护理女性精神分裂症病人的效果观察[J]. 循证护理, 2023, 9(02): 366-369.
- [4] 郑俩荣, 张明, 陈敏华, 关念红. Mini-CEX联合360度考核应用于精神科实习生医患沟通、人文关怀能力培养的探索研究[J]. 中国高等医学教育, 2022, (03): 23-25.
- [5] 李艳丽, 骆伟玲, 陈少英. 医患共同决策对精神分裂症患者 PANSS 评分、AHRS 评分及疾病认知度的影响[J]. 中国医药科学, 2021, 11(16): 129-131+165.
- [6] 李郁菡. 社会支持、医患关系对新型冠状病毒肺炎隔离病房护理人员心理健康的影响[J]. 山西卫生健康职业学院学报, 2021, 31(01): 104-106.