

# 体检科护理质量管理探究

田 甜

北京市羊坊店医院 北京 100038

**摘要:** 基于体检科, 当下研究重点为怎样采取有效护理措施, 创造人性化、快捷、透明的服务通道, 加深健康体检者认知, 满足患者自身需求。全面了解体检者情况, 结合检查结果, 制定全方位、差异化护理方案, 以提升生活质量。针对体检质量, 护理质量管理至关重要, 优化护理流程, 重视每个细节, 提高工作效率, 为体检者提供优质、综合化服务。

**关键词:** 体检科; 护理质量管理; 体检流程; 健康教育

## 引言

由于生活质量提升, 社会经济提高, 人们健康观念改变, 健康意识加强, 人们对于保健有了越来越高需求, 医院职能进一步扩大, 从原本的防治疾病, 到现在的保健。为了满足体检者需求, 关注疾病预防, 规范检查流程, 做好系统化、科学性管理, 引入持续改进理念, 实施护理质量管理, 既能提升整体管理质量, 又能令体检者安心、放心<sup>[1]</sup>。

### 1 完善护理管理系统

#### 1.1 引入网络化管理

采取信息技术, 能提升工作效率, 加强管理水平, 将计算机技术渗透体检全流程, 实现网络化管理, 搜集体检者资料, 将其信息录入, 优化、简化体检流程, 为体检者提供更便捷服务<sup>[2]</sup>。根据功能对体检科进行分区, 一般有六个区, 一为接待区, 二为基本诊查区, 三为本采集区, 四为专项检查区, 五为结论区, 六为结果区。充分借助计算机优势, 为每位体检者, 创建电子档案, 加强工作质量, 提升体检效率。

#### 1.2 规范体检流程

每个区的职能不同, 为了提升体检效率, 应优化每个区的流程: ①接待区: 其职责主要有交款、登记等, 接待护士应予以体检者引导, 了解体检者需求, 选取相应项目, 帮助其缴费, 搜集一般资料, 通过计算机录入患者有关资料, 包括检查项目等, 将有关体检导引单打印出来, 获取到化验单等, 根据导引指示单, 导诊护士协助体检者前往相应功能区, 及时接受检查<sup>[3]</sup>。对于接待区, 采取提前预约法, 将体检者资料提前准备好, 明确查体项目。采取套餐制方式, 即结合体检需求, 选取相应检查项目, 能随时以计算机为途径, 将患者资料调出, 检查单开具时间更短, 可提升效率。②诊查区: 该区域职能主要有监测生命体征, 观察患者体温, 监测其

血压、脉搏情况, 测量基础信息, 例如体重及身高等。

③标本采集区: 结合化验单需求, 采集相应标本, 例如尿标本、血标本等。④专项检查区: 以导引单为依据, 上边标记相应检查项目, 开展各项检查, 例如X线检查、心电图检查、眼科检查等, 取得检验数据, 于计算机系统录入。⑤结果区: 所有预定检查项目全部完成后, 对互联网内录入的有关数据进行分析, 汇总结果, 将体检资料留存, 方便后续检查结果, 进行对比, 最后打包全部资料, 将其转移至结论区, 由结论区处理<sup>[4]</sup>。

⑥结论区: 依据上述资料, 对于保健或者治疗, 提出有关建议, 护士将体检报告打印出来, 将其交给体检者, 为其讲解。对于个体体检, 护士应协助其预约, 结合其职业特征、实际需求等, 选择合适的体检套餐, 完成设计好, 介绍体检注意事项、须知等。对于单位体检, 先确定体检套餐项目, 提醒注意事项和体检时间, 知晓体检需求, 记录有关信息, 包括体检者电话、姓名和人数等, 结合体检科情况, 令其分批、分次体检<sup>[5]</sup>。对于学校学生体检, 前一天安排人员到学校开展健康教育, 讲解抽血、检查视力等项目意义, 告知其体检流程, 提醒注意事项。

## 2 渗透以人为本理念

### 2.1 加强以人为本认知

ISO9001提出的其中一项管理原则为“视顾客为中心”, 突出质量体系内“人”起到的作用。医学模式改变, 挑选护理骨干, 为其创造学习、交流机会, 令其前往省市或者国家学习班学习, 开展学习讲座, 设置专题讲座; 围绕护士礼仪, 举办培训班, 面向全员, 加强培训, 设置人性化服务语言, 对其进行规范和优化, 比方说采取“七字做法”, 即“不”, 面向体检者, 不能说“不”, “笑”, 提供微笑服务, 保证真诚, “请”, 开展各项服务时先向体检者说请, “好”, 每次见面时先向

患者问好,“歉”,如果出现失误及时向体检者道歉,“忍”,出现矛盾时一定要忍让,“雅”保证举止行为优雅。开展服务时,应秉持以体检者为一切等理念<sup>[6]</sup>。基于现代医疗领域,体检科存在四种转变,相对应的应形成四种观念,包括:①转变医学模式:更关注体检者心理需求,渗透以人为本内涵。②转变医患关系:常规护理模式为主动/被动型,将其调整成平等商讨型,充分尊重体检者,知晓并保护其权利。③转变护理需求:当下体检者需求已不仅仅局限于患病本身,不再只是医治疾病,而需要增进健康,建立“预防为主”这一观念。④转变医院生存方式:加强竞争、服务意识,护理人员应具备较高职业素养,存在丰富人文理念知识,开展护理服务时,应遵循关怀、微笑和严谨等理念,平等对待每一位体检者,保证热情,态度良好,令体检者感觉舒适,提供温馨、全面服务<sup>[7]</sup>。

## 2.2 创造良好体检环境

基于新型医疗模式,其核心为“以人为本”,将体检者视为整体活动的中心,针对现代管理理论,开展服务时,将人的需求作为整体逻辑起点,将为人民服务作为逻辑终点。创造出优质、舒适体检环境,保证进行体检时,体检者能够满意,觉得舒适和方便。调节体检科室温,保持恒定,将地毯铺好,针对每个体检床,均要将隔帘安装好,提升空气质量,及时清洁卫生,规范陈设,定时开窗通风,合理摆放一些植物,良好的环境能帮助体检者放松身心<sup>[8]</sup>。针对各类指示标牌,保证其规范,放在醒目位置,对于候诊室,准备报刊,提供沙发,为体检者提供免费纸杯及水,将平车、轮椅等准备好,为体检者提供便利。

## 2.3 加强健康教育

积极进行科普宣传,于体检科走廊以及候诊室,创建健康教育橱窗,结合不同季节流行病、常见病等,宣传各方面知识,包括保健知识、预防知识等,确保图文并茂,采取通俗易懂方法。针对高血压、冠心病、肝炎等,详细介绍疾病病机、常见症状、相应保健法等,创建小册子,保证内容简单、通俗,结合体检结果,选择针对性册子,为体检者免费提供<sup>[9]</sup>。提供健康咨询,邀请专家举办专题讲座,针对体检者,介绍医学知识,将体检和健康教育融合,宣传健康生活知识,积极转变生活方式,有效防范疾病。

## 2.4 实施人性化护理

进行体检时,应多体贴、尊重和关心体检者,采取“六声”法,引入“十心”理念,保持热情、友好的态度,为体检人员提供干预。所谓“六声”法,即来时

存在问候声,干预时存在关怀声,结束操作时存在送别声,若有不足存在致歉声,回应体检者需求时存在回声,收到表扬时存在道谢声<sup>[10]</sup>。所谓“十心”法,即热心宣传,耐心回答问题,尽心尽力工作,用心服务,留心观察,虚心听取意见,充分关心体检者,富有爱心,细心开展每一项服务,专心做事。详细讲解体检科情况,包括设施和环境等,介绍体检流程,开设多种体检方法,既包含全身、专项检查等,又纳入套餐检查,采取预约服务,为体检者提供便利。体检科应有导诊护士,为体检者提供全程、精细化服务,针对特殊群体,例如体弱者、年老者,可以采取平车,也可应用轮椅,为其护送,结合体检者需求、体检科情况,将检查项目安排好,提升体检效率<sup>[11]</sup>。完成体检后,导诊护士需要细致、周到,讲解注意事项。

## 3 健全护理质量管理体系

### 3.1 完善整体护理流程

参考ISO9001标准,以其中标记的质量管理原则为基础,完善规章制度,包括多方面内容,例如护理操作规范,导诊服务规范等。对于体检科每项内容,将其细化,认真开展各项工作。培养科学态度,保证安全且有序,开展分工合作,护士之间加强协作。对有关指标进行量化,根据数值分析结果,其具有公正、真实和客观等特征,定期进行评比,频率为1次/月,激发护士主观能动性,加强护理质量。

### 3.2 提升体检护理满意度

引入人性化护理,其实施目的主要为增加满意度,依据ISO9001标准,完善质量改进体系,实现自我提高、纠正、发现和完善。要想令体检者满意,不仅要采取上述“六声”“十心”法,还可引入“七字”法等,不断提升护理质量,增加满意度<sup>[12]</sup>。创建体检投诉箱,定期开箱,了解体检者建议,评估其需求,1次/月。针对体检人员,建立满意度调查表,涵盖多维度,例如体检者满意度、服务态度,或者护理操作水平等。针对体检者,进行随机调查,询问其对护理工作是否满意。结合体检者建议,满意度情况等,展开总体评价、分析,及时发现体检科现存护理问题,制定改进方案,致力于提升满意度,保证不低于98%。

## 4 开展护理质量管理要点

### 4.1 实现现代化管理

创建网络化、信息化、现代化管理模式,针对健康体检,开放绿色通道,持续提升体检科工作效率,加强护理管理技能。丰富管理理念,赋予其网络化、标准化等特征。实现现代化管理,打破传统手工档案禁制,创

设电子档案,开创先河,打开一个新时代,实现现代化管理<sup>[13]</sup>。完善体检信息管理系统,采取该模式,一方面能规避进行手工记录时存在的重复、工作任务重和繁琐等问题,可为医护操作提供便利,可以永久、安全保护体检者各项资料,便于统计分析科室工作量。

#### 4.2 秉持人性化服务理念

加强人性化干预,针对护理人员,加大培训力度,提升整体素质,养成端庄、优雅、专业的护士形象,实现文化渗透,秉持以人为本精神,服务中心始终为体检者,充分调动护士工作热情,提升其积极性,培养主动服务精神,拉近体检者和护士之间的距离,护士应有精湛、高超的技术,给予体检者优质、全方位干预,实现未病先防,提升身心健康水平<sup>[14]</sup>。

#### 4.3 强化护理质量管理

开展护理管理时,护理智联管理起到重要作用,建立完整、科学体系,一方面能和医学模式变化相符,一方面能适应现代化社会经济进程。针对护理人员,加大培训力度,培养其现代化管理意识。搜集各种循证依据,了解国内外先进经验,制定符合体检科实情的管理措施,不断提升管理质量,令体检者安心,提高其满意度。

#### 结语

综上,针对护理管理,开展护理质量管理至关重要,其属于核心内容,创建完整、科学质量管理体系,尽可能适应社会经济发展趋势,符合现代化医学模式,对于每位护理人员,培养先进管理意识,保证每个行为、操作和服务等,均有迹可循,令护理质量管理更加标准、规范。围绕护理管理,完善系统,健全体系,明确护理要点,渗透人文理念,加强护理质量。

#### 参考文献

[1]王敏,杨晶. 护理质量管理在健康体检中心工作中的应用价值[J]. 兵团医学,2023,21(4):76-77.

[2]王芳. 以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响[J]. 黑龙江中医药,2021,50(2):309-310.

[3]李晓琴. 路径化护理服务对健康管理中心体检效果及满意度的影响[J]. 国际护理学杂志,2021,40(8):1466-1468.

[4]高萍. 基于问题导向管理模式对体检中心护理质量、护理不良事件的影响[J]. 国际护理学杂志,2023,42(12):2113-2117.

[5]鄢鸿,杨明月. 基于问题导向的护理管理对体检中心护理质量改进效果的影响[J]. 当代护士(下旬刊),2021,28(6):109-111.

[6]郭长娟. 鲛鱼效应在体检中心质控中的价值分析[J]. 青海医药杂志,2023,53(5):30-33.

[7]董凌玲,吴洁. 常态化疫情防控下“6S”管理模式在体检中心护理管理工作中的应用[J]. 江苏卫生事业管理,2023,34(4):501-504.

[8]徐云芳,孙建华. 问题导向管理模式对体检中心体检效率及护理质量的影响研究[J]. 当代护士(下旬刊),2023,30(3):158-161.

[9]谈佳,李小珍,李卫. 健康管理机构护理服务标准体系的构建与应用[J]. 中国卫生标准管理,2022,13(23):1-5.

[10]郭鑫,王瑶,石莹,张丽. 健康体检中应用强化护理质量管理体系的临床价值及对减少错漏诊的影响[J]. 河北医药,2022,44(15):2392-2394.

[11]张梅玲,杨秋兰. PDCA循环法在体检中心护理质量管理中的实施效果探究[J]. 宜春学院学报,2022,44(6):91-94.

[12]王梅. 全面质量控制理论对健康体检护理质量管理中的影响[J]. 医学食疗与健康,2022,20(17):195-198.

[13]李岩. 个人健康管理服务信息平台对健康体检人群护理质量及睡眠质量的影响[J]. 世界睡眠医学杂志,2022,9(2):367-368.

[14]徐先,熊春,胡柏,李新华. 健康体检路径在体检中心优质护理服务中的应用[J]. 临床医药实践,2021,30(8):634-637.