

# 精神科门诊开展优质护理服务的价值分析

马斌 杨慧\*

呼伦贝尔市第三人民医院(呼伦贝尔市精神卫生中心) 内蒙古牙克石市 022150

**摘要:** 目的 探究在精神科门诊中开展优质护理服务的价值。方法 从精神科门诊收治的患者中选出 106 例进行观察分析,以随机的方式对患者进行分组处理,53 例分入对照组中,53 例分入观察组中。对照组给予常规的护理服务,观察组则开展优质护理服务。对比意外事件、投诉事件发生率、健康知识掌握率及满意度。结果 观察组的意外事件及投诉事件发生率均低于对照组,健康知识掌握率及满意度均高于对照组,组间差异形成统计学意义( $P < 0.05$ )。结论 在精神科门诊中开展优质护理服务能够大大减少意外事件及投诉事件的发生,使得患者掌握更多的健康知识,赢得患者的满意。

**关键词:** 精神科; 优质护理服务; 意外事件; 投诉事件; 满意度

精神科门诊收治的患者主要涉及各类精神障碍,由于疾病因素的影响,患者通常表现出较低的配合度和依从性。再加上在接受诊治的过程中患者及其家属对于具体的就诊流程不熟悉,患者很可能出现暴力行为,增加了意外伤害的风险。因此,有必要加强精神科门诊的护理管理工作,以确保患者及其家属能够获得安全、高质量的护理服务。优质护理服务是一种为个体提供全面、专业和贴心的照顾的服务,旨在提高个体的生活质量,特别是对于那些需要额外关怀的人群。将优质护理服务应用在精神科患者中对于减少意外不良事件的发生有着明显的作用,同时也利于患者的恢复。本

次研究以精神科收治的 106 例患者为例,并通过分组来对不同护理方式进行了对比分析,具体情况如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

以精神科门诊收治的 106 例患者作为本次的研究对象,所有患者均符合精神疾病的诊断标准,表现出不同程度的精神障碍。以随机的方式将所有患者分为观察组和对照组,每组 53 例,两组患者的一般资料进行对比显示差异无统计学意义( $P > 0.05$ ),具有可比性。组间对比数据见表 1。

表 1 两组一般资料比较

组别	例数	性别(男/女, n)	年龄范围(岁)	平均年龄( $\bar{x} \pm s$ , 岁)
观察组	53	30/23	21-74	45.38 ± 2.17
对照组	53	29/24	21-75	46.21 ± 2.23
$\chi^2/t$		0.326		0.412
P		0.563		0.624

### 1.2 方法

对照组中的 53 例患者给予常规的护理服务,观察组中的 53 例患者则开展优质护理服务,具体的内容包括以下几点。

#### 1.2.1 强化优质护理服务意识,提供人性化护理服务

强化护理服务意识,关键在于建立一个以患者为中心的、人性化的护理环境。(1) 医护人员应该接受专业培训,了解精神疾病的特点和患者的需求,以更好地理解他们的心

理状态和行为表现。(2) 建立一种尊重和尊严的沟通方式,积极倾听患者的需求和意见,帮助他们感受到被理解和支持。同时,提供温馨、舒适的护理环境,包括友好的设施和舒适的座椅,以及充足的私密空间,以促进患者的康复和自尊心的提升。(3) 定期开展心理健康教育和支持活动,帮助患者和家属更好地理解疾病,减少歧视和偏见,增强对护理服务的认同感和信任度<sup>[1]</sup>。(4) 建立有效的监督机制和反馈渠道,及时调整和改进护理服务,确保患者得到持续的

关爱和支持。通过这些举措有效提高精神卫生护理服务的质量,促进患者的康复和社会融入。

### 1.2.2 对患者实施具体的心理护理干预

了解患者的病史、症状、家庭情况和生活环境,制定个性化的心理护理计划。通过倾听和理解患者的感受,建立起信任关系,充分地尊重患者的人格,不歧视、不嘲笑、不愚弄患者,对于患者表现出的异常反应给予体谅和关心。对于接受药物治疗的患者,提供必要的心理支持,帮助他们理解药物的作用、可能的副作用以及药物治疗的长期效果,有助于提高治疗的依从性。帮助患者培养实际的生活技能,包括解决问题、应对压力、改善人际关系等。持续地监测和评估患者的心理状态,调整治疗计划,确保干预的有效性<sup>[2]</sup>。与患者保持密切联系,关注他们的需求变化,并及时作出相应的调整。向患者和其家人提供关于精神疾病的信息,促使他们更好地理解疾病,减少对精神疾病的污名和误解,有助于提高治疗的效果。

### 1.2.3 优化护理服务流程,实现护理服务无缝隙对接

建立综合的评估机制,包括心理、社会、和生理因素,以更全面地了解患者的状况。推行团队合作,让医生、护士、心理医生等专业人员形成协调一致的团队,共同制定治疗计划。倡导患者家属的参与,提供支持和教育,以便更好地理解患者的需求并在康复过程中起到积极的作用。引入先进的技术,例如电子病历系统和在线咨询平台,以提高信息共享和沟通效率。建立定期的复查和评估机制,以确保治疗方案的及时调整,并不断改进服务流程,使之更贴近患者需求,提升精神科护理的质量和效果。另外,在整个护理服务过程中要注重人文关怀、健康教育、沟通交流,各项护理流程都无缝隙对接,从而保障护理工作的连贯性和整体性。

### 1.2.4 做好护理专科培训,提高护理服务水平

注重专业知识的传递,做好专业培训,培训课程应涵盖精神疾病的理论知识、病因、病程和治疗方法,以及相应的护理技能。通过系统性的学习,护理人员能够更全面地了解患者的病情,提高对精神疾病的认知水平。同时,培训中应强调沟通技巧和情绪支持。与其他科室相比,精神科护理更加侧重心理层面的护理,因此护理人员需要具备良好的沟通技巧,能够有效与患者建立信任关系。沟通培训可以包括模拟场景演练,帮助护理人员更好地处理患者可能出现的情绪波动和言语表达。设计团队合作的案例分析,促使护理人

员了解各专业的职责和协同工作的重要性,从而提高整体服务水平<sup>[3]</sup>。另外,培训还应强调文化敏感性和人文关怀。由于精神疾病往往伴随着社会偏见和歧视,护理人员需要具备跨文化的意识,尊重患者的文化差异。通过培训,护理人员能够更好地理解患者的需求,提供更具人文关怀的服务。

### 1.3 观察指标

对比意外事件、投诉事件发生率、健康知识掌握率及满意度。使用自制问卷调查表对护理服务满意情况进行评估,分为非常满意、一般满意及不满意,满意度为非常满意与一般满意例数之和所占的比例。

### 1.4 统计学方法

所有产生的数据均纳入到SPSS25.0软件中进行统计学分析,计数资料表示方法为(%),检验方法为 $\chi^2$ , $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组意外事件、投诉事件发生率、健康知识掌握率比较

见表2。

表2 两组意外事件、投诉事件发生率、健康知识掌握率比较[n(%)]

组别	例数	意外事件	投诉事件	健康知识掌握
观察组	53	1 (1.89)	2 (3.77)	52 (98.11)
对照组	53	7 (13.21)	10 (18.87)	30 (56.60)
$\chi^2$		24.668	18.976	47.035
P		0.001	0.001	0.001

### 2.2 两组护理满意度比较

见表3。

表3 两组护理满意度比较

组别	例数	非常满意(n)	一般满意(n)	不满意(n)	满意度(%)
观察组	53	41	10	2	96.23
对照组	53	29	14	10	81.13
$\chi^2$					6.036
P					0.021

## 3 讨论

精神科收治的患者具有特殊性,一旦护理不当容易引发意外事件及突发事件,对患者及他人的安全造成威胁,使得门诊工作的顺利开展受阻。因此,在精神科门诊开展优质护理服务管理是非常必要的。优质护理服务以高质量为前提,充分考虑患者的身心需求,强化与患者之间的沟通与交

流,提供全程、连续性的护理,让患者在就医过程中更加有归属感,提升其治疗依从性。以上研究结果显示,实施优质护理服务的观察组意外事件及投诉事件发生率均低于给予常规护理服务的对照组,健康知识掌握率及满意度均高于对照组,差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。

综上所述,优质护理服务应用在精神科门诊工作中能够大大减少意外事件及投诉事件的发生,让患者及其家属对疾病有更全面的认识,从而提升治疗依从性,获得更满意的护理效果,赢得患者的满意。

#### 参考文献:

- [1] 范雯雯. 优质护理服务在精神科护理管理工作中的应用价值[J]. 电脑乐园, 2023(2): 0121-0123.
- [2] 黎燕琼. 优质护理服务在精神科门诊的应用及效果分析[J]. 中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生, 2022(11): 0121-0123.
- [3] 田春香. 优质护理服务在防范精神科护理不良事件中的应用[J]. 智慧健康, 2022(32): 256-259.