

分析健康体检护理工作中护理质量管理的效果

赵立静

北京北亚骨科医院 北京 102445

摘要:近年来人们对自身健康状态的重视程度越来越高,因此健康体检的需求也在不断加大,可以帮助人们实现疾病的筛查、健康的指导等多种目的,但是体检者人数众多而医疗资源有限之间也表现出矛盾,容易导致服务不到位甚至不规范的情况的发生,进而引发相关矛盾及纠纷事件,因此如何提升护理的质量一直以来也是临床上积极探索的问题,基于此本院参考先进医院经验加强了护理质量管理,经应用后证实了其有效性。

关键词:健康体检;护理质量;护理管理

引言:随着人类社会的飞速发展和人体年龄的增长,现代人的亚健康现象已越来越突出,而糖尿病、高血压、癌症、心脑血管疾病等也在逐渐发展,越来越严峻的形势危害到了人们的健康与安全。特别是近些年来,人们的生活质量在不断地提升,人民的健康意识也比以前有了很大的增强,许多的中国公民对自己健康问题也有了更深入的了解与认知,对社会性的保健要求也已迫切。在我国境内,政府也一直高度重视人民群众的身体健康问题,在各级的医疗卫生部门都建立了保健体检中心,而且还将保健体检工作纳入了医疗的日常中。与此同时,日本国内社会的一般公民们也已经将重视自己身体健康的问题贯彻到了平时的日常生活中,绝大多数人都可以在“自我感觉良好”的前提下,积极主动地前往各体检中心,定时进行全面的体检,“健康体检已然成为现代人生活水平提升的重要标志”。与此同时,人们还应当看到,世界各地的体检中心水准不一,质量良莠不齐,在健康体检的过程中时不时地就会出现对受检者健康产生不良影响的问题或现象,从而造成“受检者的健康体检出现误差”。有关学者指出,在进行卫生体检中心管理项目的活动中,一定要做好对护理人员的管理工作,提高其管理效率,才能保证卫生医学检验的顺利实施。

1 开展护理质量管理的意义

护士的工作重点对象主要是体检人员,但由于现阶段不少医院的护理人员编制严重短缺,这就要求医护人员必须积极地利用其专业特点,变被动为主动,明晰各自责任,把各个环节的管理落到实处,出现问题也要及时予以解决,同时对体检者也要和蔼可亲,工作态度必须温和,且不得在进行管理活动过程中表现出性格急躁的神情。针对病人提出的疑问要不厌其烦的进行回答,用语应通俗易懂;在体格检查人员遇到困难时,充

分满足体格检查员的要求^[1]。

促进护理制度更加健全。督导部门要逐步做到标准化工作,务必要建立一整套制度规范及业务范围的规定,制度的操作性要便于执行,要求明确、规范,把所有护理人员引入优质服务发展的道路上来,增强整员的业务能力。

护士服务是医疗管理的重要方面,和医疗的效益有着直接关联,而且对医疗的可持续发展很有影响意义。医院要能够长久的开展下去,需要提高对护理质量的关注,尤其是质量监督的作用,在日常医护中进行管理监督工作,可以有效增强监督管理力量,促使医务人员找到职责中的缺陷,协助患者改进问题,为体检者病人提供更好、更优良的服务,从而提升病人接受护理的信心。

2 资料与方法

2.1 一般资料

于2019年9月-2020年9月阶段共挑选130例体检者,分2组,分别是一般管理(对照组)和护理质量管理(观察组),观察分组男、女性分别为33、32人。年龄:20~67周岁;对照组男、女性,分别34、31人。性别:21~66年。2组的数据基本相当,有可比性。

2.2 方法

对照组实行日常管理,结果组实行护理质量控制方法,具体内容如下:

①分类检查:按照体检项目、工作难度、工作量的情况,将本院的体检医护人员进行有计划性地划分,将体检人群分为个人、单位、学生,让每位医护人员均能够完成好自己的本职工作,分组需要遵循公正原则,各组安排1名医护人员作本组组长,负责对其他的人员进行工作安排及工作监督。

②提高医护人员护理素质:各小组组长负责对组内成员进行知识与技能培训,让每位医护人员牢记“以体

检者为主”的理念，在体检者入院时，言语要文明且保持和蔼的态度，对待工作时要认真负责；医护人员还需要具备随机应变的能力，针对较小幼儿采血时，会产生较大的情绪波动，所以医疗人员必须对孩子做好情绪安抚，在多次穿刺中尽可能的保持冷静，通过聊天或视线移动的方法，减少多次穿刺的剧烈痛苦，提高穿刺成功率^[2]。若是单位或者学校组织体检，在人数较多的情况下，需要医护人员进行有序地引导，确保体检的秩序性。

③创造出适宜的体检环境：如果想要给体检者提供适宜的环境，则必须进一步地完善体检环境，在体检者等候区域设置饮水机、植物，在专门的公告栏里发布疾病防治小常识，使体检者在等候的时间内就可以有愉悦的感受；使用电子显示屏将体检者所体检的内容以及科室进行循环播放，并利用电子广播对体检者作出告知，缩短患者等待的时间。

④体检的护理：当体检者领到体检表后，由医务人员指导体检者完成体检表的填报，针对年纪大且不认识的病人，则需通知其到院体检后带上户口本、身份证等有效证件，在医务人员细致的了解病人状况后，协助病人完成填报；详细地向体检人员说明了体检室的基本条件、体格检查注意事项等，在进行每项体检时，安排专门医护人员为体检者介绍该项目的优势和作用，提高体检人员的正确认识度；若体检者体检项目较多，并且不了解体检的具体地点，医护人员则需要完善体检的引导图，缩短体检者体检时间^[3]。

⑤心理护理：针对体检人员对于体检产生较大的排斥感或负性情绪时，要及时地中止体检，将体检者带领到安全的区域内，与体检者进行交流，了解体检者出现不良情绪的原因，若体检者在恢复后能够继续接受体检，则由医护人员陪同；若体检者无法进行体检，医护人员则需要合理地安排下次体检时间，并且对其进行情绪疏导。针对出现晕针、晕血情况的体检者，则需要及时地将其领口解开，并且疏散围观人群，给予体检者足够的氧气，给予患者适量地热水。

⑥体检结束后护理：在体检者完成检查后，医护人员需要针对体检报告进行归纳入档，做好体检者的保密工作，若检查出存在疾病的患者，需要及时告知并及时督促其就医，并告知体检者定期复查。

2.3 效果判定

将二组负性情绪评分比较，并分别使用SAS和SDS的评分表对受试者进行评价，结果均与负性情绪程度相反。

(2) 2组护理满意度评价，使用医院的自制满意度评分表进行考核，根据满意度得分多少依次为最满意、比

较满意、不满意。

3 健康体检管理，强化质量控制手段

3.1 设立咨询台、加强导检

体检大厅醒目处设置咨询服务台，配导检护士。咨询台负责解答体检人员提出的有关问题，指导体检人员按秩序体检。对无人陪伴、行走不便的老人要给予照顾或派专人全程保障，及时为体检人员排忧解难，使他们尽快进行专科查体，避免因体检周折而产生不良情绪^[4]。同时导检护士要及时发现并处理各专科工作人员因体检者咨询无关体检事项而带来的额外负担，使其安心处理手中的工作，提高体检工作效率。

3.2 掌握体检者心理，及时消除不良性刺激

护理人员在导检过程中应更多关注体检者的言语和行为，发现不良情绪产生的苗头，要及时消除，避免矛盾发生，使体检者保持相对稳定的情绪，顺利完成体检。当体检者无理取闹、制造矛盾时，不要直接发生冲突，也不必据理力争，而是采取回避态度，可以让其他护士代自己向体检者做进一步沟通，待对方情绪缓解后，认真查找原因，不妥之处，要主动向体检者解释^[5]。作为个别案例，举一反三，以期更好地预见体检过程可能发生的事件，采取恰当的措施及时化解矛盾。

3.3 实行系统化整体护理，落实人员编制

系统化整体护理是以最新的护理理论为指引，以护理诊断方法为核心，严格按照标准护理程序进行制定的科学的系统的医护服务标准与护理模式。要求护士除了具备坚实的医疗基本知识、护理专科技能外，还必须了解心理学、伦理学、社会学等基础知识，同时还必须具有良好的语言表达能力，人际关系，以及健康宣教能力。并要为护理人员提供发挥理论和实践活动的条件，这无疑有助于提高护理质量。另一方面还要求医护人员编制必须合理。医护人员要具备较好的业务素质，并应当改善医护、病床护人比例失调条件，达到按一级医生考核的基本标准，病床与病护人员为1:0.4基本条件早日实现系统化的管理，并加强业务指导。

3.4 采用标准化管理，加强质量控制

护理工作尽管复杂、繁琐，却有规则可循，适合于规范化管理工作标准化管理是护理专业的最新目标，以制度为依据，将标准贯穿于工作全过程，逐步建立统一的护士规章制度，做到工作处处都有常规，均有质量标准，使护士的工作过程有章可循，以规章制度约束来养成良好规范行为。新目标护士的行为规范内容已逐渐建立，如文明用语、行为规范等，在严格的制度约束下，还应强调对任何一件差错都要进行原因分析，是不熟悉

规章制度,还是责任心不强所致,除进行经济、行政处理外,还应从思想上加强教育,努力培养护理人员自觉规范遵守各项制度。同时发挥护士长在质量控制中的优势,重视开展质量评价,通过多种形式,单个、整体、科内、全院、平时、定期的经常性的质量评价活动,这将有助于护士服务质量的保证和改善,并促进对护士质量的高效管理^[1]。

4 讨论

常规护士坚持以病人为中心的医护理念,但部分健康体检者由于对病情和疾病的相关知识理解上出现了问题,所以比较容易导致健康体检者在护理过程中产生了不安、急躁和恐惧等的消极情绪。人性化服务也是主动的护理方式之一,该护理模式可在整体服务上将护士效益显著提升,以此提升健康体检者的信心,并提高医务人员知识水平和能力。相对于常规护理方式来说,将个性化提供的服务方式用于健康体检管理之时,不但打破了常规僵化护理方式的桎梏,而且更能协助健康体检患者的不良情绪,进而改善了对临床的护理依从性,从而保障了临床工作的有序实施,从而提高了个性化服务的具体实施情况^[5]。在本研究中,对个性化服务组健康体检者的总业主满意度、体检持续时间、体检效果评价、体检服务质量评价和健康宣传教育评价等都显著高于常规护理组,该结论也充分表明在健康体检者的护理流程中应用了个性化服务,成效将更突出,不仅可以显著减少健康体检者的体检持续时间,而且也有助于提升了健康体检者的体检效果、满意度、体检服务质量和卫生管理效率,值得各医生的相关临床应用与研究借鉴^[2]。

健康体检中心每日的受检者数量庞大,可能因工作量过大和管理流程欠规范影响体检质量。因此为了提高卫生医学体检的服务质量,可以在健康体检中心加用护士制度,其有利于提高护理效率,完善体检程序,保证监管政策的有效执行,从而实现更优质化的体检服务质量。在卫生体检工作中实施质量安全管理,能够增强医护工作人员的业务意识和质量管理能力是体检顺利实施的基础。结合实际情况制定安全管理措施,并设定质控小组可以保证护理管理的专业性和连续性。管理体系

完善与安全管理实施可以优化体检流程,最大化提升体检效率,且能做好应急事件的高效率管理工作,提高护理人员的防范意识。信息化管理可减轻体检中心的工作量,缩短受检者的体检等待时间^[3]。而体检报告管理可尽快打印报告,向受检者反馈体检结果。

健康体检是进行健康教育的最好手段。经过适时合理的科学体检,就可以早期发现病变,从而实现了早期诊断的目的。而进行科学体检的主要目的,就是要早期发现群体中未完全了解的各类异常变化,如慢性非传染性疾病和致病风险因子等。调查资料已证实心脑血管疾病是人的主要死亡原因。而心脑血管疾病的主要病理变化为动脉粥样硬化,因此对这些人必须要定期进行保健体检,并做好对日常生活的保健护理,以培养良好的饮食习惯,从而减少病变发生率^[4]。而与此同时,对医护人员也必须做好护理管理,对各个方面的问题进行发现,找出的问题进行针对性处理,累积成功经验,为今后进行良好的管理技术奠定基石,最大限度提升人们健康情况以及体检中心服务水平,从而推动体检中心良性发展。

结语

体检中心是疗养院的窗口,护理人员的形象和服务能力体现了整个疗养院的医德医风。在关注体检技术水平的时候,注重护理整体服务水平,从而打消了体检者的不良情绪,是提升护士整体服务质量的最基本条件。

参考文献

- [1]冯云.护理质量管理在健康体检中心护理工作中的应用效果观察[J].中国卫生标准管理,2015,6(16):224-225
- [2]陶琴.健康体检人群的现状分析及护理的几点体会[J].大家健康(护理研究),2017,7(7):165-166
- [3]邱桂花.廖雪梅.吴君.等.护理管理在健康体检中的应用[J].中华健康管理学杂志,2017,12(1):22-23
- [4]赵洪惠.健康体检护理工作中护理质量管理的应用效果研究[J].中国社区医师,2019,35(24):167.
- [5]邓西平.健康体检中心护理工作中加强护理质量管理价值及对漏诊率的影响[J].临床医药实践,2020,29(3):223-225.