

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】B

【文章编号】2096-0867(2019)08-150-02

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嘱的受检者。

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)。

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2)。

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±13.51	7.52±1.28	6.37±1.13
观察组	100	58.69±11.92	8.33±1.35	8.42±1.41
t		13.1266	4.3540	11.3452
p		0.0000	0.0000	0.0000

表2: 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±1.45	7.32±1.21	5.97±1.63
观察组	100	8.46±1.12	8.74±1.04	8.95±0.87
t		12.4442	8.8999	16.1286
p		0.0000	0.0000	0.0000

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.

(上接第148页)

2.2 两组患者护理满意度比较

本次实验探究当中,研究组患者的护理满意度高达98.33%,高于对照组的满意度(90%),数据通过检验后证实存在统计学的意义($P < 0.05$),见表二。

表二: 两组患者护理满意度对比 [n (%)]

组别	例数	非常满意	比较满意	不满意	满意率
研究组	60	51	8	1	59(98.33%)
对照组	60	40	14	6	54(90%)
P					<0.05

3 讨论

PDCA循环管理也称为质量环,是由美国质量管理专家提出用于持续改善产品质量,每次循环都要经历计划、实施、检查、处理4个阶段,帮助护理人员总结工作经验和教训,将护理中存在的问题和不足逐渐整改,真正促进工作质量的提升^[5]。依据本文的探讨可以得知,研究组患者在PDCA循环管理过程中不良事件仅有1例(1.67%),而对照组的患者则

有5例在发生不良事件(8.33%),研究组的护理满意度也高于对照组,由此可知,在放射科实施PDCA循环方法进行管理可以提高医护人员的护理质量减少不良事件发生,还可有效改善患者对护理的满意度,值得推广。

参考文献:

- [1] 王平,张洁,石荣霞,et al.PDCA循环管理法在放射科护理质量持续改进中临床应用分析[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(52):19-20.
- [2] 王廷艳,胡晓恋.PDCA循环管理法在护理质量持续改进中应用效果分析[J].中国卫生产业,2018,15(6):44-45.
- [3] 付显芬,黄灵容.PDCA循环管理法在护理质量持续改进中的应用效果[J].中西医结合护理(中英文),2016,2(2):115-116.
- [4] 王升凤.PDCA法在提高放射科护理安全管理中的作用效果观察[J].中国继续医学教育,2017(32).
- [5] 向国娇,张晓燕,曾敏倩,等.强化门急诊输液沟通管理在改善护患关系的作用探讨[J].现代诊断与治疗,2015,26(19):4551-4552.

(上接第149页)

示:实验组患者的医院感染发生率为2.35%,显著低于参照组的10.59%,经统计 $P < 0.05$,组间比较差异显著;这一结果也充分体现出了手术室护理管理在控制医院感染中的作用效果。总结上述研究结果得出结论,实施手术室护理管理,可显著降低院内感染风险,对预防术中、术后感染具有重要帮助,值得推广。

参考文献:

- [1] 高翔,周生敏,王娟等.手术室护理管理与医院感染水平控制的相关性研究[J].实用临床医药杂志,2015,19(10):128-130.
- [2] 张彩霞,郑建萍,杨东等.手术室优质护理对手术部位感染影响的分析[J].中华医院感染学杂志,2014(18):4606-4608.
- [3] 杨青青.风险因素管理护理用于降低手术室感染率中的管理方法及效果[J].中国农村卫生事业管理,2016,36(2):243-245.