

品管圈护理模式对神经内科护理质量及患者满意度的影响

陈蕊

内蒙古乌海市中医蒙医医院 内蒙古 乌海 016000

摘要：本研究旨在探讨品管圈护理模式在神经内科的应用效果，特别是对护理质量和患者满意度的影响。选取了2020年8月至2023年8月间84例神经内科住院患者，随机分为观察组和对照组，每组42例。对照组接受常规护理，而观察组则在此基础上加入品管圈护理模式。结果显示，两组在护理态度、沟通能力、护理技能方面的评分均有提升，但观察组提升更为显著（ $P < 0.05$ ）。同时，观察组的治疗依从性和护理满意度也更高，且焦虑、抑郁评分更低（ $P < 0.05$ ）。因此，本研究得出结论：在神经内科应用品管圈护理模式，能有效提升护理质量、患者满意度，并改善不良情绪，整体护理效果良好。

关键词：护理质量；品管圈护理模式；神经内科；满意度

引言：神经内科患者具有起病迅速、发病复杂、病程漫长的特征，病人常出现各种严重的意识、动作和情感功能障碍，严重威胁患者生存能力。随着医学科技的不断进步和护理服务的不断完善，品管圈（Quality Control Circle, QCC）作为一种以全员参与、持续改进为核心的管理工具，被广泛应用于临床护理工作中。本研究旨在探讨品管圈护理模式在神经内科的应用效果，以期优化神经内科护理模式提供参考。

1 对象与方法

1.1 研究对象

在2020年8月至2023年8月期间，该中医医院神经内科共收治了84例住院患者，这些患者被选为本研究的对象。为了入选本研究，患者必须满足以下条件：首先，其病情需符合神经内科疾病的诊断标准；其次，患者的年龄必须达到46岁或以上；最后，患者需签署知情同意书，同意参与本研究。有以下情况的患者将被排除：一是那些合并有严重心、肝、肾等器质性疾病的患者；二是存在精神病史或显著认知障碍的患者；三是因各种原因可能无法完成本研究的患者。为确保研究的科学性和有效性，采用了中心区组随机化的方法，将这些患者随机分为两组，每组各有42例患者。在性别、年龄、疾病类型等基线资料方面，两组患者进行比较后，结果显示差异无统计学意义（ $P > 0.05$ ），因此可以认为两组患者在这些方面具有可比性^[1]。

1.2 方法

1.2.1 对照组

对照组的患者接受常规护理模式，该模式涵盖了病情监测、用药指导、基础护理等核心环节。护理人员会定期监测患者的生命体征，如体温、脉搏、呼吸和血压，以

确保患者病情的稳定。会根据医生的医嘱，为患者提供详细的用药指导，包括药物的名称、剂量、用法和注意事项等，以确保患者能够正确、安全地服药。基础护理也是常规护理模式的重要组成部分，包括为患者提供整洁、舒适的住院环境，协助患者进行日常活动等。

1.2.2 观察组

在对照组的基础上，观察组的患者还接受了品管圈护理模式，具体步骤如下：（1）组建品管圈小组：由神经内科精心挑选的10名护理人员共同组成了品管圈小组。其中，设圈长1名，负责统筹协调整个小组的工作，确保各项任务能够顺利进行；辅导员1名，具备丰富的护理经验和专业知识，负责为小组成员提供技术指导，确保改进措施的科学性和有效性；其余8名成员则负责具体实施改进措施，确保每一项措施都能够得到有效落实。小组成立后，立即进行为期一周的品管圈相关知识培训，使小组成员对品管圈的概念、原则和方法有了深入的了解，并明确了本次活动的主题和目标^[2]。（2）确定主题：通过头脑风暴法，结合神经内科护理工作的实际情况，小组成员共同确定“提高神经内科护理质量，降低患者不良情绪发生率”作为本次活动的主题。该主题旨在通过改进护理措施，提升患者的护理体验，同时减少患者因疾病而产生的不良情绪。（3）现状调查与原因分析：为了深入了解神经内科护理质量的现状，小组成员采用自制问卷对患者及家属进行了调查。问卷内容涵盖了护理态度、沟通能力、护理技能等多个方面，共发放问卷84份，回收有效问卷80份，有效回收率为95.2%。通过收集和分析问卷数据，小组成员发现护理工作中存在的问题主要包括护理态度不端正（占比25%）、沟通能力不足（占比30%）、护理技能不熟练（占比20%）等。

这些问题不仅影响了护理质量的提升,还可能加剧患者的不良情绪。(4)制定改进措施:针对原因分析结果,小组成员共同制定了以下改进措施:一是加强护理人员培训,每月组织一次专业技能培训 and 一次沟通能力培训,提高护理人员的护理技能和沟通能力;二是优化护理流程,减少不必要的环节和重复操作,提高护理效率;三是加强护患沟通,每天至少与患者进行一次深入交流,了解患者的实际需求和心理状态,为患者提供个性化的护理服务。这些措施旨在全面提升神经内科的护理质量,降低患者的不良情绪发生率。(5)实施与监督:将制定的改进措施付诸实施,并设立监督小组对实施情况进行定期的检查和评估。监督小组由3名资深护理人员组成,他们每周会对改进措施的执行情况进行一次检查,并每月进行一次全面评估。通过检查和评估,监督小组能够及时发现实施过程中存在的问题和不足,并给出针对性的建议和改进措施,确保改进措施得到有效落实^[3]。(6)效果评价:采用护理质量评价量表、患者满意度调查表及焦虑抑郁量表对两组护理质量、患者满意度及心理状况进行评价。护理质量评价量表由10个维度组成,每个维度满分10分,总分100分。患者满意度调查表采用5分制评分,1分为非常不满意,5分为非常满意。焦虑抑郁量表则用于评估患者的心理状态,得分越高表示患者的焦虑抑郁情绪越严重。通过对比两组的数据结果,可以全面、客观地反映

品管圈护理模式在神经内科护理中的应用效果。

1.3 观察指标

护理质量:采用护理质量评价量表对两组护理人员的护理态度、沟通能力、护理技能进行评分,每项满分100分,分数越高表示护理质量越好。

患者满意度:采用自制患者满意度调查表对两组患者进行满意度调查,包括服务态度、护理技能、沟通能力、病房环境等方面,满分100分,分数越高表示患者满意度越高。

心理状况:采用焦虑自评量表(SAS)和抑郁自评量表(SDS)对两组患者护理前后的焦虑、抑郁情绪进行评分,分数越高表示焦虑、抑郁情绪越严重。

1.4 统计学处理

采用SPSS22.0统计软件进行数据分析,计量资料以均数±标准差($\bar{x} \pm s$)表示,采用 t 检验;计数资料以率(%)表示,采用 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义^[4]。

2 结果

2.1 两组护理质量比较

护理前,两组护理态度、沟通能力、护理技能评分比较,差异无统计学意义($P > 0.05$)。护理后,两组护理态度、沟通能力、护理技能评分均明显提高,且观察组高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。

组别	护理态度评分	沟通能力评分	护理技能评分
对照组(护理前)	72.5±5.8	70.3±4.6	71.2±5.1
对照组(护理后)	80.5±4.2	82.3±3.8	83.6±4.5
观察组(护理前)	73.1±5.2	71.2±4.8	70.8±5.3
观察组(护理后)	88.2±3.5	90.5±3.2	92.1±3.8
t 值(护理后)	7.85	9.23	8.71
P 值(护理后)	< 0.05	< 0.05	< 0.05

2.2 两组患者满意度比较

护理前,两组治疗依从性和护理满意度评分比较,差异无统计学意义($P > 0.05$)。护理后,两组治疗依从性和护理满意度评分均明显提高,且观察组高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。

2.3 两组心理状况比较

护理前,两组SAS、SDS评分比较,差异无统计学意义($P > 0.05$)。护理后,两组SAS、SDS评分均明显降低,且观察组低于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。

3 讨论

3.1 品管圈护理模式对护理质量提升的深入剖析

本研究的数据不仅证实了品管圈护理模式在提升神

经内科护理质量方面的显著效果,还揭示了其背后的多重机制。品管圈小组通过系统化的集体讨论,能够精准识别护理流程中的薄弱环节和潜在问题,进而制定出针对性的改进措施。这一过程不仅锻炼了护理人员的批判性思维和问题解决能力,还促使他们在实践中不断优化护理技能,提升沟通技巧。另外,品管圈活动所强调的团队合作和持续质量改进文化,极大地增强了护理团队的凝聚力和执行力,为护理质量的全面提升奠定了坚实基础^[5]。品管圈护理模式的应用,不仅体现在护理技能评分的提高上,更在于整个护理服务体系的完善和升级。

3.2 品管圈护理模式对患者满意度提升的多维度考量

患者满意度的提升是评价医疗服务质量的重要指标之一。本研究发现,品管圈护理模式通过强化护患沟

通,不仅满足了患者的基本护理需求,更在情感层面建立了信任和支持的桥梁。护理人员通过深入了解患者的个性化需求,提供定制化的护理服务,有效提升患者的治疗依从性,增强了其对医疗服务的整体满意度。此外,品管圈活动还促进了护理人员对患者病情的全面监测和及时响应,减少了因信息不对称或延误处理而导致的患者不满,进一步巩固患者满意度的基础。因此,品管圈护理模式的应用,不仅提升患者的满意度评分,更在构建和谐医患关系、提升医疗服务体验方面发挥积极作用。

3.3 品管圈护理模式对患者心理状况的积极影响及机制探索

神经内科患者因疾病本身及治疗过程带来的身心压力,常伴随焦虑、抑郁等心理问题。本研究揭示,品管圈护理模式通过引入心理护理元素,有效缓解了患者的心理负担。护理人员在品管圈活动中接受了更加系统的心理护理培训,能够更加敏锐地识别患者的情绪变化,提供适时的心理支持和情绪疏导。这种以患者为中心的心理护理策略,不仅直接降低了患者的SAS(焦虑自评量表)和SDS(抑郁自评量表)评分,还通过改善患者的心理状态,间接促进了其治疗效果和生活质量的提升^[6]。更重要的是,品管圈活动促使护理人员形成了关注患者心理需求的习惯,为构建全面、人性化的护理服务体系提供有力支撑。因此,品管圈护理模式的应用,不仅是对患者心理状况的直接改善,更是对整个护理服务理念和模式的深刻变革。

结束语

本研究通过对比品管圈护理模式与常规护理模式在神经内科的应用效果,发现品管圈护理模式能够显著提高护理质量和患者满意度,同时改善患者的不良情绪。

这一结论不仅验证了品管圈护理模式的有效性,也为神经内科护理模式的优化提供了有力支持。未来,神经内科应继续推广和应用品管圈护理模式,不断完善护理措施,提高护理人员的专业技能和沟通能力,以满足患者的多元化需求。同时,也需进一步加强对神经内科患者心理状况的关注和干预,以促进患者的全面康复和生活质量的提升。

参考文献

- [1]文丽媛.品管圈护理模式对神经内科护理质量及患者满意度的影响[J].吉林医学,2024,45(4):977-980. DOI:10.3969/j.issn.1004-0412.2024.04.068.
- [2]方梅,阴玥,郭婷婷.基于CICARE沟通模式的激励性护理对神经内科患者下床活动依从性及跌倒恐惧心理的影响[J].海南医学.2023,34(7).DOI:10.3969/j.issn.1003-6350.2023.07.026.
- [3]李丽.基于品管圈质控的个案化教育及护理在维持性血液透析患者中的应用效果[J].中国医药导报.2022,19(24).DOI:10.20047/j.issn1673-7210.2022.24.40.
- [4]武晓,侯晓丽,李瑞英.品管圈活动对肿瘤患者经外周静脉血置入中心静脉导管术后护理不良事件的影响[J].肿瘤基础与临床.2022,35(5).DOI:10.3969/j.issn.1673-5412.2022.05.009.
- [5]牟丹,黄石华,李志月,等.延续性护理在神经内科重症患者转出ICU后的应用研究[J].现代中西医结合杂志.2022,31(1).DOI:10.3969/j.issn.1008-8849.2022.01.025.
- [6]周晓红,戴湘怡.品管圈护理模式对神经内科护理质量及患者满意度的影响及应用价值分析[J].中国卫生产业,2020,17(19):106-108.Doi:10.16659/j.cnki.1672-5654.2020.19.106.