



新形势下疗养院体检中心如何提升护理服务质量

吕倩楠 胡晓彤 祁超静 (空军临潼航空医学鉴定训练中心 陕西西安 710600)

中图分类号: R47 文献标识码: A 文章编号: 1009-5187 (2018) 12-211-02

新时期背景下,健康被提到了一个前所未有的高度,定期进行健康检查,对疾病早发现、早治疗,以维护身体健康,已成为人们生活中重要的内容之一,只有拥有健康的体魄,人们才能更好的工作和学习。随着人们健康意识的不断增强,对护理理念、意识氛围的要求也越来越高。护理人员只有具备专业的医学理论知识、过硬的业务技能及先进的服务理念、良好的沟通能力、健康教育能力等,才能提高体检效率和服务质量,保证体检人员满意。

1 树立人性化服务的理念

人性化护理服务是一门艺术,它不仅仅表现在医务人员的外表,更重要的是体现医务人员对顾客的真情实感,是一种感动服务,感动服务是现代护理概念的又一段推进,是建立在“满意服务”基础上的人性化互动服务,是创造超过消费者期望值的创新服务,使人性的护理工作从被动服务到主动服务再到感动服务的理念转变,并使这一理念成为工作中的出发点和落脚点。南丁格尔说过这样一句话:“护士其实就是没有翅膀的天使,是真善美的化身”。她还赞誉到“护理是一门艺术—从事这门艺术要有极大的心理准备”。无论是传统护理,责任制护理,整体护理,人性化护理等各种护理理念的演化,其最终目的无不是为了提高护理质量,达到最佳护理效果而产生的。通过护理人员的热情、细心、耐心、体贴的言行与体检者进行沟通,使体检者在心理精神上处于满足而舒适的状态,而主动接受护理人员带有创造性的、个性化的、整体的有效护理,从而提升服务质量。

1.1 坚持以体检人员为中心的原则

体检工作中始终采取换位思考的方法,从体检人员的角度查找需求,想他人所想,急他人所急,充分体现以人为本的精神。如体检人员是老弱病残,护士应主动上前扶助上楼,并全程陪同比检,为其节省体力和时间。

1.2 规范护理人员的服务礼仪

护理礼仪是一种职业礼仪,是护士职业形象的重要组成部分,是护士素质、修养、行为、气质的综合反映,包括护士仪表、语言艺术、人际沟通与沟通技巧及护士行为规范等。是提高护理服务质量的基本保证。护理人员上岗前进行护理礼仪的严格培训。在着装上,要求统一着装,佩戴统一的头花、胸卡,化淡妆,让体检人员觉得舒服、轻松,拉近与客人的距离。制定《护士服礼仪规范手册》,包括整个体检过程的服务文明用语、行为规范及沟通技巧等。通过开展情景模拟演练、岗位之星评选等不同手段使礼仪服务达到规范化、标准化、统一化。要求护理人员在工作中使用文明用语,微笑服务,营造和谐温馨的体检氛围,从而给人以信任感、亲切感、安全感,体现人与人之间的平等。在导诊过程中使用标准的坐、立、站、走等基本礼仪,强化护理人员的主动服务意识,将传统的固定式导诊转变为巡回式导诊,做到“四勤”即嘴勤、眼勤、手勤、腿勤,确保体检人员百分之百满意。

2 扎实的专业理论知识和规范的实践操作能力

2.1 丰富的医学理论知识

由于体检人员的年龄、性别、职业、文化背景及接受能力不同、对体检的需求不同,故要求护士要具备较宽的医学知识面,只有自己了解其所以然,才能告诉别人如何预防疾病、

保持健康,提供高质量的服务。同时丰富的医学理论知识是护理人员做好健康宣教的前提,本科室重视医学理论知识的学习,年初制定全年学习计划,周周有学习内容,月月有考核重点;定期请科室专家及高年资护士讲课派护士外出参观学习;积极参加护理部组织的各种学习班,开展护理知识竞赛等方式调动护士的学习积极性,从而拓展护士的知识面,以满足不同体检人员的需求。

2.2 专业的体检知识

2.2.1 掌握体检套餐:根据体检的项目不同、价格不同、体检的人群不同,体检中心制定5种体检套餐以使用不同人群需求,包括:入职套餐、套餐A、套餐B、套餐C、套餐D、套餐E。

2.2.2 掌握体检项目的意义:例如心电图检查是了解心肌电活动,诊断心律失常的最佳手段,对冠心病、心肌梗死及其它心脏病有提示诊断的作用。

2.3 娴熟的静脉采血技术

静脉采血是体检最重要且较早进行的一个检测项目,也是体检中心最常见的一项有创造性护理技术操作。正确评估体检人员静脉血管的情况是确保一针见血率的关键。要求护士在采血前认真评估静脉血管的弹性、充盈度,据采血量选择合适的穿刺部位,并在有把握的前提下进行穿刺,从而保证一次性成功。在操作的同时向体检人员解释采集标本的目地及注意事项,缓解、消除体检人员的心理压力及紧张、焦虑情绪,做到采血时动作熟练、轻柔。静脉采血时做到“一针见血”是护理人员所应具备的基本素质,只有不断提高静脉采血的技术水平,才能保证体检人员的满意。

3 护理人员应具备良好的沟通能力

3.1 较强的交流沟通能力

每批体检人员来体检,护士都会在体检前台接待,发放体检指引单,介绍体检注意事项以及所检科室的楼层,如:做子宫、前列腺B超需憋尿,怀孕或可能受孕的女性严禁做x线检查或妇科特殊检查。体检注意事项是否交代清楚,体检是否顺利,与我们导检护士自身的语言组织和表达能力以及与人沟通交流的技巧有关。

3.2 较强的组织协调能力

由于体检工作涉及到相关科室多,体检量大,而受检人员又是工作繁忙的健康人群,因此,每个人都想一到就查,查完就走,所以工作中容易出现矛盾为此,导检护士要善于协调各相关科室尽可能做到合理安排受检人员,尽量减少应候检时间过长而引起不必要的争吵。

4 健康教育能力

健康教育是传播保健知识和技能,影响个人和群体行为,消除危险因素,预防疾病,促进健康的方法。体检人员这一特殊群体对健康教育非常重视,本科室健康教育主要有以下形式:

4.1 基础教育

在科室墙壁的醒目位置设置宣传栏,介绍与检查项目相关的健康知识,简单易懂;体检大厅的电视屏幕不间断播放健康保健知识;接待室摆放健康教育图书如《高血压病人的

(下转第215页)

• 215 •