

以问题为导向的护理管理模式在体检工作中的应用

周利军

(重庆医科大学附属第二医院 重庆 400000)

摘要: 目的: 以问题为导向的护理管理模式在体检工作中的应用。方法: 本次研究从本院2021年10月-2022年3月收入的体检对象中随机抽取90例, 按照随机数表法将其分为了对照组(对照组接受常规护理)和观察组(观察组在对照组基础上予以“以问题为导向”护理)两组, 分析护理结果。结果: 对比体检对象的体检评价: 观察组的评价分数更好, 对比对照组 ($p < 0.05$); 对比综合护理满意率: 观察组综合满意44例 (97.78%), 对照组综合满意39例 (86.67%), 指标对比差异显著, ($p < 0.05$), 有统计学意义; 对比综合护理依从率: 观察组综合依从45例 (100%), 对照组综合依从41例 (91.11%), 指标对比差异显著, ($p < 0.05$), 有统计学意义; 对比不良反应: 观察组不良反应3例 (6.67%), 对照组不良反应10例 (22.22%), 指标对比差异显著, ($p < 0.05$) 有统计学意义。结论: 以问题为导向的护理管理模式可提升体检工作效果, 对于医院体检的各项活动开展有积极意义, 可提升体检对象的综合护理满意率和依从率, 评价结果好, 值得推广。

关键词: 以问题为导向; 护理管理模式; 体检; 应用

现如今, 人们的生活水平不断提升, 对医疗保健的关注程度也有所提升。体检中心属于医院重要的工作分支, 对体检对象的身体健康检查、疾病筛查都有积极意义。体检中心每天都需要接待大量的患者, 而且体检的结果也受到检查的环境等多方面的影响, 受到体检人员流动性较大且医院的体检项目多, 工作流程复杂, 在进行一些特殊项目时候患者需要排队等待, 因此发生护患纠纷的发生率较高, 对医院的护理也存在一些负面评价。为了满足体检对象的体检需求, 确保提升体检效率, 医院需要加强体检管理, 做好疾病筛查, 减少疾病管控风险^[1]。本文针对本院的体检活动进行分析, 通过“以问题为导向的”护理工作情况进行研究, 探讨对体检中心的护理管理效果, 相关内容报道如下:

1. 一般资料与方法

1.1 一般资料

本次研究从本院 2021 年 10 月-2022 年 3 月收入的体检对象中随机抽取 90 例, 按照随机数表法将其分为了对照组和观察组两组。对照组 45 例, 男性 26 例, 年龄为 25.5 岁-77.7 岁, 平均年龄为 (52.3 ± 2.33) 岁, 女性 19 例, 年龄为 27.5 岁-78 岁, 平均年龄为 (52.8 ± 1.8) 岁。观察组 45 例, 男性 24 例, 年龄为 24.1 岁-77.6 岁, 平均年龄为 (52.3 ± 1.42) 岁, 女性 21 例, 年龄为 26.2 岁-75.3 岁, 平均年龄为 (50.3 ± 1.25) 岁。两组基本资料无差异, ($p > 0.05$), 有可比性。

1.2 方法

对照组接受常规的体检护理管理, 护理人员按照医院的体检工作为患者营造良好的体检环境, 让患者在安全、舒适的环境下接受体检活动; 此外在体检工作中要给予患者一定的心理护理, 安抚患者的情绪, 做好患者隐私保护的工作。

观察组采用以问题为导向的护理管理模式, 主要的护理工作如下: (1) 成立专业的护理管理小组, 小组内制定以问题为导向的管理制度, 结合医院的护理环境, 做好定期消毒, 体检护理引导等工作。因为医院的环境特殊, 很多患者来体检时候内心情绪不佳, 因而需要对体检中心进行环境布置, 让患者感受到舒适。(2) 分析护

理管理存在的问题, 按照文献调查, 既往案例分析, 各个科室交流, 服务小组对现有的体检项目和体检流程进行分析, 了解存在的问题。第一是体检管理方面, 存在体检流程需要优化, 医护人员的专业能力和服务能力有待提升; 第二是患者对环境陌生且存在排斥心理, 体检时候排队时间长, 体检时候存在一些应激反应, 对于一些漏检项目或者是时间存在纠纷; 第三是体检后的管理有待进一步深化。

(3) 做好以问题为导向的护理指导。护理小组针对存在的问题制定护理计划, 主要的护理内容围绕医院的管理, 患者的管理和体检后的管理三个方面进行。第一是完善体检制度, 同时加强专业技术培训, 制定一套完整的体检流程, 做好登记、检查、领取报告单、咨询一体化服务; 定期开展体检专业技术培训, 加强医护人员职业素质, 同理心, 专业能力; 第二是做好体检交流沟通, 体检时候加强导诊专业技术培训, 同时积极和患者交流, 对于存疑、体检紧张的患者要及时解答和给出体检排队、心理疏导等建议; 第三是做好延续性指导, 体检后医护人员要指导患者详细查看报告单且核对信息, 同时告知患者一些自我防护, 自我保护的方式, 降低体检后的不良反应。

1.3 观察指标

对比两组对象综合护理满意率和综合护理依从率。(2) 对比两组对象经过护理后的护理评价情况, 包括工作能力、服务态度、辅助检查、健康宣教、护理文书、安全护理、环境管理、检后护理, 分数越高评价越好。(3) 对比两组对象经过体检后的不良反应发生率^[2-5]。

1.4 统计学分析

使用 SPSS22.0 统计学软件, 计数资料为 [n (%)], 予以 χ^2 检验; 计量资料为 ($\bar{x} \pm s$), 予以 t 检验。P 值 < 0.05 提示统计学意义成立。

2. 结果

2.1 两组体检对象基本信息对比

观察组的基线资料和对照组差异不大 ($p > 0.05$), 无统计学意义, 见表 1。

表 1 两组体检对象基本信息对比[n (%)]

指标	观察组	对照组	X2	p	
年龄	≥60 岁	12 (26.67)	15 (33.33)	0.4762	0.4902
	<60 岁	33 (73.33)	30 (66.67)	0.4762	0.4902
文化水平	初中及以下	12 (26.67)	15 (33.33)	0.4762	0.4902
	中专、高中、大专	21 (46.67)	22 (48.89)	0.0445	0.8329
体检项目	本科以上	12 (26.67)	8 (17.78)	1.0286	0.3105
	血常规	32 (71.11)	33 (73.33)	0.0554	0.8139
	尿常规	38 (84.44)	35 (77.78)	0.6527	0.4191

IBM	X 胸线	18 (40)	8 (17.78)	5.4087	0.0200
	肿瘤筛查	12 (26.67)	16 (35.56)	0.8295	0.3624
	其他	2 (4.44)	5 (11.11)	1.3941	0.2377
	< 18	4 (8.89)	6 (13.33)	0.4500	0.5023
	18-22	23 (51.11)	26 (57.78)	0.4032	0.5254
	> 22	18 (40)	13 (28.89)	1.2302	0.2674
家族遗传病	有	12 (26.67)	15 (33.33)	0.4762	0.4902
	无	20 (44.44)	18 (40)	0.1822	0.6695

2.2 两组体检对象综合护理满意率对比

观察组综合护理满意率为 97.78%，对照组为 86.67%，指标对比差异显著 ($p < 0.05$)，有统计学意义，见表 2。

表 2 两组体检对象综合护理满意率对比[n (%)]

小组	例数	十分满意	基本满意	不满意	综合满意
观察组	45	1 (2.22)	43 (95.56)	1 (2.22)	44 (97.78)
对照组	45	2 (4.44)	37 (82.22)	6 (13.33)	39 (86.67)
X ²	-	0.3448	4.0500	3.8726	3.8726
p	-	0.5571	0.0442	0.0491	0.0491

2.3 两组体检对象综合护理依从率对比

观察组综合护理依从率为 100.00%，对照组为 91.11%，指标对

表 4 两组体检对象护理评价对比 ($\bar{x} \pm s$)

小组	例数	工作能力 (分)	服务态度 (分)	辅助检查 (分)	健康宣教 (分)	护理文书 (分)	安全护理 (分)	环境管理 (分)	检后护理 (分)
观察组	45	87.79 ± 7.68	91.26 ± 6.84	83.43 ± 8.76	89.06 ± 6.35	84.2 ± 8.68	90.4 ± 7.59	84.14 ± 7.51	90.35 ± 6.74
对照组	45	79.31 ± 7.63	84.42 ± 6.83	79.44 ± 8.04	84.55 ± 6.88	79.7 ± 8.35	84.02 ± 7.45	79.08 ± 7.87	84.76 ± 6.42
t	-	5.2546	4.7469	2.2511	3.2314	2.5063	4.0242	3.1203	4.0286
p	-	0.0001	0.0001	0.0269	0.0017	0.0140	0.0001	0.0024	0.0001

2.5 两组体检对象不良反应对比

观察组体检后的不良反应发生率低于对照组观察组为 6.67%，

对照组为 22.22%，($p < 0.05$)，见表 5。

表 5 两组体检对象不良反应对比[n (%)]

小组	例数	头晕	呕吐	心悸	呛咳	其他	不良反应
观察组	45	1 (2.22)	1 (2.22)	1 (2.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (6.67)
对照组	45	2 (4.44)	1 (2.22)	1 (2.22)	1 (2.22)	5 (11.11)	10 (22.22)
X ²	-	0.3448	0.0000	0.0000	1.0112	5.2941	4.4056
p	-	0.5571	1.0000	1.0000	0.3146	0.0214	0.0358

3. 讨论

体检是医院重要的医疗项目之一。患者通过体检可以及时发现、诊断疾病，同时也有利于观察疾病的早期治疗情况，对调整治疗方式，改善预后也有积极意义。体检中心中每日的体检人员数量多且很多体检人员不了解自身情况，体检时候伴随焦虑、抑郁心理，加上排队，人流量大，需要等待报告耗费时间，体检对象也容易和医护人员发生纠纷，对医院的体检工作开展和形象维护都带来了一定的负面影响^[6-8]。以问题为导向的护理服务是以体检对象为中心，以体检问题为导线来开展体检护理服务，在护理工作开展中注重过程、方法和系统管理的原则，可以为患者营造良好的体检环境。对比传统的体检工作，以问题为导向的体检护理模式尊重患者个体，实现了科学护理，护理工作效果理想，患者的评价更好^[9-10]。本次研究对参与体检的对象进行体检评价分析，探讨了常规体检服务和以问题为导向体检对象的评价结果，结果表明以问题为导向的护理管理结果更好，患者评价更高，两种方式结果对比 ($p < 0.05$)。综上所述，以问题为导向的体检护理管理方式可提升体检对象的综合护理满意率和依从率，效果好，可推广。

参考文献

[1]王蒙. 以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2018, 39 (12): 1436-1437.

比 ($p < 0.05$)，有统计学意义，见表 3。

表 3 两组体检对象综合护理依从率对比[n (%)]

小组	例数	十分依从	基本依从	不依从	综合依从
观察组	45	1 (2.22)	44 (97.78)	0 (0.00)	45 (100.00)
对照组	45	2 (4.44)	39 (86.67)	4 (8.89)	41 (91.11)
X ²	-	0.3448	3.8726	4.1860	4.1860
p	-	0.5571	0.0491	0.0408	0.0408

2.4 两组体检对象护理评价对比

观察组的护理评价分数高于对照组，($p < 0.05$)，有统计学意义，见表 4。

[2]董丽萍. 体检中心应用以问题为导向管理模式的效果探讨[J]. 中国卫生产业, 2019, 16 (05): 114-115.

[3]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 (06): 133-134.

[4]陈楚芳. 以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响[J]. 临床医学工程, 2019, 26 (07): 997-998.

[5]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 (07): 980-982.

[6]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.

[7]张小娟, 辛晓恩, 赵晓明. 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]. 青海医药杂志, 2020, 50 (08): 21-22.

[8]潘传凤, 鲁慧. 体检科护士多角色定位服务模式对体检质量的影响[J]. 徐州医科大学学报, 2021, 41 (03): 228-230.

[9]王芳. 以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响[J]. 黑龙江中医药, 2021, 50 (02): 309-310.

[10]许文宁. 体检管理中以问题为导向的管理模式应用效果观察[J]. 中国继续医学教育, 2021, 13 (26): 191-194.