

优质护理服务在精神科护理管理工作中的应用价值

文 / 石磊

【摘要】目的：研究优质护理服务在精神科护理管理工作的使用价值。方法：选取本院2021年1月至2022年1月的100例住院精神科患者，将其分为两组，对照组采用常规的护理模式，观察组选用的是优质护理方式，对比两组患者护理服务满意度、患者对健康知识了解、护理不良事件出现率以及患者诊治成效。结果：从研究结果可以看出观察组对护理人员的满意度高于对照组，两组间且有统计学意义（ $P < 0.05$ ）；观察组患者对疾病健康知识了解明显优于对照组一个月后，患者整体的效率明显高于对照组的指标。结论：在精神科护理管理工作中对患者应用优质护理措施可以提升护理服务水平，值得广泛采纳。

【关键词】优质护理干预；精神科；护理管理；不良事件

The application value of high quality nursing services in psychiatric nursing management

Shi Lei

Xintai Mental Hospital

[Abstract]Objective: To study the use value of quality nursing services in psychiatric nursing management. Methods: Select our hospital in January 2021-2022 January 100 hospitalized psychiatry, it is divided into two groups, control group using routine nursing mode, observation group selection is high quality nursing way, compare two groups of patients nursing service satisfaction, understanding of health knowledge, nursing adverse events rate and diagnosis and treatment of patients. Results: It can be seen from the study results that the observation group had higher satisfaction with the nursing staff than that of the control group, and the two groups had statistical significance ($P < 0.05$). Patients of the observation group were significantly better than that of the control group. After one month, the overall efficiency of the patients was significantly higher than that of the control group. Conclusion: The application of quality nursing measures to patients in the psychiatric nursing management can improve the level of nursing service, which is worth widely adopted.

[Keywords]High-quality nursing intervention; Psychiatry Department; Nursing management; Adverse events

随着医学方式的不断改变以及人民对医疗护理的不断扩张，护理方面的服务慢慢出现了改变，随之患者自我保

护意识也在逐渐增加，因此，加大对医护人员的要求，并提出严格的标准。根据相关部门“优质护理服务示范工作”条件，需要严格以患者为主体，全方位提高护理水平，为患者提供优质化且满意的护理服务为核心，进而规范临床护理工作，积极落实增强基础性护理工作，完善相关护理服务，提升护理水平，确保医疗质量安全，从而创建和谐的护患关系^[1]。作为精神科室，应该对于精神分裂症患者

【作者单位】新泰市精神病医院

【作者简介】石磊（1973 ~），女，本科，副主任护师，护理部主任，研究方向为精神科护理。

表 1 对比两组护理服务满意度

组别	例数	病房环境	工作能力	交流能力	服务态度	信任度	病区管理
观察组	50	48 (96.00%)	46 (92.00)	47 (94.00)	48 (96.00%)	45 (90.00%)	46 (92.00%)
对照组	50	31 (62.00%)	35 (70.00%)	26 (52.00%)	28 (56.00%)	29 (58.00)	30 (60.00%)
χ^2		6.268	5.615	5.321	6.214	7.154	6.325
p		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

的思维、知觉、情感以及行为等层面的问题予以解决。精神活动和环境不一致,认知性能受到影响、社会性能降低,生活自理能力或多或少均存在不同程度的匮乏的特征,我们借助强化住院环境,科学完善护理工作方式等,为患者予以综合全范围的护理服务工作,使得护理水平能够得到明显提升,进一步提高患者及社会的满意程度。

1 一般资料与方法

1.1 一般资料

选择 2021 年 1 月份到 2022 年 1 月份本院诊治的 100 例住院精神科患者,将其划分为两组人数一致的小组,每组患者 50 例。对照组中男性患者与女性患者分别是 28 例与 22 例,观察组所有患者中具有 29 例男性患者、21 例女性患者,患者年龄区间为 19 岁到 72 岁,平均年龄为 (38.35 ± 1.32) 岁,疾病类型:精神分裂症患者为 21 例,情感性精神障碍患者为 20 例,心境障碍抑郁患者 9 例;学历:初中以下 30 例,初中及以上 20 例。对照组男性患者与女性患者分布为 27 例、23 例,年龄在 20~73 岁范围中,平均年龄 (40.25 ± 1.52) 岁,疾病类型:精神分裂症为 20 例,情感性精神障碍患者为 25 例,心境障碍抑郁患者 5 例;学历:初中以下 27 例,初中及以上 23 例。通过比较上述两组患者的基本资料可以看出,双方无统计学意义 (P>0.05),存在可对比特点。

1.2 研究方法

在患者住院以后,积极配合常规精神类药物不断诊治,对照组患者提供常规性基础护理干预措施,具体如下:第一,完善多方面规章体系、技术标准以及工作程序,例如开放病房中患者性能、放射检查以及诊治环节,在封闭病房中患者外出进行病房检查、诊治程序等,保证各个环节护理工作能够开展得井然有序。第二,各个班组工作总结,清楚划分岗位职能且明确分工责任,有效结合且互相辅助。第三,检查体系的贯彻,频繁评估检查,核查体系,坚持周查月评。第四,病房的日常管理需要坚持做到“四

表 2 两组患者疾病知识掌握情况比较

组别	例数	优秀	良好	一般	较差	优良率
观察组	50	42	5	2	1	47 (94.00%)
对照组	50	30	2	8	10	32 (64.00%)
χ^2						8.654
p						<0.05

表 3 两组患者临床诊治成效对比

组别	例数	显效	有效	无效	总有效率 (%)
观察组	50	45 (90.00)	4 (8.00)	1 (2.00)	49 (98.00)
对照组	50	29 (58.00)	8 (16.00)	13 (26.00)	37 (74.00)
χ^2					6.214
p					<0.05

化”与“八字”。第五,在实施过程中,需要增强对护理人员的思想教育和专业技能的培训^[2]。

观察组患者在对照组的前提下开展优质护理干预对策,具体流程有以下几点:(1)创建护理干预规划方案。提供精神科的独特性,在探索文献、询问医护专家、争取患者与家属意见的前提下创建出优质的护理服务方案,安排精神科病区护理人员展开学习与培训,在增强专科知识学习与培训的同时增大对护理人员服务意识的培育和提升,使得护理人员积极掌握“优质护理服务”的实际含义,增强其开展高水平护理服务的积极性与主动性^[3]。(2)完善护理工作方式。积极落实责任分组包干制护理形式,每个护理人员需要负责 6~8 名患者,每个小组配备一名心理诊治人员与护理人员。并且要强化排班体系,弹性排班,高资历护理人员专门引导低年资的护理人员,增强对患者体征状况的观察,开展常规性的护理工作、生活护理、健康引导以及康复护理等,增加夜班巡查,落实交接工作,及时发现且排除存在的问题,密切观察高风险患者的指标波动,真正做到八小时工作机制与二十四小时负责机制,综合确保护理水平^[4]。(3)展开疾病严重程度分级,简化

表4 两组患者的睡眠水平与生活质量

组别	例数	睡眠质量		生活质量	
		护理前	护理后	护理前	护理后
对照组	50	14.62±3.25	10.14±2.15	68.95±7.52	75.22±8.95
观察组	50	14.61±3.62	6.65±1.12	6.62±7.62	83.69±7.69
t		0.058	11.611	0.012	4.425
p		0.925	0.001	0.954	0.001

护理文书书写格式。合理按照患者身体、心理以及疾病情况等展开疾病程度分级，主要记录高风险患者的情况，且对这种患者有针对性地提供心理护理干预、健康宣讲等，其他患者就能开展一般护理。(4) 改进护理观念，强化护理服务内容。护理人员需要改进陈旧的护理观念，主动和患者与家属展开交流与互动，积极关爱患者，及时掌握与明白其心理波动，有助于患者及时打消不良情绪，如不安、紧张以及焦虑等，尽可能实现患者的具体需要，为患者提供一个良好的诊治环境，并且为患者争取家庭、社会等层面的支持，提升其诊治与护理顺从性，加强患者对抗疾病的自信心。(5) 增强精神康复护理。安排进行家庭型聚会，借助观看视频、讲述故事、开展游戏等活动促使患者体会到家庭与群体生活的温馨；对表现良好、病情恢复情况好的患者提供及时的表扬与激励，提升其自我认同意识与康复的自信心；按照患者病情恢复情况与心理情况创建与落实有针对性的心理护理对策，在诊治与各项康复活动中同时加强对患者的心理护理，使患者取得身心的双重痊愈，尽可能避免暴力、外逃以及自杀等不良行为的出现^[5]。

1.3 观察指标

(1) 满意度调查：从调查患者的情况来判定服务方面的满意度，其中包括住院环境、工作能力、服务态度、沟通以及病区方面的管理情况。结果分为满意与不满意。(2) 疾病健康知识了解情况调查：按照评分可以划分为优秀、良好、一般以及差，并记录优良率。(3) 记录护理不良反应出现情况，涵盖护理意外事件与投诉事件。(4) 诊治成效评估：诊治与护理干预一个月之后评估患者的诊治成效，患者在临床上的情况基本能消除抑或出现显著的改善效果。临床症状有缓解但依然需要进一步诊治，则视为有效；患者症状无改变乃至进一步恶化作为无效。(5) 按照相关睡眠质量指数评价患者的睡眠水平，总分范围在 0~21 分，随着分值的增高，睡眠质量也会降低，分值数越高，则睡眠的质量也会越差。依据生活质量来评估患者包括躯体功

能、心理、社会以及物质等方面的情况，总分值 100 分。

1.4 统计学方法

本次重点使用 SPSS22.0 统计软件包来对本文数据开展统计学分析，其中，使用 t 或者 χ^2 值来有效检验计量资料，这时结果若 $P < 0.05$ ，就可表示双方的数据差别具有较大的差异。

2 结果

2.1 两组护理服务满意度对比

从表 1 的对比结果来看，观察组对护理人员在工作、交流、服务以及信任度等方面的满意度都高于对照组，其差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。详见见表 1。

2.2 对比两组患者疾病知识掌握情况

观察组患者对疾病健康知识掌握优良率为 94.00% 明显超过对照组的相关数据，存在明显的统计学意义 ($P < 0.05$)，详见见表 2。

2.3 两组患者临床诊治成效对比

观察组所有患者诊治与护理一个月后诊治成效为 98.00% 显著超过对照组患者的总诊治成效的 74.00%，差别具有明显性 ($P < 0.05$)，见表 3。

2.4 对比两组患者的睡眠水平与生活质量

通过表 4 可以看出，护理后观察组患者的睡眠水平与生活质量明显优于对照组的相关指标，双方差别较为显著 ($P < 0.05$)。

3 讨论

精神科护理的具体工作重点是对患者展开相关的护理干预措施，从而管控患者病情及缓解患者的精神障碍，推动患者恢复健康的精神情况^[6]。大部分研究显示，在精神科护理管理工作过程中，需要面临很多方面的问题，如以下几点。第一，患者情绪和意识波动情况较大，具备很多风险要素，患者自制能力相对匮乏。第二，全部护理人员在很长时间中工作，责任心和工作激情有所降低。第三，

护理人员较少,基础护理水平不足。第四,陈旧的绩效考核模式具体以经济倾向为核心,对工作风险及技术方面的管控不足。对于上述多个问题研究,可知精神科护理管理工作仍需要进一步健全。

3.1 优质护理服务对护理工作满意度的影响

在精神科中,采用满意度的方式进行评价医疗服务,这是非常重要的一部分,同时也标志着医疗护理的质量高低,这将是促进医疗水平发展中非常重要的一部分,也是现代医院质量管理标准。所以,从研究结果上来看,自本院实施优质护理之后,观察组的人员对待工作的态度以及能力等方面都优于对照组,其差异具有统计学意义($P<0.05$)。护理部门借助对护理人员的专业培训,完善了护理人员的服务观念,深化了所有护理人员的主观服务意识,进一步带领全院医务人员在思想认识层面予以改变以及后勤支持单位工作程序改进,具有以点带面的成效,有效提升了患者对护理工作的满意程度。

3.2 优质护理服务对安全风险事件的影响

精神科护理中安全护理是较为重要内容,作为护理人员须在展开护理工作中,根据护理体系以及操作展开实施,遵照医嘱展开相应的护理计划,从而确保患者在诊治以及康复中获得身心安全。需要注意的是护理过程中,因不安全因素导致的医疗护理纠纷,会使得患者在幻觉以及妄想的遐想中,发生冲突伤人事件。由此也可看出,临床特征也是精神科中风险较高的工作,非常容易引发医疗护理纠纷。但是通过优质护理服务之后,护理人员风险意识显著提升,且在护理中能够主动落实以防范为核心的标准,积极增强和患者之间的交流,了解患者疾病情况,及时对医师上报,使得各个潜在性的护理风险取得有效管控,使抗风险能力有所提升^[7]。

3.3 优质护理服务对患者健康教育知识掌握度的影响

伴随着当前医学的迅速发展,健康教育推动健康的价值与效用将逐渐明显。据相关研究结果可以看出,康复期患者与其陪护人员具有相对强的精神健康有关知识的需要,希望掌握和疾病相关的知识与技术。对于如上出现的状况,护理人员应积极寻找疾病中的资料,建立健康教育方面的宣传,将其放置在走廊的图书架当中,这样方便患者以及家属地翻阅。之后可以在病区展开周期性的健康教育方面的宣传教育课,活动主题能更加的简单,在课后对患者进行提问,明确患者对知识的了解程度,根据健康宣

讲活动来提高患者战胜病魔的决心,从而加强对生活的向往以及兴趣,教导患者正确地面对人生道路,同时也让患者更清楚了解精神疾病,这对于预防复发、促进康复起到了较为关键的作用。顺从性说的是患者对医师医嘱的执行或是服从。精神科的具体诊治措施是药物,服药顺从性是影响患者诊治成效、预后的关键要素之一。此次研究结果表明,护理人员使用集中讲解、个别辅导以及重复深化的措施,并采用行之有效的交流方法,为患者讲解关于精神类的知识,在服用药物治疗过程中,需注意的关键问题是服用抗精神的药物容易引发的不良作用以及对策等。大多数患者可以了解到坚持长久服药的必要性,从而提升了患者的服药顺从性,使其在康复阶段与出院后也可以按照医嘱坚持服用药物^[8]。

由上可知,采用优质护理模式并将其运用到精神科患者的护理当中,具有较为突出的效果,能有效减小护理风险的发生,提高精神患者的生活水平,非常值得在临床中采纳与推广。^[9]

【参考文献】

- [1] 全映波,李琪勇,来立中,段勇,孔丛文.探讨积分制管理在精神科护理绩效评估中的应用[J].当代护士(中旬刊),2023,30(4):160-162.
- [2] 向锋,郑素芬,冯明媚,等.应用暴力技能培训提高精神科护士暴力防范应对能力的效果分析[J].医学理论与实践,2023,36(3):532-534.
- [3] 陈琳,王莉,周逸仙.优质护理结合心理治疗的理念在精神科护理工作中的应用效果[J].心理月刊,2022,17(23):126-129.
- [4] 陈熠熠,余旭芳.垂直管理在精神科护理绩效分配体系中的构建与实施[J].中医药管理杂志,2022,30(18):105-107.
- [5] 王玉景,张红霞,代仁凤.心理护理及语言沟通在精神科护理中的价值分析[J].心理月刊,2022,17(16):171-173.
- [6] 王超,贾卫娟,沈丽红.风险管理在提高精神科护理安全中的作用[J].心理月刊,2022,17(15):190-192.
- [7] 朱红琴.优质护理服务在耳鼻咽喉科护理管理中的应用[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(35):137.
- [8] 余丹丹,刘柯柯.优质护理服务在精神科护理管理中的应用效果评价[J].首都食品与医药,2020,27(4):190.