

精细化管理在精神科护理中的应用

朱宗霞

(北京市昌平区中西医结合医院 北京 100085)

【摘要】目的：探讨精细化管理在精神科护理中的应用效果，为临床相关工作提供参考。方法：将80例住院近两年的精神病患者按随机分为两组，观察组40例，对照组40例，对对照组患者进行常规管理，对观察组患者进行精细化管理措施，并对两组患者的护理质量和护理满意度进行比较。结果：观察组患者在护理质量和护理满意度方面均明显优于对照组，两组间差异有统计学意义($P<0.05$)。结论：精细化管理在精神科患者护理工作中的应用，可有效提高护理质量，提高患者对护理工作的满意度，具有积极的临床意义。

【关键词】精细化；管理；精神科；护理；应用

精神科是医院的一个重要科室，因为精神科的主要特点是行为和思维异常，所以在日常护理工作中比较困难。精细化管理举措属于先进的护理模式，在医院护理服务中得到了广泛的应用，取得了显著的效果。精细化管理的本质是对护理过程的细化和优化，是一种自上而下的极致精细护理思维模式。本文就精细化管理在精神科患者临床护理中的具体应用进行了详细的探讨。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本研究对象为我院精神科收治的80例患者，临床分型分别为2019年8月至2021年的31例偏执型、30例青春型、19例紧张型患者。患者及其家属知情权研究情况，在这种情况下，患者被分为研究组、参照组。两组患者的数量是相同的。研究组内(40例)中，男性和女性的平均年龄分别为(48.90 ± 10.25)岁；参照组中男性20例，女性20例，平均年龄为(50.72 ± 9.84)。两组数据比较结果可比($p>0.05$)。

1.2 方法

对参照组的患者，实行日常护理模式，在此基础上，对研究组实行精细化管理模式，主要包括：第一，完备人力资源。主要目的是优化精神科护士的工作经验和学历结构，实行护士长、护理组长、责任护士的分层负责制，发展灵活的科室。优化精神科护士教育学历结构，分层使用，灵活调配科室，实行护士长、护理组长、责任护士分层负责制。护士长科室各方面进行监督，及时向责任护士指出护理工作中存在的问题，要求护理组长提出改进措施并监督落实，护理组长每天对病房内所有患者进行考核，指导督促科室护士做好患者的治疗和护理工作，确保工作的落实。强化精细化管理理念，强调质量源于精准：一是做好宣传教育、教育和培训工作，邀请律师讲授法律知识和防范医疗纠纷，组织省内外医院参观学习细节管理经验；其次，回顾了近年来我院精神科发生的各类医疗差错和医疗纠纷，对事件精细化管理存在的不足进行了探讨和分析。在精神科的精细化管理过程中，“精”就是精益求精，实现精神科的精细化管理和服务。“准”是指准确，如精神科药物的用量一定要准确；“细”是指每一次护理操作的服务精细化、执行精细化、管理精细化；“严”，就是要控制护理中的差错和偏差，严格执行各项操作标准和相关制度；二要深化精细化管理理念。定期对护理人员进行护理新知识指导、相应法律知识、争议分析纠纷案例护理培训，使护理人员树立高度的责任感和安全护理意识，能够按照要求的标准进行护理操作。精细化管理最重要的特点是标准化管理，程序化和制度化是标准化管理的主要步骤和重要手段。护理管理者不断完善现有的规章制度，细化操作标准，使精神科管理有法可依、有章可循。落实“三全”

管理办法，即对所有人员、各类仪器设备、医生、护士、技师进行管理，建立护理风险预警制度，细化患者在护理过程中可能承担的风险，规范急诊、危重症抢救程序和操作规范，强化精神科医务人员的细节意识，强化护理过程的可控性，明确责任到位；第三，严格做到精准、细致、严谨、准确规范，加强医患密切合作，严格规范护士护理行为，提高沟通交流能力；四是实行规范化管理。护理管理者不断完善各项规章制度，提高操作标准，使精神科管理工作有法可依、有据可依。在细化护理管理期间，规范了抢救操作和标准，建立了精细化三全管理方案案例。预防和控制护理风险，及时发现护理过程中的潜在危险，确定危重患者的急救方案；第五，由于护理人员往往工作压力较大，护理过程中身心疲惫，很容易导致护理差错。因此，在实施精细化管理护理的过程中容易形成各种误区，严格管理急救药品等；六是做好管理物品和环境护理。创造一个温馨舒适的住院环境，定时开窗通风，有助于安抚患者的情绪。病房内避免尖锐物品，定期检查并记录。第七，加强护理人员的管理。这项措施适当地增加单位护理人员的数目，以应付实际需要，并协助他们分担工作任务，有效地减轻了现有照顾者的精神压力。同时，要提高人事选拔制度标准，不断加大对护理人员的培训力度，努力提高护理人员的综合素质和专业水平，尽量避免工作失误，给医患双方带来不必要的困扰。第八，加强病人管理。同时，护理人员要密切关注患者的心理状态，观察患者的情绪变化，一旦发现患者情绪失控，要及时采取措施防止暴力行为的发生。第九，完善医院规章制度。首先，规范护理操作流程，确保护理流程的全面性、延续性和流畅性，要求所有护理人员严格按照流程工作；二是大力推行审核制度和奖惩制度，用好工作量化表，观察护理人员的工作表现，对表现突出的给予奖励，对不符合审计要求的给予严肃处理。最后，在工作过程中，我们将继续完善监督管理体制，在部门内成立专项监督小组，对各岗位工作进行督查，并定期召开部门例会，总结工作中存在的问题。第九，建立统一的科室物品管理标准，为患者创造一个舒适安静的病房环境，可以有效缓解患者的紧张情绪，使患者更快地适应治疗环境，有助于提高患者的治疗依从性；护理人员要做好病房管理，严禁病房内出现尖锐物品，定期检查病房环境，并做好记录，防止意外事故的发生。

2 评价标准

观察并统计两组患者的护理质量，评价指标包括基础护理、消毒隔离、病情观察、健康教育、三基考核、病房管理等，满分均为100分，护理质量越高，得分越高。此外，进行病人对护理的总体护理满意度统计。

3 结果

表 1 两组患者的护理质量水平比较情况 ($\bar{x} \pm s$)

指标	研究组 (n = 40)	参照组 (n = 40)	t	p
基础护理	92.14 ± 2.37	80.24 ± 1.27	6.70	< 0.05
病情观察	93.20 ± 2.19	81.25 ± 2.33	4.30	< 0.05
消毒隔离	90.22 ± 3.47	78.31 ± 1.98	8.92	< 0.05
健康教育	94.71 ± 2.05	80.02 ± 2.11	6.74	< 0.05
三基考核	95.68 ± 3.02	76.88 ± 2.02	7.33	< 0.05
病房管理	95.90 ± 3.36	79.83 ± 1.20	6.59	< 0.05

3.1 两组护理质量比较情况

两组护理质量比较情况如表 1 所示

3.2 两组患者的护理满意度比较

两组患者的护理满意度比较如表 2 所示。

表 2 两组患者的护理满意度比较情况 [n (%)]

组别	例数	非常满意 / 满意	总体满意度
研究组	40	25/13	38 (95.00)
对照组	40	20/8	28 (70.00)
χ^2			9.01
P			< 0.05

4 讨论

精细化管理是以科学理论为指导, 根据临床护理工作的发展, 完善科学性全面性管理措施, 从而更好地解决临床护理工作中存在的问题, 使患者体验到更高水平的护理服务, 是人文主义精神的具体体现。目前, 我国精神科的临床护理还存在许多不足, 这是不良事件和暴力行为的根源。精神科临床护理工作的精细化管理, 不仅降低了工作失误率, 而且为患者和护理人员生命、健康和安全提供了可靠的保障, 极大地促进了患者的康复。通过实施精细化管理, 可以对一定时期的护理风险进行评估和预测, 从而减少护理风险发生率的发生。在本研究中, 精细化管理观察组的护理质量和对日常管理护理的满意度明显高于对照组, 存在统计学差异 ($P < 0.05$)。在精神科护理中, 细化管理措施的实施, 可以提高护理工作工作效率, 提高护理工作的针对性和规范化, 显著减少护理失误问题。精细化管理把刚性制度和柔性管理制度结合起来, 明确护理人员的职责, 使护理操作行为更加严格和规范。

其实, 精细化管理是常规管理的升华, 属于科学的理念, 贯彻“以人为本”的理念, 为患者提供优质舒适的护理服务。在日常工作中, 按照规范程序开展工作, 做好心理指导、健康教育、生活护理、药物护理、环境护理护理工作。在提供更好的服务质量的前提下, 提高医院的竞争实力, 提高患者的满意度, 保持医院的长远发展。此外, 在精细化管理中, 护理人员加强与患者及家属的沟通, 使护理工作更加细致, 满足患者的诸多身心需求, 也是提高治疗效果的重要途径。精细化管理可以提高护理风险的识别和防范能力, 是精细化管理理念、管理方法和管理手段的创新, 实现从被动工作向主动工作、从繁忙复杂向规范有序、从满意任务向“零差错”的转变, 是全面提高服务效能的必然选择。每一个人、每一个岗位、每一天、每一个地方在精细化管理中的具体工作内容和标准, 都与

护理工作的细致、复杂、繁琐性相适应。通过精细化管理, 有效提高护理人员风险识别能力, 要求护理部每月对风险进行评估, 采取有效措施, 并将评估结果护理人员护理部、护理质控小组和全体护理人员。精细化管理有助于提高护理, 精细化管理思想源于科学的管理理论, 精细化服务质量是现代管理的必然要求, 是以常规管理为基础, 将常规管理引向深入的基本思想和管理模式。精细化管理体现在具体工作中, 即科学规范解决问题, 通过细化、量化、标准化、精益化、规范化、流程化、规范化、精准规范化、准细化、严要求, 把责任落实到每一个护理岗位要求、每一个工作流程、每一个人的行为规范中, 做到工作到岗、责任到人, 使护理单元精准、高效、协调、持续运行。结果显示, 精神科的整体护理质量有了显著的提高。精细化管理可以提高患者和家属的满意度。医院作为服务性行业, 要想在市场竞争中获得患者和家属的认可, 就必须通过加强管理来提高医疗质量。在精神科护理工作中, 规范护理行为, 把精细化管理和为患者提供精细化服务作为重要内容来抓, 规范护理人员仪表仪容和服务用语, 运用于精细化服务过程。精神科管理工作是医院管理工作的窗口, 要求护理管理工作精准化、精准化, 努力做到零失误、零差错, 满足患者需求, 提高患者家属满意度, 提高护理质量。研究结果表明, 实施精细化管理后, 患者的护理质量和患者家属的满意度明显提高。

5 结语

护理管理者通过精细化管理, 树立新的管理理念, 在细微处为其他医务人员提供服务和帮助, 通过医院建设的创新性举措, 调动医护人员的工作积极性, 使他们能够为心理疾病患者提供更优质的护理服务, 降低护理风险。因此, 将精细化管理应用于精神科护理工作, 是落实预防为主, 实施护理细节控制, 促进护理管理的重要手段, 可以提高患者满意度, 提高护理质量, 真正有助于为患者提供无缝、专业化、优质的护理服务。

参考文献:

- [1] 张倩. 精细化管理在全科护理管理中的临床应用 [J]. 全科口腔医学电子杂志, 2018,5(28):125+127.
- [2] 王莉, 邵灿, 曹小莉. 精细化管理在精神科护理中的应用价值分析 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2017,2(29):143+150.
- [3] 王轶佳. 精细化管理对精神科患者家属满意度和护理质量的影响 [J]. 中医药管理杂志, 2016,24(17):112-113.

作者简介:

朱宗霞 (1983-), 女, 北京人, 北京市昌平区中西医结合医院主管护师, 本科学历, 研究方向: 精神科护理管理。