

以问题为导向的护理管理在体检中心护理质量中的应用进展

段玟君

内蒙古工人疗养院(内蒙古康复医院)内蒙古 呼和浩特 010020

【摘要】目的:就以问题为导向的护理管理模式进行探究,进一步将其用于体检中心的护理管理中分析应用效果。**方法:**将 2020 年 1 月至 2021 年 6 月前来本院体检的 120 例体检者为研究,对象采用不同的护理管理方案,对照组为常规护理,观察组则为以问题为导向的护理管理措施,对比护理质量改善成效。**结果:**从数据可见,观察组体检用时更短,体检效率高,明确表示有意愿再次来到本院体检数更多,从患者对护理人员的体检服务中各个维度的评价以观察组高于对照组,具有统计学意义($P < 0.05$)。同时,在院内对体检中心护理人员工作的考核中,可见观察组高于对照组,差异显著($P < 0.05$)。**结论:**针对体检中心落实以问题为导向的护理管理措施,能够针对护理工作中的差错和细节问题进行优化调整,提升工作人员的职业素质和业务能力,以便于更好地服务体检群体,具备一定推广、应用价值。

【关键词】:以问题为导向;护理管理;体检中心;护理质量

Progress in the Application of Problem-oriented Nursing Management in Nursing Quality in Physical Examination Centers

Wenjun Duan

Inner Mongolia Workers' Sanatorium (Inner Mongolia Rehabilitation Hospital) Inner Mongolia Hohhot 010020

Abstract: Objective: To explore the problem-oriented nursing management mode, and further use it to analyze the application effect in the nursing management of the physical examination center. Methods: The 120 patients who came to our hospital from January 2020 to June 2021 were studied with different nursing management schemes, the control group was routine nursing, and the observation group was problem-oriented nursing management measures, compared with the improvement effect of nursing quality. Results: It can be seen from the data that the observation group had shorter physical examination time and higher physical examination efficiency, and it clearly indicated that the willingness to come to the hospital again for physical examination, and the evaluation of the observation group was higher than that of the control group, which had statistical significance ($P < 0.05$). At the same time, in the hospital assessment of the work of the nursing staff in the physical examination center, it can be seen that the observation group was higher than the control group, with a significant difference ($P < 0.05$). Conclusion: According to the problem-oriented nursing management measures, it can optimize and adjust the errors and details in the nursing work, improve the professional quality and professional ability of the staff, so as to better serve the physical examination group, and have certain promotion and application value.

Keywords: Problem-oriented; Nursing management; Physical examination center; Nursing quality

近年来人们的保健意识增强,愿意参与体检的人数大幅度上升,且体检中心与早上接待人数较多且任务繁重,在这一期间也容易出现一些医患纠纷,而不利于体检的顺利开展,由此体检中心也应当从护理模式上进行改善和提升,以全新的护理模式来接待患者,降低医患纠纷,提升护理管理水平^[1]。在护理理念中以人为本为基础,而以问题为导向的护理,则能够重视体检的各个环节和项目,及时与患者进行沟通,帮助其更好地身体状态和检查要点。要了解患者对体检服务的认知程度,结合实际问题来解决护理矛盾^[2]。健康体检工作是否有效开展,直接决定着是否可以有效地对健康体检者的疾病进行筛选与预防,因此健康体检质量管理相当重要。相关研究表明^[3],健康体检路径可以对体检科室的潜在问题分析与解决,促进体检质量的有效提高。而在具体实施过程中,体检中心人员缺乏主动的服务意识,服务态度、行为不规范,与体检者沟通不足,对体检资料的记录不准确。鉴于此,将 2020 年 1 月至 2021 年 6 月前来本院治疗的 120 例体检者为研究,对象采用不同的护理管理方案,结果证明该治疗方案具有良好

临床效果,内容报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

将 2020 年 1 月至 2021 年 6 月前来本院治疗的 120 例体检者为研究,对象采用不同的护理管理方案,观察组女性 24 例,男性 16 例,年龄区间 36~82 岁,平均(59.07±12.03)岁;对照组中男性 19 例,女性 21 例,年龄区间 35~83 岁,平均(58.13±11.89)岁。入组体检者及其家属均在知晓研究内容、目的的前提下自愿签署同意书。

1.2 实验方法

对照组为常规护理,为患者提供舒适安全的护理环境,同时在体检中重视对体检者隐私部位的保护以及隐私疾病的保护。

观察组则为以问题为导向的护理管理措施,成立专项小组,以问题为导向来制定管理制度,优化体检服务,同时来体检中心的患者也需要舒适的体检环境正确的引导,以便于患者尽快参与到各个体检项目中。首先要能够发现问题,第一则是针对流程不合理问题进行改进,通过缩短

后时间,对体检中心的科室位置设定也要进行调整,最大地发挥空间优势。第二则是提升医护人员的工作专业性,确保体检结果和质量的准确无误。第三重视对患者的咨询和引导,如针对高龄患者、有残疾的患者进行爱心服务。为患者讲解报告单的异常情况,建议患者前往医院进行再次诊断,以明确异常问题。在体检指引单上,有体检者选择的体检项目,也有医师签字、备注栏等,同时也写了体检流程、注意事项、体检的结果等^[4]。在护理人员工作上,则是要加强对医护团队人员的培训,提升一站式服务质量,要合理安排人员的倒班,问题保证充分休息并积极地与体检者进行交流,了解对检查存有疑虑患者的实际情况,给予建议和解答。值得一提的是,体检中心常见情况则有排队问题,这就会导致体检效率下降,体检人员出现情绪问题,甚至出现体检者之间的纠纷,在排队等候区可为患者发放常见疾病的宣讲手册,提供自助饮水服务等,并按照实际情况调整体检的顺序^[5]。要进一步对体检项目进行优化调整,考虑体检者的体检用时。最后,在体检中也会存在突发事件,故而体检中心也要准备急救设备,针对突发事件进行流程确认,加强工作人员的应急处理能力。

1.3 评价标准

本次调研将统计受检者的体检用时。

同时针对护理人员的工作进行评价,如护理礼仪,主动服务能力,沟通能力和健康教育能力。

后从院内对护理人员的工作进行考核评估,主要如流程改进、沟通服务改进、专业引导、便捷服务等。

1.4 统计学方法

处理软件选用 SPSS 20.0, 计量资料用 $(\bar{x} \pm s)$ 表示, 以 t 检验, 计数资料用率予以表示, 采用卡方检验, $P < 0.05$ 表明指标对比差异显著, 符合统计学价值。

2 结果

就数据中看, 观察组体检用时更短, 即为 (54.98 ± 12.23) h, 对照组则为 (75.67 ± 10.22) h, 可见观察组体检效率高 ($P < 0.05$)。

从患者对护理人员的体检服务中各个维度的评价以观察组高于对照组, 具有统计学意义 ($P < 0.05$)。如表 1 所示。

表 1 体检者对护理人员工作质量的评定 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	护理礼仪	主动服务	沟通能力	健康教育
对照组	16.89±4.97	17.93±2.57	20.33±5.34	19.17±3.05
观察组	22.46±4.82	22.86±3.91	23.69±5.72	22.89±4.23
t	5.406	6.541	3.258	5.409
p	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

同时, 在院内对体检中心护理人员工作的考核中, 可见观察组护理人员均分为 (91.34 ± 5.33) 分, 高于对照组 (85.64 ± 3.24) 分, 差异显著 ($P < 0.05$)。

3 讨论

体检中心是对人们的身体健康状况进行检查的场所, 具有完备的设备和医护资源, 能够为患者的身体状况进行评估。但是在当下的体检服务中也有很多问题, 这就会增

加护患纠纷, 也不利于体检的顺利完成。在护理服务中要寻求新的方案, 解决存在的问题, 进一步优化护理服务流程, 为患者提供舒适的、便捷的服务^[6]。

以问题为导向的护理管理则是以患者实际情况为中心, 所开展的工作模式和传统护理相比, 能够提升医护人员工作的主动性。在工作中应当重视问题的收集, 让护理人员可以相互配合针对体检中心所隐藏的问题进行自主解决, 有研究提出以问题为导向的管理模式, 能够更好地启发护理人员的工作而调动积极性^[7]。在本次调研中采纳了以问题为导向的会议, 管理利用体验者的需求来推动护理工作, 同时也帮助护理管理人员更好地了解体检者需求以及存在的实际问题, 在解决过程中难免要查阅、整合相关资料, 故而护理人员具有专业知识的综合能力, 变被动的服务为主动的服务, 并为就诊者提供舒适的环境^[8]。在小组成员的共同讨论中, 能够形成良性循环, 也提升了护理人员的工作效率。

在以问题为导向的体检服务中, 首先创立了优质的服务小组, 要提升小组成员的业务能力和综合能力, 提升成员的责任感, 保持工作的热情, 另外要构建优质的护理服务小组, 具有专业化、合理化的服务流程, 提升体检效率, 缩短等候用时^[9]。体检中心在环境设置上可以多放置一些绿植。在舒适的环境下也能够减少体检者的焦虑情绪, 同时能够感受到体检中心的人性化护理服务。在关心患者体检流程的同时, 也应当结合其选择体检项目来进行对应的服务, 在体检过程中也包括了缴费服务, 升级服务等等^[10]。护理人员也应当定期地总结问题, 针对体检者提出的建议进行护理方案的调整, 要防止出现盲目修正的情况, 为建立和谐的护患关系提供支持。针对体检中心体检者的服务管理进行了优化, 在落实以问题为导向的护理理念后, 能够提升人员的主动服务意识和责任心, 在问题的处理上以及观察能力上, 沟通能力上均有显著提升。另外, 以问题为导向的护理能够针对体检的各个事项进行强调, 特别是在采血、影像学检查等相关的工作准备上, 要重视患者的感受, 结合人性化护理服务理念, 建立了相关的管理机制, 提升体检服务的全面性^[11]。

值得一提的是, 在长期的工作中体检中心人员的服务意识, 服务态度有所下降, 也会带有个人情绪, 这些都会降低体检者的服务满意度。对此, 提高工作人员的专业知识能力、技术水平, 在管理过程中应当加强内部人员培训, 包括提升主动服务意识, 建立弹性排班制度, 设立区域组长等等, 在优化人力资源下能够加强服务综合能力, 有利于引导体检者快速高效地完成各个项目的体检^[12]。总体而言, 针对体检中心的工作应当结合实际情况、患者体检需求采取一系列有效措施进行持续质量改进, 要分析问题的症结之处, 有目标、有计划地进行整改, 而不是盲目性整改, 这样也会加重医护人员的工作, 导致体检流程烦琐, 不利于推进。要保障高水平的体检服务指导, 可以在换位思考下调整工作内容, 并通过头脑风暴进行组间讨论, 以达到持续改进的最终目的。

综上所述, 针对体检中心落实以问题为导向的护理管

理措施,能够针对护理工作中的差错和细节问题进行优化调整,提升工作人员的职业素质和业务能力,让体检者在

舒适的环境下参与体检,提升了医疗服务的整体水平,更好地提升服务体检群体的满意度,具备一定推广、应用价值。

参考文献:

- [1] 陈莲芳,陈林,唐春风等.以问题为导向的护理管理在体检中心护理质量中的应用进展[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(71):361-362.
- [2] 张延芹,马晓东.以问题为导向的护理管理对体检护理质量及体检效率的影响[J].医药前沿,2021,11(11):146-147.
- [3] 徐妙珊,巫敏纯,张翠霞等.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效果[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(82):129,131.
- [4] 李程,时文玲.针对性健康宣教护理模式在体检中心护理工作中的效果及护理质量[J].中国社区医师,2022,38(03):106-108.
- [5] 吴颖.以问题为导向的管理模式对提升体检中心护理质量的效果[J].国际护理学杂志,2020,39(14):2529-2531.
- [6] 苏蓉.探讨以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(5):169.
- [7] 王文林.以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响分析[J].中国卫生产业,2020,17(24):139-141.
- [8] 王兰兰.以问题为导向的管理模式对提升体检中心护理质量的效果及提高体检效率分析[J].保健文汇,2020,(32):89-90.
- [9] 王维娜.基于问题导向的综合护理管理对体检中心护理质量及风险事件的影响[J].国际护理学杂志,2020,39(12):2111-2115.
- [10] 李燕,谢小敏,徐敦全等.体检中心护理质量评价体系的构建研究[J].护理管理杂志,2020,20(10):739-743.
- [11] 倪小婷.护理质量管理在健康体检中心护理工作中的临床价值分析[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(73):242+244.
- [12] 钟晓珊,谢泽娟,陈嘉迪.护理质量管理在健康体检中心护理工作中的应用价值研究[J].中国实用医药,2017,12(06):156-158.