

健康体检护理质量管理中不同方式的作用

梁少华

广州新海医院 广东 广州 510340

【摘要】：目的：探讨全面质量控制理论在健康体检护理质量管理中的应用效果。方法：将我院 2021 年 1 月-2022 年 1 月 80 例健康体检者，双盲随机法分二组。对照组给予常规护理，实验组实施全面质量控制理论。比较两组健康体检满意度、健康体检质量评分、护患纠纷出现率。**结果：**实验组健康体检满意度高于对照组，健康体检质量评分高于对照组，护患纠纷出现率低于对照组， $P < 0.05$ 。**结论：**健康体检者实施全面质量控制理论效果确切，可提高健康体检护理质量，减少护患纠纷，提高健康体检者满意度。

【关键词】：全面质量控制理论；健康体检；护理质量管理；应用效果

The Role of Different Methods in the Quality Management of Health Checkup and Nursing

Shaohua Liang

Guangzhou Xinhai Hospital Guangdong Guangzhou 510340

Abstract: Objective: To explore the application effect of total quality control theory in the quality management of health checkup nursing. Methods: A total of 80 healthy subjects in our hospital from January 2021 to January 2022 were divided into two groups by double-blind randomization. The control group was given routine nursing care, and the experimental group was given comprehensive quality control theory. The health check-up satisfaction, health check-up quality score, and the occurrence rate of nurse-patient disputes were compared between the two groups. Results: The satisfaction of health checkup in the experimental group was higher than that in the control group, the health checkup quality score was higher than that in the control group, and the occurrence rate of nurse-patient disputes was lower than that in the control group, $P < 0.05$. Conclusion: The theoretical effect of implementing comprehensive quality control for health check-ups is definite, which can improve the quality of health check-up nursing, reduce nurse-patient disputes, and improve the satisfaction of health check-ups.

Keywords: Total quality control theory; Health examination; Nursing quality management; Application effect

随着经济的发展，人们越来越重视自己的身体，因此，体检的需求也在与日俱增。而且，他们不仅想要得到精确的检查结果，还想要更好的医疗服务，使健康体检者能更好地享受健康检查的服务。因此，在卫生保健工作中，要不断提高医疗质量，就成为卫生保健工作的一个重要课题。全面质量控制是最早出现在企业质量管理中的一种新的理论^[1]。着重于从人、物、法、环五个层面，对可能存在的质量问题和缺陷进行全面的剖析，并不断改进，保证产品的品质，该理论还在医学品质方面得到了良好的运用。护理质量是护理工作的一种客观反映，护士对健康体检者的护理服务质量和护理技术水平的高低，是影响医疗工作成功与否的关键因素。建立和完善的质量管理方法，可以提高护理质量，最大限度地满足健康体检者的需要。随着社会生活水平的提高，人们越来越认识到健康检查的重要性，健康检查的数量也相应的增多，因此，开展健康检查的护理工作就显得尤为重要。健康体检作为疾病筛查、预防疾病的一个重要环节，对护理工作的要求也是“零失误”，要不断地提升健康体检的护理质量，就必须融入更加全面、先进的科学理念。本文从建立两种不

同的护理模式的角度，分析了实施 TQC 的效果，并就其实施效果作了简要的介绍。本研究探讨了全面质量控制理论在健康体检护理质量管理中的应用效果，报道如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

将我院 2021 年 3 月-2022 年 1 月 80 例健康体检者，双盲随机法分二组。每组例数 40。实验组：23 名男性，17 名女性，18~82 岁，平均年龄（50.13±6.23）；

教育程度：10 名及以下的小学教育，20 名具有中学教育背景，10 名以上的学生；

对照组：24 名男性，16 名女性，17-81 岁，平均年龄 49.78±6.28。教育程度：11 名小学及以下，19 名具有初中文化水平，10 名具有高中以上学历。2 组常规数据对比，无统计学意义， $P > 0.05$ 。

1.2 方法

对照组给予常规护理，实验组实施全面质量控制理论。

第一，强化护士的工作能力、服务意识和礼仪服务。通过对护理人员的沟通、主动服务、全面的健康教育、规范的

护理礼仪等方面的护理工作,提高护理工作的质量;通过对体检对象的体格检查数据的采集,对其进行了理论和操作方面的训练,并通过操作示范、记录示范等方法,使每个护士都能熟练地使用该方法。一方面,开展持续、高效的护理工作。护士的能力、态度和综合能力是决定护士素质的重要因素。为此,我们进行了全面的护理培训,提高了护士的综合素质,规范了护士的行为。通过制作情景剧,录制标准化视频,建立标准化操作程序和操作办法,通过学习,提高护士操作技能。同时,制订了护理礼仪规范,建立了护理礼仪团队,每月定期对护士进行礼仪训练,由此对工作中的语言、行为做作进行了明确的规范,并定期对护士的掌握情况进行检查。定期开展科室内部培训,使护士更好地了解和理解体检项目,并能清楚地掌握各类突发事件的状态,例如处理跌倒、投诉处理、职业暴露、网络瘫痪等。另外,建立网上学习小组,定期公布有关的知识,让护士通过多种终端进行自主学习,提升护士的专业技能。另一方面要合理安排护士的工作。充分利用医院资深护士的经验与能力,做好年资护士的配置,确保各班护士的年龄、年龄、能力的科学性,这不仅可以弥补年轻一辈的实力和经验,还可以让他们迅速的成长。同时,要根据工作负荷灵活地调整岗位,以适应各种工作负荷,合理安排、合理分流,确保为受检者提供优质的服务。

第二,强化体检仪器设备的保养和管理,保证各项仪器设备的正常运转,以保证体检工作的顺利进行。在设备的日常维护和清洁中,应作详细的记录。每月向设备管理小组汇报设备使用情况和故障情况。为了保证仪器设备的清洁与保养,各科室统一生产机罩,在设备停机时盖上机罩以防止灰尘污染,使机器保持洁净。对与体检有关的设备进行二次保养,确保仪器的运行状况。第一阶段维修是设备操作人员,第二阶段是设备工程师。第一阶段维护,负责设备清洁、日常运行调试和设备维护,每周向设备经理报告设备的运行状况;设备负责人一方面对设备的维护情况进行监督,每月对设备状态进行汇总,并向全部门通报。此外,应结合实际生产条件,设计出一套统一的外罩,以确保装置清洁。

第三,强化消耗品的管理。建立耗材管理团队,对各部门的耗材进行补充、统计。确定每一种消耗品的具体替换周期,保证其正常的替换。同时,要建立耗材的电子注册系统,对耗材的利用情况进行定期的分析,确保其科学性,防止资源的浪费。此外,对于医疗检查报告丢失、补办不方便的问题,也将重新设定程序,以保证其在必要时可以进行补办。

第四,加强环境管理,根据健康体检场地的功能,将其分为不同的分区,并由专业人员进行环境保护,以保证场地

清洁、畅通。日常换班时,值班人员应及时与当日发生的健康检查有关问题进行交流,并根据实际情况做出相应的调整。通过填写表格等方法,统计和分析每天的体检人数,合理安排体检场所,合理安排体检场所、体检注意事项等。同时,在实施环境管理的同时,也要注重对健康体检者的个人隐私的保护,指导他们有效地进行健康检查。体检中心面向的是一个健康的人群,应该尽量避开类似医院严肃的环境,让体检人员感受到温馨和舒适。

第五,健全各项规章制度。通过对体检程序和各项规章制度的不断优化,制定了标准化的工作标准体系,健全了导检系统。特别要改进的是检查后的项目清单,防止出现漏检。规范体检报告发放程序,设立体检单发放区,将团体体检者与个别体检者分开,以加快体检单发放的速度,并设立投递检查报告,便于外地体检者获得体检单。在发放体检报告时,应对受检者进行细致的解释,并对受检者的个人隐私予以保护。

第六,体检人员的管理。为了强化体检人员的素质,必须建立一个清洁、卫生的体检环境,定期消毒,加强有关标志的管理,严格执行“一人一检”,维护身体健康。同时,对高龄体检者、残疾体检者实行优诊优检,并给予优检证,优先进行体检。另外,在体格检查时,要对受检者给予应有的尊重,以友善、友善的语言与受检者进行沟通,以提升受检者的满意度和信任感。

第七,优化健康体检全过程的护理。(1)健康检查前护理。①做好宣传工作

我们的健康检查项目、先进的医疗设备、优美的身体检查环境、合格的医疗人员,使我们得到了广大的健康体检者的一致好评,并在他们心中建立了一个良好的形象。②制定不同年龄、不同生活方式、不同单位、不同要求、不同经济基础的体检项目,并对不同的项目进行介绍,确保不乱收费,让顾客放心,充分体现了以人为本的理念。③体检前按时作息、清淡饮食,按规定禁食禁水,确保体检的准确性,避免误诊;月经期间不要做妇科检查和保留尿样;需要抽血、腹部B超的健康体检者,应在体检当日空腹;做盆腔B超时要憋尿;长期服药的健康体检者,要随身携带药品;孕妇或有可能怀孕的,应事先通知医护人员,不要做X光、宫颈刮片。

(2)健康检查中的护理。①创造一个人性化的工作环境,引导志愿者进行检查,对健康体检者的身体健康状况进行详细的讲解,并在能力范围内提供最好的服务。马斯洛把人类的需要划分为五个层面,即:满足人类的需要,尤其是最高的要求,是实现人性化管理的关键。创造一个人性化的环境,尽可能地体现出温馨和舒适。②减少医疗检查时间。导检志

愿者定期在等候区内巡逻，观察能力强，灵活安排，如果需要检查餐后 2 个小时内的血糖，通知健康体检者抽血、腹部彩超检查后尽快进食，早餐后根据情况合理安排检查项目，从而使体检流程紧密衔接，缩短体检者排队和等待的时间。

(3) 健康检查后护理。体检后，由合格的医师对健康体检者的身体进行全面的检查，医生会根据健康体检者的身体情况进行全面的分析、总结，并根据发现的结果进行不同的健康指导和教育。

1.3 观察指标

比较两组健康体检满意度、健康体检质量评分、护患纠纷出现率。

1.4 统计学处理

SPSS23.0 软件中，计数 χ^2 统计，计量行t检验， $P < 0.05$ 表示差异有意义。

2 结果

2.1 健康体检满意度

实验组的健康体检满意度比对照组高 ($P < 0.05$)。

表 1 两组护理满意度比较

组别(n)	满意	比较满意	不满意	满意度
对照组 (40)	20	12	8	32 (80.00)
实验组 (40)	28	12	0	40(100.00)
X^2				6.806
P				0.009

2.2 健康体检质量评分

实验组健康体检质量评分 96.56 ± 3.61 分均高于对照组 82.41 ± 3.57 分， $P < 0.05$ 。

2.3 护患纠纷出现率

实验组护患纠纷出现率低于对照组 ($\chi^2=4.507$, $P=0.034 < 0.05$)。实验组护患纠纷出现有 1 例，占 2.5%，而对照组护患纠纷出现 8 例，占 20.0%。

参考文献:

- [1] 张悦.探讨健康体检护理质量管理中全面质量控制理论的应用效果[J].当代临床医刊,2021,34(06):86-87.
- [2] 武珊,王倩,冷松.健康体检质量控制研究的文献计量及可视化分析[J].中华健康管理学杂志,2021,15(05):485-490.
- [3] 秦苗苗,陈文凤,彭晓江,齐昭艳.健康管理中心组建体检质量控制小组的方法与效果[J].当代临床医刊,2020,33(02):145-146.
- [4] 晏燕,潘丽艳,刘剑秋.实施全面质量控制生化检验中的应用效果[J].中国卫生产业,2020,17(08):118-120.

3 讨论

近几年，随着国家卫生保健政策的出台和大力开展健康体检工作，参加体检的人群越来越多，参加体检的人数也在不断增加。在健康检查中，为了使健康体检者能在一系列复杂的检查过程中获得良好的医疗体验，医疗保健是必不可少的一环。随着健康观念的提高，医疗保健工作不再局限于医疗、护理，医疗机构更要为健康体检者提供高标准的医疗服务。在健康检查中，对健康体检者进行规范、协调、有计划的护理服务，可以提高工作效率，预防某些不良事件发生^[2]。

而全面质量控制理论的运用，则是为了优化和规范护理人员的服务，使之能更好地为健康体检者提供高品质的服务，从而推动整个流程的顺利进行；既能为健康体检者提供良好的、舒适的体检体验，又能弥补体检中心的护理质量管理体系的缺陷，使体检工作更好地为公众提供体检服务。以全面质量控制理论为指导，是指在健康体检中心开展工作，对存在的问题进行分析，制定切实可行的管理制度，以纠正工作中的错误^[3]。

本文基于全面质量控制理论的理论，旨在探讨体检中心有关健康检查的问题，并提出相应的对策，让护士认识到自己的工作的重要性和责任，从而更好地履行自己的责任。全面质量管理的理念在各部门都得到了广泛应用，在完善工作流程、精简人员、提高工作效率方面起到了很好的作用^[4]。全面质量管理是当前医院最新型的全面、全面的管理思想，它需要全体医务工作者的积极参与，才能有效地提高医院的管理水平。将全面质量控制理论思想运用于健康体检，主要是为了达到更高的经济效益，使管理与人民对医疗质量的需求相一致，从而使受检者对其满意。通过对医务人员、机器和信息的协同管理，可以降低医疗事故，提高医疗质量。所以，要提高医务人员的专业素质和综合素质，提高护士的服务质量，提高护士的服务质量，提高服务质量，提高服务质量。

综上，健康体检者实施全面质量控制理论效果确切，可提高健康体检护理质量，减少护患纠纷，提高健康体检者满意度。