



· 医学研究 ·

精益思想在医学影像科护理工作中的应用

李 文 周锡芳 海军青岛第二疗养院 山东青岛 266071

摘要: 背景 临床上医学影像科的工作量大, 患者年龄跨度大、病种繁多。**目的** 探讨精益思想在医学影像科护理工作中的应用情况。**方法** 从精益思想的概念、精益思想在影响影像科护理中的应用两方面探讨精益思想在医学影像科护理工作中的应用情况。**结果与结论** 精益思想在影响影像科护理中的应用包括创造舒心诊疗环境、规范服务行为、PDCA 质量持续改进、严格护理流程和规范健康教育。精益思想是一种管理艺术和文化, 要求全体护理人员为患者提供方便、快捷、优质的人性化服务。

关键词: 精益思想 医学影像 护理

中图分类号: R473 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2016) 12-304-01

引言: 随着医学模式的转变, 广大患者对医疗服务的需求不断提高, 放射科工作量大, 患者年龄跨度大、病种繁多、轻重不一, 本科室注重精益思想的培树, 使之贯穿于诊疗始终, 营造和谐就医环境, 提高患者的满意度, 使疗养院在树立精益求精、诚信可靠公众形象, 从而赢得良好的社会与经济效益。

1 精益思想的概念

精益思想发源于制造业。其核心是产品或服务的提供者从客户的角度定义价值, 通过把非增值性活动与增值性活动区分开来, 尽量减少非增值活动, 最终达到每个步骤都能够为流程创造价值的目的, 精益思想是一个由技术工具、管理方法和管理哲学理念组成的综合体系, 主要包括: 标准化操作、价值流程图、PDCA (Plan, Do, Check, Action) 循环法则、可视化管理等^[1]。

2 精益思想在影响影像科护理中的应用

2.1 创造舒心诊疗环境 实行“五常法”管理, 即常组织、常整顿、常清洁、常规范、常自律, 走廊宽敞明亮, 每个机房都有安全警示、温馨提示。每天对机房进行彻底清扫、除尘、消毒, 机房始终保持整洁卫生、窗明几净, 调节机房舒适的温湿度, 检查所需要的体位垫、体位枕、防护裙、防护帽、防护镜、急救药品和物品标示清晰, 摆放井然有序。

2.2 规范服务行为 组织礼仪培训, 指导护理人员塑造良好自身形象, 做到统一着装, 挂牌服务, 举止端庄, 语言文明。进行护患沟通技巧培训, 锻炼交流能力。注重提高自身素质, 拓宽知识面。接诊分流热心, 主动介绍科室人员情况、科室功能区域位置。使患者和健康查体人员尽快熟悉陌生环境, 感受宾至如归的温暖。护士及时现场导引, 使查体秩序井然, 既降低患者排队等候时的焦躁情绪, 节省查体时间, 又能使患者遇到问题时能及时解决。

2.3 PDCA 质量持续改进 放射科主要由诊断、技术、护理 3 部分组成, 其中影像技术与护理工作内容具有一定的相关性和交融性, 默契的配合将提高检查的速度、质量、安全与效率。通过组织医技护理人员一体化在职培训与质量管理、绩效考核, 护理人员参与影像诊断技术的学习交流, 不断更新影像知识, 规范操作技术。影像科通过每日集体阅片、晨交班, 进行环节质量讨论、分析原因、提出改进措施。每月就反复出现的问题召开质量分析会, 作为改进实例或质量评价指标, 达到持续改进的目的。实现了质量管理与奖惩同步、业务水平互补、科研水平提高的目的^[2]。

2.4 严格护理流程 检查前准备: 接到临床申请单后认真核对患

者姓名、性别、拍摄部位, 了解病情, 并在沟通交流中完成机器调适、体位摆放。严格遵守放射防护的有关规定, 尤其儿童进行放射检查时, 必须注意非检查部位的防护, 特别应加强对性腺及眼晶体的屏蔽防护。对疑有脊椎骨折的患者, 摆位时动作一定要轻柔保持脊柱稳定, 以免加重病情。检查中操作: 通过观察窗口密切观察患者, 口令清晰, 配合默契, 操作迅速。机房内保持安静, 避免与检查无关的交谈, 在讨论病情时, 要注意场合、方式、方法, 以免加重患者的心理负担。同时进行每一项操作时, 及时向患者说明目的及可能出现的不适, 取得患者的配合。造影剂注射: 详细询问病史和过敏史, 告知患者检查方法及危险性, 取得患者配合、让患者或家属在造影检查知情同意书上签字同意。严格执行各项规章制度及操作规程, 执行三查七对制度和无菌操作原则。熟练掌握护理操作技能, 穿刺技术熟练, 一针见血。快速推药时边观察边向患者交代如有不适及时提出, 以便发现问题及时解决。在加压时也要取得患者的配合, 说明加压的重要性, 以患者能耐受为度。95% 患者都对增强扫描有一定的恐惧感, 因此应以关怀的目光、亲切和蔼的语言给患者以心理安慰, 及时疏导患者不良情绪, 消除患者的紧张、焦虑、恐惧情绪, 减轻患者的心理负担, 做好急救药品器材准备, 熟练掌握各种抢救仪器的使用和急救技术, 以应对使用镇静剂、麻醉药、造影剂的使用风险。

2.5 规范健康教育 健康教育寓于影像科日常护理工作中, 做到四化: 业务学习经常化, 每位护士建立一本健康教育资料册, 科室统一形成健康教育系列教案; 健康教育制度化, 检查前为患者或查体人员讲解有关的注意事项; 形式内容活化, “一对一”重点讲解、集中讲授、定期更换宣传栏、发放宣传册等; 心理疏导及时化, 护士善于发现问题, 发现患者有不良情绪时能够及时与其沟通, 了解问题及时解决。

3 小结

总之, 精益思想是一种管理艺术, 也是一种管理文化, 要求全体护理人员坚持患者第一、服务第一的价值取向, 人人参与、齐心协力, 为患者提供方便、快捷、优质的人性化服务。

参考文献

- [1] 孙运峰, 何涛. 精益思想在特勤人员疗养管理中的应用[J]. 解放军医院管理杂志, 2014, 21(7): 697-698.
- [2] 李雪, 陈金华, 曾登芬等. 护理与影像技术一体化管理在提高放射科护理质量中的作用[J]. 中华护理杂志, 2014, 49(1): 49-52.

(上接第 303 页)

[2] 国家药典委员会. 中华人民共和国药典 (2010 年版一部) [M]. 北京: 中国医药科技出版社, 2010.

[3] 国家卫生和计划生育委员会. 国家基本药物目录 [Z]. (2012 版) (卫生部令第 93 号)

[4] 李显文. 我国基层药品供应保障问题的思考[J]. 中华医院管理杂志, 2016, 32(3): 188-190.

[5] 倪美玲, 陈涛, 陈鹏. 某社区卫生服务中心 2011 年至 2013

年基本药物应用分析[J]. 中国药业, 2015, 24(22): 133-134.

[6] 饶强. 实施国家基本药物制度对某三级医院药品费用的影响[J]. 中国药业, 2015, 24(10): 3-5.

[7] 林哲人, 胡娟娟, 徐惠芳, 等. 我国基本药物使用现状的文献调查分析[J]. 医药导报, 2016, 35(6): 674-677.

[8] 宋健, 吴群红, 高力军, 等. 国家基本药物制度对基层医疗机构合理用药影响分析[J]. 中国医院管理, 2015, 35(3): 75-77.