

# 优质护理服务在精神专科医院门诊开展的效果及满意度评价

李万洋 李蕊<sup>通讯作者</sup> 李识昆 徐芸

云南省精神病医院精神科门诊 云南昆明 650000

**摘要：**目的：评价在精神专科医院门诊开展优质护理服务的效果及对满意度的影响。方法：2020年11月至2021年12月，抽取精神专科医院门诊收治的90例患者进行研究，分析其相关资料，回顾病例，按不同的护理措施，将其均分为对照组、观察组。45例对照组采用常规护理，45例观察组采用优质护理服务，就2组护理满意度、不良事件发生率进行对比。结果：(1)经统计对比，观察组护理满意度高于对照组， $P < 0.05$ 。(2)经统计对比，不良事件发生率观察组少于对照组， $P < 0.05$ 。结论：在精神专科医院门诊护理中，采用优质护理服务，不仅可以提升护理满意度，还能减少不良事件发生概率，值得推广。  
**关键词：**精神专科；医院；门诊；优质护理服务；满意度

近年来，人们受到生活、工作压力的不断增加，使得精神疾病发生率直线上升。而对于精神疾病患者而言，因其行为与精神均出现异常，再加上情绪多变、行为难测，会对自己的身心健康、生命造成严重影响，甚至还会威胁他人的健康<sup>[1]</sup>。而精神专科门诊就诊的患者，多数由家属陪同，此时会因门诊人流量较大、环境嘈杂，不仅会增加护理人员的工作压力，还会在护理中出现应激反应<sup>[2]</sup>。因此，在精神专科医院门诊中开展优质护理服务非常有必要。本文取90例精神专科收治的患者为例进行对照研究，评价在精神专科医院门诊开展优质护理服务的效果及对满意度的影响，过程如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

2020年11月至2021年12月，抽取精神专科医院门诊收治的90例患者进行研究，分析其相关资料，回顾病例，按不同的护理措施，将其均分为对照组、观察组，各组纳入45例。对照组男性女性分别25例、20例，年龄23-60岁，平均 $(41.58 \pm 8.64)$ 岁。观察组男性女性分别27例、18例，年龄22-61岁，平均 $(42.08 \pm 8.88)$ 岁。对比两组患者一般资料， $P > 0.05$ 。

### 1.2 方法

对照组实施常规护理，基于此，观察组实施优质护理服务，如下：

1) 因精神病患者会出现易激惹情绪及抵触行为，部分患者可能还会因精神病性症状出现在幻觉或妄想支配下的过激危险行为。此时就需要护理人员具备丰富的护理经验，根据患者的病情，可以做好快速的处理、判断。定时组织门诊护理人员学习专科岗位知识、护理风险、法律知识等，并给予相应的考核，培养其预见风险的能力与规避风险的能力。2) 根据精神专科门诊的实际情况，结合精神病患者的情况，制定针对性的护理措施，做到护理工作流程化、内容具体化。3) 尽量让家属陪伴在患者的身边，用亲切、冷静的态度对待患者，与其交流时，可采用肢体接触方式，取得患者的信任感。对于抑郁、情绪低落者，鼓励患者说出内心的感受，细心的倾听患者的主诉，态度要真诚，了解其病情特点与心理特点，让其感受到被理解、被尊重，提高治疗配合度。4) 对于敏感、多疑的患者，对其的问题给予中肯的回答，不要与患者出现争辩，尊重患者的内心体验，言行要得当，提升患者的信任感。5) 对于不礼貌的患者，在与患者接触过程中，态度要严肃，语言要文明，并与其保持适当的距离。6) 护士长应监督护理过程与行为，对不良的护理行为进行纠正，防患于未然。

### 1.3 观察指标

就2组护理满意度、不良事件发生率进行对比。用问卷表，对患者护理满意度进行评价，百分制，分数越高越好。不良事件有患者投诉、风险事件等。

### 1.4 统计学分析

用  $t$  检验计量资料、并用 $(\bar{x} \pm s)$ 表示； $(\chi^2)$ 检验计数资料、用(%)表示，通过SPSS26.0分析，有差异以 $P < 0.05$

表示。

## 2 结果

经统计对比，观察组护理满意度高于对照组，而不良事件发生率观察组少于对照组， $P < 0.05$ ，见表1。

表1 护理满意度、不良事件发生率 $(\bar{x} \pm s)$

组别	例数	不良事件发生率	护理满意度(分)
观察组	45	2(4.4)	91.58±2.69
对照组	45	10(22.2)	82.87±3.08
$P$	—	<0.05	<0.05

## 3 讨论

近年来，精神病发病率正在直线上升，而精神疾病患者多数在情感、行为、意识、思维等会出现障碍，常会出现难以预料的行为。而精神病专科的医护人员必须要清晰地了解到精神病患者的问题，特别是护理人员，需要认识到护理对象的特殊性，故而在护理中，需要具备专业的护理知识、熟练的操作技能及观察力、沟通能力，还要具备预备风险的能力<sup>[3]</sup>。

在精神专科护理中，传统护理已不能在满足患者的治疗需求与身心需求，在此过程中，通过不断深化而引出的优质护理服务的出现，对提高精神专科护理服务效果具有重要作用。在精神专科护理中，优质护理服务的应用可以满足精神病患者的护理需求，在优化的护理工作中，通过精心设计与管理护理的每一个环节，为患者、家属提供满意的护理流程，在提高护理服务质量的过程中提高护理满意度<sup>[4]</sup>。本研究示：护理满意度观察组高于对照组，而不良事件发生率观察组少于对照组， $P < 0.05$ 。优质护理服务的应用，可以为精神专科门诊接诊的患者提供人文关怀式护理，微笑服务患者，尽量地满足患者的护理需求，让其能顺利就诊；对就诊流程进行合理地设置，制定好具体的护理措施，帮助患者完成相关检查。针对不同类型的患者，采取不同的护理服务及心理护理指导，同时做好患者及家属的疑问解答，尽量减少意外事件的发生<sup>[5]</sup>。强化健康指导，为患者创造一个良好的就诊环境，提升就诊舒适度，进一步提高护理满意度。

综上所述，在精神专科医院门诊开展优质护理服务，其效果显著，还对提升护理满意度具有积极的影响，值得推广。

## 参考文献

- [1] 李丹丹. 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分析[J]. 中国医药指南, 2022, 20(03): 178-180.
- [2] 张莉, 董小莉. 优化精神科优质护理模式在精神科开放式病房中的应用与评价[J]. 临床研究, 2021, 29(10): 175-176.
- [3] 孙莉华. 优质护理在精神科管理中的应用效果[J]. 中国城乡企业卫生, 2021, 36(05): 151-152.
- [4] 陈云香. 优质护理在精神科病房中的应用效果观察[J]. 养生大世界, 2021, (02): 96-97.
- [5] 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(04): 190.