

• 护理研究 •

体检中心护理应用以问题为导向的护理管理对其质量提升的价值分析

赵 洪

中国人民解放军联勤保障部队第九二一医院 湖南长沙 410022

【摘要】目的 研究在体检中心质量提升方面应用一问题为导向的护理管理模式效果及价值。**方法** 本研究为提高我体检中心的护理质量,于2018年5月开始施行以问题为导向的护理管理,为探究该模式的应用效果,本文对该护理管理模式施行前后一年间的受检者资料进行了回顾性分析及对比观察。其中抽取在2017年4月-2018年4月的100例受检人员作为对照组,在2018年5月-2019年5月的100例受检人员则作为观察组,比较两组被选取对象的平均体检时间、体检效率、受检者满意度和护理管理作用。**结果** 通过对本研究中的各项观察指标数据进行统计学软件验证后发现,观察组受检者的平均体检时间要短于对照组($P < 0.05$),且观察组受检者的平均体检效率、满意度和护理管理作用均高于对照组, $P < 0.05$ 。**结论** 通过分析及比较后发现,以问题为导向的护理管理模式的施行,能够有效的提高体检的效率,有助于受检者满意度的提升,对工作人员的业务能力和职业素养的提升也有着重要的意义与作用。

【关键词】 以问题为导向的护理管理模式;体检中心;护理质量;应用价值

【中图分类号】 R47

【文献标识码】 A

【文章编号】 1009-3179 (2019) 05-156-02

体检是指对人的身体健康进行检查与评估的方式,体检的场所即体检中心。相较于医院体检,体检中心的体检内容更加广泛,能够对受检者的整体健康情况进行全面的评估,而医院体检更注重对受检者身体的某个器官进行健康检查。可以说,两种体检模式侧重点各有不同,体检中心更加重视“面”,而医院体检更重视“点”。但总体来说,受检者若不是对于疾病有着针对性的怀疑,更加推荐去体检中心进行体检^[1]。本研究为提升体检中心的护理服务质量与体检效率,增强工作人员的业务水平,采用了分组对比的方式进行临床研究,具体研究内容请看以下阐述。

1 资料与方法

1.1 一般资料

抽取在2017年4月-2018年4月在我体检中心进行体检的100例受检人员作为对照组,另抽取在2018年5月-2019年5月间在我体检中心进行体检的100例受检人员作为观察组。对照组中,男54例、女46例;年龄45-53岁,平均年龄 (50.97 ± 7.46) 岁。观察组中,男51例、女49例;年龄44-52岁,平均年龄 (50.46 ± 7.53) 岁。两组被选取对象的性别和年龄等一般资料数据经统计学软件验证后发现存在意义, $P > 0.05$,符合本研究中观察指标的比较标准。

1.1.1 纳入与排除标准:①所有研究对象均对本研究的内容有所了解,并自愿进行知情同意书的签署。②排除未成年与年龄 > 80 岁的受检者。③排除存在精神疾病、认知障碍和智力障碍的受检者。④排除依从性差及不遵医的受检者。

1.2 方法

1.2.1 常规护理管理模式:工作人员应当为受检者提供舒适的体检环境。应当对体检中心内部的座椅、饮水机和一次性纸杯等公共服务设施进行维修更换,将受检者按性别分为男女宾区进行体检以保护受检者的隐私,从而保障受检者在等待时的生理和心理舒适,并为受检者提供报刊、书籍或电视等娱乐服务。对于在体检过程中出现焦躁等负面情绪的受检者,护理人员应当予以情绪安抚,保障体检工作的顺利进行^[2]。

1.2.2 以问题为导向的护理管理:首先,开展培训,为护理管理模式的施行创造前置条件。其次,组建护理服务小组,制定以问题为导向的护理管理制度。再次,组织小组成员开会,通过对既往体检过程中出现的问题进行讨论,分析体检效率低下的原因并制定相应解决方案。最后,根据解决方案进行

具体管理模式的施行。

1.3 评定标准

对两组被选取对象的平均体检时间进行记录,并采用量化评分的方式对两组受检者的体检效率进行分数评定,满分10分,分数越高表示体检效率越高。采用我体检中心资质的护理满意度调查量表进行问卷调查,满分10分,分数的高低与受检者满意度的好坏呈正比。由两组受检者对工作人员的礼仪、沟通能力和主动服务意识进行分数评定,每项满分10分,分数越高表示护理管理模式的作用越好。

1.4 统计学方法

利用统计学软件(版本为SPSS21.0)对本研究中的观察指标数据进行验证处理,利用 n (组员例数)表达计数资料,以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示平均体检时间、体检效率、护理满意度评分和护理作用评分, $P < 0.05$ 表示组间差异有意义。

2 结果

2.1 两组受检者体检效果及满意度评分数据比较

利用统计学软件对两组受检者的体检效果及满意度评分数据进行验证比较后发现,观察组受检者的平均体检时间要短于对照组($P < 0.05$),且观察组受检者的体检效率平均和满意度评分均要高于对照组, $P < 0.05$ (见表1)。

表1: 两组受检者体检效果及满意度评分数据比较 ($\bar{x} \pm s$)

组别	n	体检时间(min)	体检效率(分)	满意度(分)
对照组	100	72.34 $\pm$ 13.51	7.52 $\pm$ 1.28	6.37 $\pm$ 1.13
观察组	100	58.69 $\pm$ 11.92	8.33 $\pm$ 1.35	8.42 $\pm$ 1.41
t		13.1266	4.3540	11.3452
p		0.0000	0.0000	0.0000

2.2 两组护理管理作用评分比较

通过对两组护理管理作用评分数据进行统计学软件验证后发现,观察组工作人员的礼仪、沟通能力和主动服务意识评分均要高于对照组, $P < 0.05$ (见表1)。

表1: 两组护理管理作用评分比较 ($\bar{x} \pm s$) 分

组别	n	礼仪评分	沟通能力评分	主动服务意识评分
对照组	100	6.18 $\pm$ 1.45	7.32 $\pm$ 1.21	5.97 $\pm$ 1.63
观察组	100	8.46 $\pm$ 1.12	8.74 $\pm$ 1.04	8.95 $\pm$ 0.87
t		12.4442	8.8999	16.1286
p		0.0000	0.0000	0.0000

(下转第158页)

护理, 不将患儿病情的评估与护理细节管理作为急救护理过程中的重点, 因此就会导致患儿急救过程中出现混乱情况, 对患儿的生命安全造成威胁^[5]。现代化的系统化急救护理流程, 其在临床抢救中, 通过提前做好急救物品与抢救设施、药品等工作, 对急救患儿的各项生命指标进行客观的评估与预判来从容应对患儿抢救期间可能发生的突发与意外情况, 从而进一步保证患儿的生命安全。与此同时, 系统化急救护理流程凭借其自身的系统化与标准化优势, 可以进一步提升我国当前的医疗水平与护理服务质量^[6]。本次研究数据表明, 选择系统化急救护理流程的研究组患儿, 其 Apgar 评分明显与采用常规急救护理的参照组, 且护理满意度较高 ($P>0.05$)。此数据结果进一步证明了, 对缺氧缺血性脑病患儿实施系统化急救护理流程干预的临床效果较为突出, 不仅可以有效改善患儿的 Apgar 评分, 同时也能够大大提升抢救效率, 提高护理质量, 充分满足患儿的个性化护理需求。为此, 系统化急救护理流程在具体的临床实践中应该得到广泛的推广与应用。

(上接第 155 页)

其脏器产生较大的影响, 所以, 术后存在很大几率发生躁动。护理干预可根据患者的反应做出相关护理的措施^[5]。

本次研究显示, 拔管时间、清醒时间对比, 观察组较对照组低, 躁动率对比, 观察组低于对照组, 提示了针对食管癌根治术的护理中, 应用手术室护理, 取得了明确的效果, 拔管时间缩短, 躁动率降低。除此之外, 因术中大面积的暴露, 加之输液等措施, 易致使患者发生低温现象, 对患者实施保暖措施, 可使苏醒的时间缩短, 降低躁动发生率。给予患者术前心理的疏导, 将留置导管的重要性向患者进行详细的说明, 导管在麻醉后的优越性, 以及苏醒期因留置导管而引发的不适感, 待其苏醒后, 患者主诉尿道不适的, 再次对其进行解释, 说明是因尿管的插入而引发的不适, 与手术效果无关, 让患者做好心理的思想准备, 面对刺激反应时保持平和的心态, 使不适感减轻, 患者的耐受度提升^[6]。

本次研究还显示, 尿路刺激的反应程度中观察组数据明显优于对照组, 提示了手术室的护理干预应用于食管癌根治术中效果显著, 对于留置尿管引发的刺激症状虽不可避免, 但经

(上接第 156 页)

3 讨论

近几年, 随着我国生活质量的逐渐提升, 人们更加重视自身的健康, 这便导致体检中心的工作量逐渐加大, 对体检中心护理服务质量造成了一定的负面影响。为此, 本研究通过比较以问题为导向的护理管理施行前后的效果, 得出该模式施行后受检者的体检效果及满意度均高于施行前这一结论。以问题为导向的护理管理模式是通过“提出问题, 解决问题”的方式对护理期间出现的问题进行针对性解决的护理管理模式, 该模式在体检中的应用, 能够有效的解决工作人员护理服务态度差、班次排列混乱和体检效率低等问题, 能够给予受检者更加舒适的体检体验^[3-4]。本研究发现, 排班不合理、工作人员与受检者间的交流不够、体检流程繁琐和体检后流程的缺乏是影响体检效率的主要因素。为此, 本研究通过以下措施对问题进行解决: ①合理排班, 根据体检中心的实际情况对护理人员进行排班, 保障每一名受检者都能够得到舒适、完善的护理服务; ②建立完善的体检制度, 根据体检中心实际情况的不同对工作环境、设备和流程进行优化, 通过为受检者提供登记、检查、交取报告单等一站式服务, 对体

参考文献:

- [1] 孙坤然. 系统化急诊救治护理在多发骨折患者中的应用效果 [J]. 河南医学研究, 2019, 28(14):2678-2679.
- [2] 李振美, 李兴霞, 李娜. 系统化急救护理流程在新生儿缺氧缺血性脑病中的应用研究 [J]. 中国卫生标准管理, 2019, 10(07):161-163.
- [3] 赵婷婷. 优化胸痛中心护理流程在扁鹊急救系统中的应用效果 [A]. 上海市护理学会. 第三届上海国际护理大会论文摘要汇编 [C]. 上海市护理学会: 上海市护理学会, 2017:1.
- [4] 李娟, 魏丹, 王宇. 护理流程优化对急性心肌梗死救治状况的影响 [J]. 护理实践与研究, 2017, 14(17):112-113.
- [5] 张稳稳. 口服有机磷农药中毒患者急救护理流程探讨及效果评价 [J]. 中外女性健康研究, 2017(04):114+116.
- [6] 王美燕. 系统化急救护理流程对新生儿窒息患儿抢救成功率、抢救时间及家长护理满意度的影响 [J]. 现代实用医学, 2016, 28(12):1671-1672.

手术室的护理干预, 可使患者的耐受度得到一定程度的提升。

综上所述, 手术室的护理干预实施在食管癌根治术护理中, 取得的效果较为显著, 拔管的时间得到明显的缩短, 躁动率得到明显的降低, 提升了耐受度, 值得广泛推广及应用。

参考文献:

- [1] 李淑芹. 舒适护理在老年食管癌根治术患者中的应用 [J]. 齐鲁护理杂志, 2016, 22(4):15-17.
- [2] 杨雪玲. 临床护理路径在食管癌根治术患者围术期护理中的应用 [J]. 齐鲁护理杂志, 2016, 22(20):24-25.
- [3] 李世凤. 前瞻性护理干预在胸腹腔镜联合食管癌根治术患者中的应用 [J]. 齐鲁护理杂志, 2018, 24(8):33-35.
- [4] 李淑军, 王勇, 高晓黎等. 冷凝集素综合征患者行食管癌根治术的护理 [J]. 中华护理杂志, 2019, 54(3):450-451.
- [5] 赵利娟. 术中护理干预对食管癌根治术患者手术室相关护理并发症的影响体会 [J]. 健康必读, 2019, (8):39.
- [6] 刘婷婷, 王雅丽. 前瞻性护理干预在胸腹腔镜联合食管癌根治术围手术期中的应用 [J]. 长春中医药大学学报, 2017, 33(1):125-127.

检流程进行优化, 最大限度的缩短体检时间; 强化沟通交流; ③在体检过程中工作人员要对受检者提出的疑问进行详尽的解答, 沟通过程中应当态度温和、言语友善, 对于存在特殊情况的体检者应当予以针对性的体检建议, 保障受检者体检时的舒适; ④工作人员应当详细的向受检者进行体检结果的讲解, 对于结果中存在异常项目的受检者, 工作人员应当提醒受检者自我保护, 并劝慰受检者进行进一步检查或治疗。通过上述措施的施行, 我体检中心的体检效率得到了显著的提升, 受检者满意度及体检效果也到了改善, 以问题为导向的护理管理模式在体检中心的应用效果显著。

参考文献:

- [1] 欧阳玲, 宋丰琪, 黄剑波. 以问题为导向的护理管理在提高体检中心护理质量中的应用 [J]. 护理实践与研究, 2019, 16(6):133-134.
- [2] 陈曦. 分析以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响 [J]. 养生保健指南, 2018(36):215.
- [3] 张洁筠. 以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响 [J]. 长江大学学报 (自科版), 2016, 13(36):74-75.
- [4] 刘琳, 单燕. 以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响 [J]. 检验医学与临床, 2016, 13(7):980-981, 982.