

品管圈在提高精神科长期住院患者满意度中的作用

张春香, 汪海霞*

淮安市第三人民医院 江苏淮安

【摘要】目的 实验将针对精神科长期住院患者采用品管圈管理措施, 进一步提升患者满意度, 改善其精神状态和生活指标。**方法** 针对 80 例精神科长期住院患者为对象, 疾病就诊时间为 2021 年 10 月截止于 2022 年 9 月的患者, 可以通过 1:1 的方式进行平均数分组, 对照组为常规管理, 观察组为品管圈管理, 对比治疗成果。**结果** 从数据可见, 观察组患者的满意度较高, 和对照组相比, 具有统计学意义 ($P < 0.05$)。同时, 在护理人员考核优良率上, 观察组也高于对照组, 差异显著 ($P < 0.05$)。**结论** 采用品管圈管理对于精神科长期住院患者的管理水平更高, 能结合患者病情特点实施护理指导, 提升了患者及其家属满意度, 值得推广。

【关键词】 品管圈; 精神科; 长期住院患者

【收稿日期】 2023 年 3 月 11 日

【出刊日期】 2023 年 5 月 21 日

【DOI】 10.12208/j.cn.20230251

The role of quality control Circle in improving the satisfaction of long-term inpatients in psychiatric department

Chunxiang Zhang, Haixia Wang*

Huai 'an Third People's Hospital, Huai 'an, Jiangsu

【Abstract】 Objective In this experiment, quality control circle management measures will be adopted for long-term inpatients in psychiatric department to further improve their satisfaction, mental state and life indicators. **Methods** 80 long-term inpatients in psychiatric department were selected as subjects, and the duration of treatment was from October 2021 to September 2022. The average group was divided by 1:1. The control group was under routine management, and the observation group was under quality control circle management, and the treatment outcomes were compared. **Results** According to the data, the satisfaction of patients in the observation group was higher, which was statistically significant compared with the control group ($P < 0.05$). At the same time, the excellent and good rate of nursing staff assessment, observation group was also higher than control group, the difference was significant ($P < 0.05$). **Conclusion** The quality control circle management has a higher management level for long-term hospitalized patients in psychiatric department. It can implement nursing guidance based on the characteristics of patients' conditions, improve the satisfaction of patients and their families, and is worthy of promotion.

【Keywords】 Quality control circle; Department of Psychiatry; Long-term hospitalized patients

当下我国精神科患者的人数多, 且多有并发症、生活自理能力受限的问题, 在传统的护理指导中, 护理内容简单, 缺乏有效的护理指导, 特别是对于长期住院患者的管理水平不足, 由此, 我们要探索新的管理方案^[1-3]。品管圈则是实现全面质量管理的重要发放, 能够在相互启发、自我探索的过程中, 改善工作内容和程序, 这也是同一工作场所人员自发形成的品质管理小组, 能够更好地服务于科室医疗管控工作, 服务于患者的康复治疗。在品管圈管理中可提升护理人员

的专业技能、管理水平, 也是护理工作可持续发展的重要源泉^[4-6]。鉴于此, 针对 80 例精神科长期住院患者为对象, 疾病就诊时间为 2021 年 10 月截止于 2022 年 9 月的患者, 对管理情况汇报如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

针对 80 例精神科长期住院患者为对象, 疾病就诊时间为 2021 年 10 月截止于 2022 年 9 月的患者, 可以通过 1:1 的方式进行平均数分组, 所有患者均为男性。

*通讯作者: 汪海霞

观察组患者年龄范围是 31-65 岁, 平均年龄 53.12 ± 4.33 ; 对照组患者年龄范围是 32-66 岁, 平均年龄 52.01 ± 4.34 岁。两组患者的性别、年龄等基本情况无明显差异, 组间基线资料可比 ($P > 0.05$)。经过本院报备医务科, 并获取医学伦理委员会批准后开展。

1.2 实验方法

对照组为常规管理, 为住院患者提供治疗指导、心理疏导以及用药指导, 做好与患者的沟通工作, 帮助患者具备一定的生活自理能力, 防止出现情绪过度激动, 或者存在自伤、伤及他人的情况。

观察组为品管圈管理, 成立品管圈小组, 由护士长担任辅导员, 发挥对护理工作的监督管理, 并组定圈员。其次, 选定主题, 可结合住院精神病患者的常见问题、主要需求、工作不足进行改建, 要进一步提升患者的满意度, 加强微笑服务和人性化管理。接着, 对当下工作的落实情况进行调研, 分析问题产生的原因, 了解是否存在患者投诉的情况, 是否存在意外事故, 可结合头脑风暴法、鱼骨法进行整合讨论, 在护理人员方面, 存在沟通技巧问题, 缺乏对患者的人性化关怀, 在着装、沟通用词上不够规范, 且对专科知识的掌握仍然不够全面。从患者角度上看, 患者缺乏对疾病的正确认识, 仍然有拒绝治疗的情况, 同时, 患者由于精神症状而出现行为异常, 对陌生的环境、人, 都存在抵触、恐惧等表现, 故而需要一段时间的适应。对于长期住院患者, 在环境要求上较高。

在确定以上问题后, 则要有目标地提供解决措施。第一, 加强对护理人员的专科培训和综合能力培训, 要求护士参与院内业务学习与考核, 这对精神科的特殊性进行强调, 按照医院既定的服务标准和流程开展工作, 能够热情地接待患者, 并熟悉患者的入院需求, 满足其合理诉求。第二, 要提升护理人员的工作服务

态度, 规范言行, 强调文明用语和微笑工作, 要提升工作积极性。第三, 要具有高度责任心, 对患者的病情变化做好详细记录, 落实治疗情况。特别是对于封闭式管理的病房, 在与患者沟通中要关注其情感需求, 加强人性化关怀, 了解其兴趣爱好, 可组织下棋、读报、手工制作等小活动, 让患者参与到集体生活中。要重视人性化服务理念, 处处体现以人为本, 如为患者提供便捷的生活服务, 在节假日送上小礼品, 生日有来自医护人员的祝福和蛋糕等, 帮助患者走出疾病阴霾。最后, 也要定期和患者取得联系, 告知患者病情变化的趋势和治疗方案是否有变化, 及时沟通问题, 进行解决。

1.3 评价标准

本次调研将针对患者进行护理服务满意度调研。在对患者的调研中, 可于其情绪稳定状态下进行问卷发放, 涉及四个方面内容, 分别是服务质量、护理技能、工作态度、病房环境。如患者状态不佳, 可延后开展。在院内对护理人员工作考核中, 通过对日常工作的评估进行工作质量、能力上的评分, 进一步改进工作内容。

1.4 统计学方法

测验数据均在 SPSS22.0 中录入, 计数资料为%, 此时将采纳的是卡方测定, 另一种方式则为计量方式, 表现形式为 ($\bar{x} \pm s$), 此时将采纳的是 t 检验。以 $P < 0.05$ 为度, 若在该范围内, 则视为具备统计学意义。

2 结果

就数据中看, 观察组患者对护理人员的工作认可度更高, 和对照组调研相比, 具有统计学意义 ($P < 0.05$)。如表 1 所示。同时, 在护理人员考核优良率上, 观察组也高于对照组, 即为 95.0% (38/40), 对照组则为 82.5% (33/40), 差异显著 ($P < 0.05$)。

表 1 患者对医护人员护理工作满意度对比 [$\bar{x} \pm s$, 分]

组别	例数	服务质量	护理技能	工作态度	病房环境
观察组	40	22.67 ± 0.98	23.46 ± 1.76	23.98 ± 1.22	24.09 ± 0.22
对照组	40	20.33 ± 1.23	21.24 ± 1.89	20.87 ± 2.87	21.22 ± 1.89
t		2.342	3.099	3.729	3.724
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

精神科患者的病症以心理活动紊乱为特点, 且不容易控制, 有反复发作的情况, 不具有时间规律, 这也对护理工作带来了一定难度, 特别是对于长期住院

的患者, 其依然会受到环境因素、人员因素而产生情绪上的波动, 行为偏激, 必须寻找合适的护理方案, 提升护理服务水平^[7-10]。

在开展品管圈活动后, 降低了管理体制对护理人

员工作的限制,能够发挥护理人员的主观能动性,结合工作经验,提出管理改革的方式和方向,在转变护理观念后,也形成了“要我做”到“我要做”的转变,护理工作积极性提升^[11-13]。在品管圈活动开展中,其作为护理质量管理的有效手段,可针对护理问题提出针对性解决措施,也增加了护患之间的相互沟通 and 理解,及时关注患者的病情变化,满足其合理需求,也在一定程度上降低了突发事件的发生^[14-16]。

从本次调研中看,品管圈活动提升了患者对护理工作的满意度,有助于建立和谐的护患关系,在持续改进护理工作的过程中,也形成了新的规范和标准,加强了对护理人员的再教育,提升了综合能力水平和专业技能,更好地与患者建立沟通,提升工作效率^[17]。品管圈的开展也结合了多种方法,如头脑风暴、鱼骨法,对问题的梳理也更为详细,在提升思维能力、意识观念上也有很大的进步,激发了一线护理人员的管理意识,团队合作能力、组织沟通能力^[18]。在现有资源上改善护理工作流程,如优化病房安全的检查制度、落实整体护理方案,加强护士业务能力培养,落实交接班制度、隐患物品登记制度等等,同时也为患者的病区环境安全性提供了保障,在患者文娱生活中也提出了可行性方案,为患者参与社会生活提供了支持。

综上所述,采用品管圈管理对于精神科长期住院患者的管理水平更高,能结合患者病情特点实施护理指导,提升了患者满意度,对护理人员的工作也加强了监督检查,值得推广。

参考文献

- [1] 屈冬燕,张玉琴,刘仲礼.品管圈活动在降低精神科患者噎食发生率中的应用效果[J].当代护士(下旬刊),2021,28(05):175-177.
- [2] 孙广胜,王刘博,叶年英,徐飞,彭华溢.品管圈对缩短精神科急诊患者就诊等待时间的效果探讨[J].临床医学工程,2021,28(04):507-508.
- [3] 杜蕊,杨林顺,王月宾,寸金芝,杜文丽,张雪倩.品管圈活动在降低精神障碍患者平均约束时间中的应用[J].齐齐哈尔医学院学报,2020,41(22):2881-2884.
- [4] 陈婉华,麦剑欣,叶君荣.降低精神科住院患者跌倒发生率的品管圈实践[J].护理学报,2020,27(18):29-33.
- [5] 刘金艳,卜令华,牛伟静,李翠萍,刘静,王美倩,赫连春晓.

- 品管圈对精神科患者暴力行为发生率的影响[J].山东医学高等专科学校学报,2020,42(04):287-289.
- [6] 范丽玫,陈玲,李小梅.品管圈活动对精神科患者疾病知识掌握率及不良事件发生率的影响[J].实用医技杂志,2020,27(04):521-523.
- [7] 高婷,赵红,祖凤英,汪敏,侯春婷.通过品管圈活动提高精神科住院患者静脉输液滴数的准确率[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(09):41-43.
- [8] 殷波.品管圈活动在精神科护理风险管理中的应用[J].中国卫生产业,2020,17(02):131-132.
- [9] 吴开文,陈小寒,胡晖晖,黄裕.品管圈在提高精神科护士对患者病情知晓率中的应用[J].当代护士:中旬刊,2016(2):3.
- [10] 赵秀梅.品管圈活动在精神科老年病区住院患者跌倒管理中的应用[J].齐鲁护理杂志,2016,22(13):3.
- [11] 袁媛,周亿顺,汪健健.运用品管圈降低精神科住院患者手腕带佩戴缺陷率[J].湖南中医药大学学报,2016,36(A02):2.
- [12] 阳利娟,田晓红.品管圈在提高精神科患者工娱治疗参与率中的应用[J].当代护士:学术版(中旬刊),2017.
- [13] 苏小青,杨带兰.开展品管圈活动降低精神科患者暴力发生率[J].当代护士(下旬刊),2016.
- [14] 王军华,李玲,严鹰,et al.品管圈在提高精神科患者健康教育质量中的应用[J].饮食保健,2021(016):000.
- [15] 阳利娟,田晓红.品管圈在提高精神科患者工娱治疗参与率中的应用[J].当代护士(学术版),2017(001):000.
- [16] 李文杰,熊凌凯.品管圈活动在提高精神科新入患者接诊合格率中的应用[J].心理医生,2017,23(013):242-243.
- [17] 郁涛,谭澍,王炎,等.品管圈活动在提高精神科住院患者保护性约束合格率中的运用[J].中国社区医师,2018,34(2):3.
- [18] 黄健丽.品管圈活动在提高神经内科住院患者护理质量中的应用[J].养生保健指南,2016,000(037):99-99.

版权声明: ©2023 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