

优质护理服务在健康体检中心的应用效果

赵立静*

北京北亚骨科医院 北京 102445

摘要:目的:探讨健康体检路径在体检中心优质护理服务中的应用效果。方法:选择体检中心2020年12月—2020年12月80例健康体检人群,按随机数字表法分为对照组和观察组,每组40例。对照组给予常规优质护理,观察组实施健康体检路径。比较两组护理前后消极情绪量表评分、体检等候时间、健康体检时间、纠纷发生率、对护理工作的满意度。结果:护理前两组护理质量量表评分比较,差异无统计学意义($P < 0.05$);护理后,两组的护理质量评分均有所降低,且观察组明显低于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。观察组护理满意度对比中,观察组数值均低于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。观察组健康体检者的突发事件明显低于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。结论:体检中心实施健康体检路径可提高护理质量,减轻体检人群的负面情绪,缩短等候时间以及体检时间,提高其护理满意度,并减少体检人员和体检中心护士之间的纠纷。

关键词:健康体检中心护理工作;健康体检路径;护理质量管理;效果

DOI: <https://doi.org/10.37155/2717-5650-0302-38>

开展健康体检可通过常规查体、实验室检验以及影像学检查等技术了解体检者的健康状态,及时发现潜在疾病,并开展对症的治疗和护理进行疾病防控或控制病情进展,改善患者健康状态,提升生活质量^[1]。近年来随着我国社会经济的良好发展,医疗体系日趋成熟,健康体检中心的各项服务水平也得到一定提升,但是由于健康体检中心每天需要接待大量体检者,导致其工作量明显增加,工作压力也明显增大,因此体检者对于健康体检中心的服务质量有了更加严苛的要求^[2]。因此在健康体检中心开展优质护理服务对于提升护理质量具有十分重要的作用。为探究优质护理服务在健康体检中心的应用效果,本次择取80例患者参与研究,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2020年12月到2021年12月期间从体检中心抽取80例体检人员进行研究,随机分为两组,观察组40例,对照组40例,在观察组中,男性19例,女性21例,年龄在20-75岁之间,平均年龄为(41.7 ± 4.2)岁,在对照组中,男性18例,女性22例,年龄在20-75岁之间,平均年龄为(41.1 ± 4.3)岁。本研究的所有对象均自愿配合,在一般资料方面,两组研究对象没有明显差异($P > 0.05$)。

1.2 护理方法

给予对照组体检者应用常规护理,给予实验组体检者应用健康护理路径,具体措施如下。

1.2.1 制定健康体检路径表

根据体检中心各方面实际情况,为体检者制定符合其体检需求的健康体检路径表,在制定过程中,不仅需要参考国内外的文献资料以及优秀经验,还应积极收集各方面专家的建议和意见,以促使健康体检路径表的内容不断完善。同时相关工作人员还应对临床路径的内涵以及标准充分理解和掌握,以促使实际工作的质量和效率可得到不断提升。

1.2.2 组织护理人员参与培训

根据我国“提高护理服务质量”指示,体检中心应对护理人员的服务礼仪、服务理念等相关工作内容进行积极培训,使其工作技能得到强化,同时要求护理人员充分掌握专业知识以及健康知识,以能够保障健康体检路径得到更加充分的落实,同时还可为体检者提供效果更好的健康宣教^[3]。

1.2.3 体检过程

*通讯作者:赵立静,1987年07月17日,山东菏泽,汉,女,本科,护师,北京大学医学院,北京北亚骨科医院,研究方向:体检。

5个部分分别为“物理检查”、“超声影像”、“化学检验”、“放射影像”以及“特殊检查”，根据体检者各方面实际情况，护理人员应为其合理排序，以促使体检流程更加人性化，并保障各个环节得到充分落实，同时，护理人员应积极主动与体检者进行交流，帮助其解答各项疑问，以缓解其紧张情绪，将各项检查的重点以及注意事项告知体检者，为其体检过程的顺利提供基础^[4]。

1.3 观察指标

为对照组的50例患者提供常规护理服务，主要包括：①尽量优化体检环境，使全部患者均有耐心等待体检。②做好用药指导工作，需要解答患者、家属提出的一些疑问。③完成护理记录，多分析一下护理管理的缺失内容等；

(2) 比较两组护理前后消极情绪量表评分。

1.4 统计学处理

数据应用SPSS21.0软件处理；计数资料以 $[n(\%)]$ 表示，采用 χ^2 检验；计量资料以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示，采用 t 检验； $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理质量比较

两组患者健康体检后，护理质量的分析情况，详见表1。

表1 两组护理质量比较

组别	n	良好	一般	较差	总有效率
对照组	50	25 (49.77)	9 (18.04)	16 (32.19)	34 (67.81)
观察组	50	42 (84.11)	5 (9.32)	3 (6.57)	47 (93.43)

2.2 两组护理满意度比较

两组患者护理满意度的调查结果，详见表2。

表2 两组护理满意度比较

组别	n	十分满意	较满意	不满意	总满意度
对照组	50	16 (32.07)	23 (45.47)	11 (22.46)	39 (77.54)
观察组	50	40 (79.92)	10 (20.08)	0 (0.00)	50 (100.0)

2.3 突发事件

比较实施两组健康体检者的突发事件情况，数据差异显著 ($P < 0.05$)，见表3。

组别	低血糖	低血压	晕针	晕血	发生率
对照组	2	1	1	2	8 (12.00%)
观察组	1	0	0	0	1 (2.00%)

3 讨论

健康体检中心作为保障居民安全的防火墙，其医疗卫生服务能力得到了社会的广泛关注，但是就目前实际情况来看，健康体检中心的每日工作压力不断增加，导致传统护理工作更容易出现误差，因此为了能够适应未来体检中心的工作要求，则必须要对护理方法进行创新^[5]。

健康体检是人民健康的一道“防火墙”，通过进行健康体检可以了解自己的健康状况，及时发现潜在疾病风险，能够及时进行疾病的预防和治疗，以此降低患者患病率，并提升其生活质量。针对临床中较为常见的慢性病或基础类疾病，可在正确科学的医疗指导下建立健康的生活方式，以积极控制或预防疾病^[6]。随着人们健康意识的苏醒和不断增强，其对健康体检中心的服务质量要求也越来越高，因此体检中心需要为前来体检的患者提供优质护理服务。目前体检中心的情况包括大部分患者均有工作繁忙，工作压力较大等情况，同时体检项目较多，各个年龄段患者均有，因此护理引导具有较高难度，加之TCD、B超等检查耗时较长，同时很多检查项目需要患者维持空腹状态，同时很多地区体检中心面积较小，但是人流量大，导致经常发生拥挤情况，还易引发纠纷事件，这就导致体检中心护理服务难度增加，患者对护理服务满意度低。除此之外，体检过程中可能有行动不便的特殊人群，该类人群管理不当会出现漏检、长时间候检以及突发情况，对体检质量造成负面影响，也会影响体检结果准确性。所以通过更有效的护理干预对

上述体检中常见的问题进行解决,提升护理质量和体检质量十分重要。

综上所述,健康体检中心开展优质护理,可以提升护理质量,保证体检有效性和安全性,因此可大力推进应用。

参考文献:

- [1]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.
- [2]江晶晶.优质护理服务在健康体检中心的应用实践分析[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(5):130-131.
- [3]何云美.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].中国卫生产业,2020,17(1):101-102.
- [4]唐玮.体检中心优质护理服务中健康体检路径的应用效果探讨[J].心理月刊,2019,14(23):142.
- [5]王小影.健康体检路径应用于体检中心优质护理服务中的效果分析[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(50):106.
- [6]游亮,陈兆红.健康体检路径在体检中心优质护理服务中的应用价值研究[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(91):251+253.