

细节管理在精神科病房管理中的重要作用

牟春梅

成都市第四人民医院 四川成都

【摘要】目的 对精神科病房实施细节管理后的临床研究。**方法** 在我院 2019 年 3 月至 2021 年 3 月期间就诊的 200 例精神病患者作为本次的研究对象，随机分成对照组和观察组。每组 100 例，对照组进行常规护理模式，观察组进行细节管理护理模式。**结果** 对两组患者的护理满意度进行对比分析，观察组的护理满意度为 99% 高于对照组的 90%，差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。观察组患者的危险发生频率要低于对照组，差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。观察组护理人员的护理质量要高于对照组，差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。**结论** 对精神病房的精神病患者实施细节管理，能够有效控制患者意外发生率，提高护理满意度，提升护理质量，具有良好的临床效果，值得推广和应用。

【关键词】 细节管理；精神科；应用管理；满意度；不良事件

The important role of detail management in psychiatric ward management

Chunmei Mu

Chengdu Fourth People's Hospital Chengdu, Sichuan

【Abstract】 Objective to make a clinical study on the implementation of detail management in psychiatric ward. **Methods** 200 psychiatric patients in our hospital from March 2019 to March 2021 were randomly divided into control group and observation group. There were 100 cases in each group. The control group received routine nursing mode, and the observation group received detail management nursing mode. **Results** the nursing satisfaction of the two groups was compared and analyzed. The nursing satisfaction of the observation group was 99%, which was higher than 90% of the control group ($P < 0.05$). The frequency of risk in the observation group was lower than that in the control group, and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). The nursing quality of nursing staff in the observation group was higher than that in the control group, and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). **Conclusion** the implementation of detail management for psychiatric patients in psychiatric ward can effectively control the accident rate of patients, improve nursing satisfaction and improve nursing quality. It has good clinical effect and is worthy of popularization and application.

【Keywords】 Detail management; Psychiatry Department; Application management; Satisfaction; Adverse event

精神疾病是较为常见的疾病，发病率较高，近些年来逐渐被人们所关注和重视。精神疾病具有一定的特殊性，很容易被忽视，通常来说，大部分的精神病患者存在着严重的心理问题，大脑功能容易发生功能紊乱，出现离奇、胡言乱语、被迫害妄想症、言语幻听等心理障碍，直接影响着身心健康，严重的情况下还有可能危及自身及他人的生命安全。因此，对精神科患者进行积极有效的治疗是非常有必要的，本文从我院选出 200 例精神疾病患者，分成常规护理模式和细节管理护理模式，对临床结果进行研究对比分析。

具体报告内容如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

从我院 2019 年 3 月至 2021 年 3 月期间就诊的 200 例精神科患者作为本次的研究对象，随机分成对照组和观察组，每组 100 例。其中对照组患者男 66 例，女 34 例，年龄 23~57 岁，平均 (34.2 ± 1.13) 岁，患病 4~15 年，平均 (11.22 ± 0.43) 年；观察组患者男 64 例，女 36 例，年龄 22~55 岁，平均 (33.8 ± 1.12) 岁，患者 3~14 年，平均 (11.19 ± 0.42) 年。纳入标准：

所调查的对象均为住院超过 6 个月；均有医生的精神疾病的确诊证明；患者没有肢体功能障碍；患者均自愿签订了同意书。排除标准：有精神障碍者；抑郁症患者；痴呆和精神分裂者；有血液传染性疾病者；有药物过敏者；肾脏功能异常者；肿瘤患者。两组患者的一般资料无明显差异化，不具有统计学意义（ $P>0.05$ ）。

1.2 方法

(1) 对照组：进行常规护理模式。遵循医嘱密切观察患者的病情，给予生活上的护理等常规护理模式。

(2) 观察组患者进行细节管理模式，具体包括以下内容：

第一，做好患者的入院接待工作。患者在入院后，相关护理人员应了解患者病情，给患者安排床位，并及时通知主管护士，建立首诊程序。同时，待患者入院后，医护人员应耐心讲解住院相关事宜及注意事项，做好患者的心理疏导，降低患者的不安和恐惧，使患者能够尽快适应住院环境，更好的配合治疗。

第二，做好精神护理细节管理机制的建立和完善工作。首先，制定出病房管理相关措施，做好病例书写规范、病情观察流程、基础护理规范、知识宣教等，对精神病住院患者的不良行为，比如逃走、伤人伤己、毁物、冲动等做好应急预案。其次，护士长及主管护士将制度规范装订成册，备至到各病区，组织病房护士进行学习，领会并掌握其中的知识，为了检验掌握程度，可定期展开考核，将考核结果与绩效考核挂钩。

第三，建立并完善护理质量监管体系，在全新的护理规范执行后，应保障细节管理工作的落实，在科室之间进行自查、互查活动，由质控小组成员进行现场监督，对患者测温、评估记录、是否遵医嘱、护理记录、重点患者监护记录、病房管理事项等日常工作内容进行检查，落实到每一项工作细则，确保患者出现出走、损己、伤人、毁物等不良事件的发生，同时还应进行病历记录与动态观察记录的对比评估，保障查体、防跌倒等细节工作的管理实施。同时，还应检查患者有没有携带危险物品入院，患者病房是否安全和整洁，针对于老年患者，是否出现压疮危险密切进行关注。总之，护理人员做好每一个细节管控，并对月度及季度进行总结提交护理报告，便于完善与整改。除此之外，定期组织质控小组管理会议，对各科室的日常护理工作所存在的缺陷进行讨论，并制定改进方案。

第四，做好病房细节管理工作。为了更好地提升

病房护理服务质量，为患者及家属带来更加优质、贴心的服务，现在各病区定期开展患者家属座谈会，每月一次，让患者及家属就当前服务反馈意见，便于更好的丰富护理管理内容，完善相关管理细则。反馈内容包括患者入院接待、各项保护性约束、实践性护理操作规范、家属探望规则等，进而提高护理人员的综合护理水平，加强学习护理人员与患者及家属的沟通技巧，增加日常心理知识的掌握，让护理服务能够切实的帮助到患者及家属。

第五，提高护理人员的细节管理理念。组织所有护理人员进行细节管理的宣传教育与培训工作，邀请专业律师进行案例知识讲座，增加护理人员的法律知识和对医疗纠纷事故防范知识的了解，在条件允许的情况下，可以安排护理人员到上级医院实习，让护理人员学习到先进的护理模式。同时对近些年来的患者危险因素进行总结分析，让护理人员在日常护理过程中有所注意，降低该事件发生的概率。

第六，做好医院各项标识的整改工作。标识在医院内部是非常重要的，能够提高护理工作的便捷度和准确度，避免在繁忙的护理工作中出现不必要的差错。对病房中的药物及相关设备进行细节管理，做好药品管理的位置固定、品种固定及数量固定，由护士进行药品及仪器的检查，建立应急预案，避免护理差错。同时，对患者的情况做好标识记录，记录下患者发生意外情况的细节，如果患者出现毁坏行为，应增加对患者的跟踪巡视，避免再次发生。对于容易出走或毁坏的患者，护理人员应在记录中做好标识，加强监控，方便告知其他护理人员对该患者的重点观察与监控。

第七，提高服务质量，注重人文关怀。观察患者的心理状态变化，给予患者心理上关心与照顾，对于精神病患者在生活中提出的任何需求给予及时关注，对于不能满足的事项应及时给患者合理的解答。另外，保持与患者之间的交流与沟通，更多地了解患者的内心需求，帮助患者进行有效的心理疏导，让患者的精神压力有所缓解。同时，应建立完善的看护制度，由专业人士对护理人员对看护情况进行检查与评估，提出有效整改意见，提高护理人员与患者的沟通力及心理疏导力。

1.3 观察指标

观察两组患者在护理后的临床表现，对患者的护理满意度、患者出现骨折、压疮、伤人、毁物等危险发生率及护理质量进行对比分析。其中护理满意度的评分标准分为非常满意、满意、不满意三种，非常满

意指没有发生压疮、伤人、毁坏等问题，护理人员态度温和；满意是指发生压疮、伤人、毁坏等情况极少，护理人员态度稳定；不满意是指患者频繁发生压疮、伤人、毁坏等问题，且护理人员服务态度极差。危险发生率主要从骨折、坠床、压疮、出走、伤人、烫伤、冲动、毁坏几方面展开统计分析。护理人员的护理服务质量主要由精神科护士长进行评价，评价内容从病房管理、病历书写、基础护理、病情观察、安全管理五项内容展开，每项满分为 25 分，合计满分 100 分。

1.4 统计学方法

本次实验的数据处理采用 SPSS21.0 统计学软件，用 ($\bar{x} \pm s$) 表示计量资料，用 t 检验比较，用率 (%) 表示计数资料，用 χ^2 检验比较， $P < 0.05$ 表示差异具有统计学意义。

表 1 患者对护理满意度对比[n (%)]

时间	例数	非常满意	满意	不满意	满意度
对照组	100	86 (86.00)	4 (4.00)	10 (10.00)	90 (90.00%)
观察组	100	95 (95.00)	4 (4.00)	1 (1.00)	99 (99.00%)
χ^2					20.231
P					0.000

表 2 实施细节管理后患者危险发生频率[n (%)]

组别	例数	骨折	坠床	压疮	出走	伤人	烫伤	冲动	毁坏
对照组	100	5(5.00)	3(3.00)	3(3.00)	3(3.00)	4(4.00)	4(4.00)	3(3.00)	4(4.00)
观察组	100	1(1.00)	1(1.00)	1(1.00)	1(1.00)	1(1.00)	0(0.00)	1(1.00)	1(1.00)
χ^2		15.895	11.662	4.567	5.554	10.342	13.394	4.557	7.375
P		0.000	<0.001	0.032	0.017	0.001	<0.001	0.032	0.006

2.3 护理质量评分比较

观察组护理质量评分为 (96.49 ± 1.92) 分，对照组护理质量评分为 (89.73 ± 3.58) 分。组间数据差异有统计学意义 ($t = 7.480$, $P < 0.05$)。

3 讨论

精神科作为医院常见的科室，主要以治疗精神疾病为主，随着生活压力的增大以及各方面的创伤，精神病患者在临床上占据了不小的比例。精神病患者大多数存在着严重的心理问题，患者自身的自制力下降，再加上患者自身压力大，很容易出现冲动、毁坏、伤人等破坏性行为，来释放压力，缓解内心情绪。因此，对于精神科患者来说，做好患者的护理工作是非常重要的，有助于提高护理结果和改善患者状态。护

2 结果

2.1 患者细节管理后护理满意度比较

实施细节管理的观察组非常满意 95 例，满意 4 例，不满意 1 例，护理满意度为 99%，常规护理的对照组非常满意 86 例，满意 4 例，不满意 10 例，护理满意度 90%，观察组明显高于对照组，组间差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)，见表 1。

2.2 患者细节管理后危险行为发生情况比较

通过护理后，观察组患者出现骨折 1 例、坠床 1 例、压疮 1 例、出走 1 例、伤人 1 例、烫伤 0 例、冲动 1 例、毁坏 1 例；观察组患者出现骨折 5 例、坠床 3 例、压疮 3 例、出走 3 例、伤人 4 例、烫伤 4 例、冲动 3 例、毁坏 4 例。观察组患者的危险发生频率要明显低于对照组，差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)，见表 2。

理不仅是一种行为和模式，同时也是一门艺术，护理管理的质量直接决定了护理质量，给精神病患者带来不一样的结果。对于经验丰富的护理人员来说，风险控制能力较强，能够控制不安全事故的发生，而经验较弱的护理人员，护理技术和护理知识是护理过程的基础，如果有事故发生，护理人员需要快速直接的使用掌握的护理技术给予支持，避免出现不良事故的发生。据相关报道显示，在精神科护理管理工作中增加细节管理，能够有效提高护士的日常管理工作的目标性和规范性，有助于增强护士的安全管理意识和护理细节。对此，本文在护理模式中进行了细节管理，在护理人员的护理水平和护理质量、患者的护理满意度，以及患者的不良发生率进行研究分析。细节管理内容

主要从以下几个方面展开：

第一，做好患者的入院阶段，给患者及时建立首诊程序，帮积极给予患者内心疏导，降低患者的紧张情绪。

第二，建立和完善护理服务的细节管理机制，并定期展开考核，将考核结果与绩效考核挂钩，提高护理服务规范力度；

第三，建立并完善护理质量监管体系，并组织专业质管小组进行督导，对存在的问题进行积极整改；

第四，做好病房细节管理工作，展开患者及家属的意见调查，为让患者有一个舒适安全的居住环境；

第五，提升护理人员的护理理念，对其护理知识及技术进行培训，提高处理突发事件的能力，降低事故发生率；

第六，做好医院的各种标识，有助于对重点患者进行护理和监护；

第七，注重人文关怀，提高护理质量。关注患者的心理变化，增加沟通与交流，让患者感受到关怀和安全。最后定期对各个环境进行检查，确保细节管理工作的落实到位。

本次研究选出了我院 2019 年 3 月至 2021 年 3 月期间就诊的 200 例患者作为本次的研究对象，随机分成对照组和观察组，每组 100 例。对照组进行常规护理模式，观察组进行细节管理护理模式，对两组患者的护理满意度、不良事故发生率及护理质量进行对比分析。结果显示，通过细节管理的观察组患者护理满意度为 99%，通过常规护理模式的对照组护理满意度为 90%，观察组高于对照组，差异具有统计学意义（ $P<0.05$ ）；护理后观察组的骨折、冲动、毁坏、出走、坠床、压疮等危险事故发生率也明显低于对照组，差异具有统计学意义（ $P<0.05$ ）；观察组的护理质量评分要高于对照组，差异具有统计学意义（ $P<0.05$ ）。实验结果表明患者通过细节管理，能够提高患者的护理满意度，降低患者的危险事故发生率，提高了患者治疗的安全性。同时也表明护理人员的责任心、操作技能及预见能力都较强，护理人员在病历书写、病房管理、病情观察、患者护理等方面提供了优质的护理服务，有积极的临床应用价值。

综上所述，在精神科病房实施细节管理模式，通

过建立和完善护理服务细则、护理人员培训、护理监管组织等工作，从细节管理入手，对于存在的护理管理过程中的现有问题及时解决，完善护理人员的行为规范，提高护理人员的沟通技巧，全面提高护理质量，降低不良事故的发生，同时也能够增加患者的护理满意度，避免医疗纠纷的产生。可见，细节管理在精神科病房管理中效果明显，有着积极的应用价值，对促进医院的良好发展具有重要意义。

参考文献

- [1] 区晓鸣,陈丽华.早期康复护理干预对脑卒中偏瘫患者肢体功能恢复的影响[J].按摩与康复医学,2020,29(8):187-188.
- [2] 严冬梅.精神科医院感染预防与控制的细节管理[J].临床合理用药杂志,2021,6(35):171-172.
- [3] 龙泽春.细节管理对精神科护理管理的影响[J].大家健康(学术版),2020,32(4):272-273.
- [4] 樊海霞,李静,王芳芳.精神科风险管理中强化细节管理的方法与效果[J].中国社区医师,2021,30(29):166-167.
- [5] 叶晓娟.精神科封闭病房开展优质护理的实践与成效分析[J].中国卫生标准管理,2020,6(8):182-183.
- [6] 朱慧颖.精神科护理管理应用细节思维管理法的效果研究[J].临床医学研究与实践,2019,2(1):162-163.

收稿日期: 2022 年 6 月 28 日

出刊日期: 2022 年 8 月 9 日

引用本文: 牟春梅, 细节管理在精神科病房管理中的重要作用[J]. 当代护理, 2022, 3(6):141-144
DOI: 10.12208/j.cn.20220261

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网(CNKI Scholar)、万方数据(WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS