

## 护士人格及心理状态与护理工作满意度的相关性研究\*

毛晶<sup>1</sup>, 卢艳华<sup>1</sup>, 杨威<sup>1</sup>, 张磊晶<sup>2</sup>, 关晓峰<sup>2</sup>

(1 哈尔滨医科大学附属第一医院精神科;

2 哈尔滨医科大学附属第四医院精神科, 黑龙江哈尔滨, 150001)

**[摘要]** 目的 调查护士人格特质及心理状态与患者及家属对护理工作满意程度的关系。方法 采用明尼苏达多相人格测验附加量表(minnesota multiphasic personality inventory, MMPI)、症状自评量表(symptom check list-90, SCL-90)、抑郁自评量表(self-rating depression scale, SDS)、焦虑自评量表(self-Rating anxiety scale, SAS)测评 368 名护士人格特质和心理状态; 采用自行设计的满意度调查表对 288 例患者及 234 名患者家属进行调查。结果 患者及其家属对护士业务的评价得分为(8.29 ± 0.98)分, 对护士服务态度的评价得分为(8.19 ± 1.21)分。患者及家属对护士业务的满意度与护士人格特质中的外显性焦虑和依赖性因子呈负相关, 与支配性因子呈正相关(均  $P < 0.05$ )。患者及家属对护士服务态度的满意度与护士 SAS 总分、人格特质中的依赖性因子及 SCL-90 中的强迫症状、焦虑、敌对、偏执因子呈负相关, 与人格特质中的社会责任因子呈正相关(均  $P < 0.05$ )。结论 护士的人格特质和心理状态可影响患者及其家属对护理工作的满意程度。完善护士的人格素质, 缓解护士的心理压力对建立良好的护患关系及临床护理工作有积极作用。

**[关键词]** 护士; 人格特质; 心理状态; 护理质量

**[中图分类号]** R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2013)02-0009-04 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2013.02.003

### Relationship between satisfaction degree of nursing service and nurses' personality and mental state

Mao Jing, Lu Yanhua, Yang Wei, Zhang Leijing, Guan Xiaofeng // Modern Clinical Nursing, -2013, 12(2):09.

**[Abstract]** **Objective** To investigate the relationship between satisfaction of nursing service and nurses' personality and mental state. **Methods** 368 nurses, 288 patients and 234 dependents involved the investigation. Minnesota Multiphasic Personality Inventory (MMPI) was used to analyze nurses' personality. Symptom Checklist-90 (SCL-90), Self-rating Depression Scale (SDS) and Self-rating Anxiety Scale (SAS) were used to analyze nurses' mental states. A self-made questionnaire on satisfaction was used to investigate the satisfaction degree of patients and dependents with nursing service. The data were analyzed by descriptive statistics and multiple regression analysis. **Results** The average score on satisfaction with the nurses' service was (8.29 ± 0.98) and the average score on satisfaction with nurses' attitude was (8.19 ± 1.21). The satisfaction with nurses' service was negatively correlated with the MMPI factors of manifest anxiety and dependency and positively with dominance of MMPI (both  $P < 0.05$ ). Satisfaction with nurses' attitude was negatively correlated with total score of SAS, dependency of MMPI, compulsion, anxiety, hostility and paranoid ideation of SCL-90 (all  $P < 0.05$ ). Satisfaction with the service attitude was positively correlated with social responsibility of MMPI ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** Satisfaction degree of patients and their dependents is related to nurses' personality and mental states. It's helpful to establish good relationship between nurses and patients and improve the clinical nursing service to perfect nurse's personality and relieve psychological stress on nurses.

**[Key words]** nurses; personality; mental state; nursing quality

护理工作是医院临床工作的重要组成部分, 护士是护理工作的主体, 护士的业务能力和服务态度直接影响到临床护理工作的顺利进行, 患者及家属对护士护理工作的满意与否是良好医患关

系和临床工作顺利进行的必要条件。有研究结果表明<sup>[1-2]</sup>, 护士的人格素质和心理状态是影响患者及家属对护理工作满意度的主要因素。护士的人格直接影响到护士的护理行为表现, 护士的心理状态直接影响到护士的工作热情和工作效率。本研究对 368 名护士的人格特征及工作时的心理状态进行了调查, 并探讨其对患者及家属满意度的影响, 现将结果报道如下。

**[基金项目]** \* 本课题为黑龙江省卫生厅科研课题, 项目编号为 2007-271。

**[收稿日期]** 2011-12-20

**[作者简介]** 毛晶(1969-), 女, 山东平度人, 主管护师, 本科, 主要从事精神科临床护理工作。

## 1 对象与方法

### 1.1 研究对象

2008年6月~2009年5月,选择哈尔滨医科大学附属第一医院临床在职护士368名,均为女性,年龄:19~25岁142名、26~30岁111名、31~35岁63名、36~40岁24名、41~45岁28名。学历:中专119名、大专185名、本科64名。婚姻:已婚201名、未婚43名、离婚16名、丧偶8名。所在科室:内科167名、外科128名、妇产科48名、儿科25名。同期选择患者288例及家属234名,文化程度为初中以上,排除意识障碍、聋哑、失语、精神障碍等不能配合者。所有受试者均签署知情同意书。

### 1.2 调查工具

1.2.1 护士一般情况调查表 调查表自行设计,内容包括护士的年龄、学历、婚姻状况、所在科室等项目。

1.2.2 明尼苏达多相人格测验量表(minnesota multiphasic personality inventory, MMPI) 选取该量表的5个附加量表,包括外显性焦虑(manifest anxiety scale, MAS)、依赖性(dependency scale, Dy)、支配性(dominance scale, Do)、社会责任(social responsibility scale, Re)、控制力(control scale, Cn)。用于评价护士的人格特质,分数高代表其有相应的人格倾向<sup>[3]</sup>。

1.2.3 症状自评量表(symptom check list-90, SCL-90) 该量表包含9个因子,分别为躯体化、强迫症状、人际关系敏感、抑郁、焦虑、敌对、恐怖、偏执和精神病性等<sup>[4]</sup>。得分越高代表心理健康程度越差。

1.2.4 抑郁自评量表(self-rating depression scale, SDS) SDS含有20个反映抑郁主观感受的项目。标准分的分界值为50分,分数越高代表抑郁情绪越重<sup>[4]</sup>。

1.2.5 焦虑自评量表(self-Rating anxiety scale, SAS) 该量表含有20个反映焦虑主观感受项目。分界值为50分,分数越高代表焦虑情绪越重<sup>[4]</sup>。

1.2.6 患者和家属满意度调查问卷 调查问卷为自行设计,内容包括护士业务能力和态度两项,每项最高分为10分,分数越高表示满意度越高。

### 1.3 调查方法

由专人负责,以不记名方式进行调查,人格特质测定和心理状态测评由精神科医师用统一指导语对调查对象进行指导。对护士发放400份问卷,回收有效问卷368份,回收有效率92.00%。

对患者发放300份问卷,回收有效问卷288份,回收有效率96.00%。对患者家属发放250份问卷,回收有效问卷234份,回收有效率93.60%。

### 1.4 统计学方法

数据采用SPSS 13.0统计软件进行统计学分析。护士人格特质和心理状态采用统计描述方法。患者及家属对护理工作的满意度与护士人格特质及心理状况的关系采用多元回归分析方法。

## 2 结果

### 2.1 患者及家属对护士护理工作评价情况

患者及家属对护士业务评价得分为(8.29±0.98)分,对护士服务态度评价得分为(8.19±1.21)分。

### 2.2 护士人格特质及心理状态评分情况

护士人格特质及心理状态评分情况见表1。

表1 护士人格特质及心理状态评分情况 (分,  $\bar{x} \pm s$ )

项目	得分
MMPI	
MAS	50.26 ± 4.69
Dy	51.59 ± 4.27
Do	50.77 ± 4.19
Re	50.56 ± 4.00
Cn	56.29 ± 3.62
SCL-90	
躯体化	1.37 ± 0.27
强迫症状	1.50 ± 0.28
人际关系敏感	1.64 ± 0.30
抑郁	1.55 ± 0.23
焦虑	1.55 ± 0.30
敌对	1.54 ± 0.23
恐怖	1.37 ± 0.21
偏执	1.45 ± 0.21
精神病性	1.35 ± 0.19
SAS 总分	36.10 ± 7.97
SDS 总分	34.20 ± 6.85

### 2.3 患者及家属对护理工作满意度与护士人格特质及心理状况的关系

患者及家属对护理工作满意度与护士人格特质及心理状况的关系见表2。从表2可见,患者及家属对护士护理业务的满意度与护士人格特质中的外显性焦虑和依赖性因子呈负相关,与支配性因子呈正相关(均 $P < 0.05$ );患者及家属对护士服务态度的满意度与SAS总分、护士人格特质中的依赖性因子及SCL-90量表中的强迫症状、焦虑、

敌对、偏执因子呈负相关,与护士人格特质中的社会责任呈正相关(均  $P < 0.05$ )。

表2 患者及家属对护理工作的满意度与护士人格特质及心理状况的关系

项目	业务满意度		态度满意度	
	<i>t</i>	<i>P</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
SAS 总分	-0.841	0.401	-2.588	0.010
SDS 总分	-0.190	0.849	0.619	0.536
MMPI				
MAS	-2.408	0.017	-1.859	0.064
Dy	-2.099	0.037	-1.987	0.048
Do	2.089	0.037	-0.276	0.783
Re	0.155	0.877	4.054	< 0.001
Cn	1.257	0.210	1.214	0.226
SCL-90				
躯体化	1.468	0.143	-0.891	0.374
强迫症状	-0.864	0.388	-2.143	0.033
人际关系敏感	-0.593	0.554	-0.939	0.348
抑郁	-0.359	0.720	-0.285	0.775
焦虑	1.392	0.165	-2.383	0.018
敌对	1.832	0.068	-2.630	0.009
恐怖	0.164	0.870	-0.087	0.931
偏执	-0.495	0.621	-2.945	0.003
精神病性	-0.342	0.732	1.086	0.278

### 3 讨论

#### 3.1 护士的人格特质可影响患者及其家属对护理工作的满意程度

人格特质是个体在长期社会生活中形成的较为稳定的心理特征,具有稳定性,特征性,独特性和一致性等4个特征。人格特质与护士护理工作的质量有着密切的关系<sup>[1-2]</sup>。本研究结果表明,患者及家属对护士护理业务的满意度与护士人格特质中的外显性焦虑和依赖性因子呈负相关,与支配性因子呈正相关(均  $P < 0.05$ );患者及家属对护士服务态度的满意度与护士人格特质中的依赖性因子呈负相关,与社会责任呈正相关(均  $P < 0.05$ )。外显性焦虑是与动机或驱力水平相联系的焦虑状态,它对人的实验操作有重要影响,外显性焦虑越明显,在应激状态下越容易表现出强烈的情绪不安,缺乏自信,难以集中注意力,对复杂的工作完成较差<sup>[3]</sup>,存在一定的焦虑情绪会影响到其工作效率和效果。过分依赖他人的护士,缺乏自信,遇到外界压力时常常需要他人帮助,独立性差,在工作遇到问题不知如何解决,影响其护理

工作质量。支配性能力强的护士,独立完成工作能力较强,在工作遇到问题想办法解决,其护理业务能力较强。社会责任感强的护士独立性强,不依赖他人,有责任心,诚实。可信赖的护士更能表现出好的服务态度,对建立良好的护患关系起到积极的作用,这与张俊红等的研究相同<sup>[5]</sup>。

#### 3.2 护士心理状态可影响患者及其家属对护理服务的满意程度

护士的心理状况影响其行为和工作,情绪饱满,心情愉快会提高工作效率,相反,不良情绪对工作带来不良影响,导致服务对象的不满意。患者和家属心目中的好护士不但要有熟练的技术,还要有良好的心理素质和沟通技巧<sup>[6]</sup>。本结果显示,患者及家属对护士服务态度的满意度与SAS总分,SCL-90量表中的强迫症状、焦虑、敌对、偏执因子呈负相关(均  $P < 0.05$ )。目前,国内医院护理工作繁重,护士身体和心理承受双重的压力,许多护士处于一种紧张、焦虑、抑郁状态<sup>[7-8]</sup>。护士的人格也会影响其情绪,A型人格易产生焦虑和抑郁情绪<sup>[9]</sup>,而护士的情绪不稳定,处于焦虑、敌对的状态中,对建立良好的护患关系不利<sup>[10]</sup>。护士自身处于焦虑当中则没有好的心情和态度来为患者服务,对人有敌意更无法表现出好的服务态度。护士若处于强迫状态,反复询问或检查给患者带来不便,强迫继发焦虑会表现出不耐烦等不好的态度。护士若存在偏执性思维,则易产生猜疑,导致与他人的争执和不和,自然会带来较差的服务态度。

### 4 结论

本研究结果显示,患者及其家属对护士业务的评价得分为(8.29 ± 0.98)分,对护士服务态度的评价得分为(8.19 ± 1.21)分,结果说明,患者及其家属对护理工作还是比较满意;护士的人格特质和心理状态可影响患者及其家属对护理工作的满意程度。积极调整护士的不良人格问题,及时缓解护士心理压力,对建立良好的护患关系,提高护理质量和患者及其家属的满意度具有积极的意义。

#### 参考文献:

- [1] 骆菊英,骆红,胡碧云,等. 护士人格特质与服务态度满意度的相关性研究[J]. 中国农村卫生事业管理, 2004,24(11):55-57.
- [2] 王秀芳. 不同科室护士人格特征与工作绩效的相关性分析[J]. 护理与康复, 2009,8(8):644-647.