

优质护理服务在精神科男性病房应用中的效果研究

余腊英 吴秀梅 关春兰 许春花

【摘要】目的 探讨优质护理服务在精神科男性病房临床应用中的效果。方法 在芜湖市第四人民医院两个男性病房中抽取 2012 年 10 月-2013 年 4 月入院的急性精神障碍住院患者 60 例,采用随机数字表法分为优质护理组和对照组各 30 例,采用护士用住院患者观察量表(NOSIE)及医院住院患者满意度调查表进行测评。结果 两组住院第 2 周末 NOSIE 社会兴趣因子分、个人整洁因子分、迟缓因子分、总消极评分、总评分比较,差异有统计学意义($P < 0.05$ 或 0.01)。出院前 1 周优质护理组社会兴趣因子评分高于对照组($P < 0.001$)。优质护理组与对照组的综合满意度分别为 100%、96.34%。结论 优质护理服务可能会对住院精神病患者的治疗和康复起到积极作用。

【关键词】 优质护理;精神科病房;效果研究

中图分类号: R749

文献标识码: A

doi: 10.3969/j.issn.1007-3256.2014.03.029

为患者提供全程、优质、无缝隙的规范化优质护理服务,让患者有宾至如归的感觉,做到让其真正的满意^[1],是护理模式改革的内在要求。在精神科护理领域,急性精神患者住院多为封闭式管理模式,由于住院时间长,管理难度大,安全隐患多,患者的满意度不高^[2]。因此,精神科护理模式有待进一步改进,服务质量有待进一步提高,以满足现代医疗需求。本研究以急性精神障碍男性住院患者为研究对象,探索精神科优质护理服务临床效果,为提升精神科护理质量,更好地为精神疾病患者提供优质护理服务提供参考。

1 对象与方法

1.1 对象 为芜湖市第四人民医院 2012 年 10 月-2013 年 4 月入院的示范病区和普通病区男性急性精神障碍住院患者为研究对象,共 60 例。采用随机数字表法分为优质护理组和对照组,各 30 例,均符合《中国精神障碍分类与诊断标准(第 3 版)》(Chinese Classification and Diagnostic Criteria of Mental Disease, third edition, CCMD-3)中精神障碍诊断标准,年龄 16~60 岁,男性。其中优质护理组:平均年龄(37.1 ± 11.9)岁,大专及以上学历 2 例,高中 6 例,初中 13 例,小学及以下 9 例;诊断为精神分裂症 19 例,复发性躁狂症 9 例,酒精所致精神障碍 1 例,脑血管病所致的精神障碍 1 例。对照组:平均年龄(39.2 ± 15.0)岁,大专及以上学历 4 例,高中 8 例,初中 10 例,小学及以下 8 例;诊断为精神分裂症 18 例,

复发性躁狂症 7 例,酒精所致精神障碍 2 例,分裂样精神病 2 例,双相情感障碍 1 例。

1.2 方法

1.2.1 护理措施:对照组进行精神科常规护理,以疾病护理为主,提供日常的生活护理。优质护理组:
①营造温馨的住院环境。病区设有单人间、双人间、四人间,张贴了图画及温馨的生活提示,配置电视及设施齐全的卫生间等。
②组织护理人员学习,规范服务行为。组织护士学习护理相关规范和进行礼仪培训。
③优化服务流程、改变工作模式。从患者入院接待、治疗、检查等流程进行科学设计,将护士和患者各分两大组,设两个护理专业组长,组内护士进行合理搭配,责任到人,分层护理。
④强化基础护理,突出心理护理。
⑤以需求为导向,个性化健康教育。根据患者年龄、文化、生活习惯、信仰等不同情况,在入院、检查、治疗、康复等不同环节,评估其健康教育的需求,给予个性化的健康教育。
⑥以人为本,多元化精神康复。根据患者需求提供日常生活技能、人际交往技能、职业技能训练,工疗、娱疗、体育疗等,分阶段实施。

1.2.2 评定工具及方法 护士用住院患者观察量表(Nurses Observation Scale for Inpatient Evaluation, NOSIE)^[3]及自制的医院住院患者满意度调查表。NOSIE 共 30 项,按 0~4 分 5 级进行评分,结果分析包括因子分、总积极因素分、总消极因素分和总分。医院住院患者满意度调查表包括护士服务态度、语言、礼仪、用药、饮食、康复指导、技术水平、保护患者隐私等共 20 项。

由经过专业培训、具有大专以上学历、5 年以上临床

作者单位:241000 芜湖市第四人民医院

工作经验的护师分别在入院 3 天内、住院第 2 周末和出院前 1 周内进行 NOSIE 测评。医院住院患者满意度调查表在出院前由患者自己完成。

1.2.3 统计方法 采用 SPSS13.0 软件进行 t 检验 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结 果

2.1 两组 NOSIE 评分比较 住院第 2 周末 NOSIE

表 1 两组 NOSIE 评分比较($\bar{x} \pm s$, 分)

| NOSIE | 优质护理组 | | | 对照组 | | |
|-------|--------------|--------------|--------------|------------------------|--------------------------|------------------------|
| | 入院 3 天内 | 住院第 2 周末 | 出院前 1 周 | 入院 3 天内 | 住院第 2 周末 | 出院前 1 周 |
| 社会能力 | 34.9 ± 4.5 | 36.5 ± 4.4 | 38.4 ± 2.7 | 36.7 ± 4.3 | 38.9 ± 1.9 | 39.3 ± 1.5 |
| 社会兴趣 | 8.7 ± 5.2 | 9.7 ± 4.6 | 14.6 ± 5.0 | 6.1 ± 5.1 | 4.8 ± 4.6 ^b | 5.9 ± 5.9 ^c |
| 个人整洁 | 25.1 ± 6.3 | 26.6 ± 4.8 | 29.7 ± 3.1 | 27.7 ± 5.2 | 29.2 ± 3.7 ^a | 30.3 ± 2.8 |
| 激惹 | 12.6 ± 10.4 | 5.9 ± 5.8 | 1.1 ± 1.7 | 6.1 ± 6.3 ^b | 2.6 ± 3.0 ^a | 2.3 ± 3.7 |
| 精神病表现 | 3.4 ± 4.9 | 2.0 ± 3.2 | 1.3 ± 2.0 | 3.0 ± 4.0 | 0.9 ± 1.6 | 0.2 ± 0.6 |
| 迟缓 | 2.4 ± 3.2 | 2.9 ± 3.0 | 1.1 ± 2.0 | 2.7 ± 4.3 | 1.4 ± 2.2 ^a | 0.9 ± 1.6 |
| 抑郁 | 1.1 ± 1.7 | 0.4 ± 1.1 | 0.1 ± 0.5 | 0.9 ± 1.7 | 0.1 ± 0.7 | 0.1 ± 0.4 |
| 总消极分 | 19.5 ± 14.8 | 11.2 ± 7.6 | 3.6 ± 4.3 | 12.6 ± 12.1 | 5.1 ± 4.8 ^c | 3.5 ± 5.1 |
| 总积极分 | 68.8 ± 11.7 | 72.8 ± 10.2 | 82.7 ± 9.6 | 70.5 ± 8.7 | 73.0 ± 6.8 | 84.1 ± 12.1 |
| 总分 | 177.3 ± 20.3 | 189.6 ± 15.1 | 207.0 ± 13.2 | 185.9 ± 15.7 | 195.9 ± 8.4 ^a | 208.5 ± 12.4 |

注: ^a $P < 0.05$, ^b $P < 0.01$, ^c $P < 0.001$ 。

2.2 两组满意度比较 优质护理组与对照组对病区各项工作及医务人员的综合满意度分别为 100%、96.34%。对照组不满意的主要项目:健康教育相关内容占 50%,包括入院介绍、疾病、检查、饮食指导、护理操作沟通不足;服务态度(护士、工人)不满意占 36.36%;病区的作息安排、安静、整洁不满意占 9.09%;患者隐私的保护不满意占 4.55%。

3 讨 论

住院第 2 周末,优质护理组 NOSIE 社会兴趣因子分高于对照组,个人整洁因子分、迟缓因子分、总消极评分低于对照组($P < 0.05$ 或 0.01),出院前 1 周优质护理组社会兴趣因子评分高于对照组($P < 0.001$)。这说明优质护理对男性住院精神障碍患者的治疗和康复起到正性作用^[4]。这可能与个性化健康教育和技能培训有关。

优质护理组满意度高于对照组。这可能是由于优质护理组通过提升护士素质、规范的护理服务、优化护理流程、工作模式转变、个性化健康教育,强调

社会兴趣因子分、个人整洁因子分、迟缓因子分、总消极评分、总评分两组比较,差异有统计学意义($P < 0.05$ 或 0.01),出院前 1 周优质护理组社会兴趣因子评分高于对照组($P < 0.001$)。见表 1。

突出心理护理,主动沟通,化解了对照组的一些不满意的项目,从而提高了患者的综合满意度^[5]。

综上所述,优质护理服务对住院男性精神障碍患者的治疗和康复起着一定的促进作用,也提高了患者对医院及医务人员服务的满意度。由于样本和观察时间的限制,优质护理服务在改善精神障碍患者的症状、社会能力方面效果不明显。

参 考 文 献

- [1] 李小英,余金文.对我国优质护理发展现状的研究[J].求医问药,2011,9(12):407-408.
- [2] 闫永芳,高景华.优质护理服务病房患者满意度的调查研究[J].全科护理,2013,11(10):2867-2863.
- [3] 张明园.精神科评定量表手册[M].2版.湖南科学技术出版社,1998:214.
- [4] 梁忠新,秦轶灵.综合性康复治疗对慢性精神分裂症患者生活质量的影响[J].中国康复,2010,25(4):304-305.
- [5] 袁雪晖,周美英.对优质护理在眼科实施后提高护理工作满意度的分析[J].吉林医学,2012,33(19):4225-4226.

(收稿日期:2013-12-04)