

# 优质护理服务应用于医院健康体检科护理管理中的影响

安志敏 王晋玲 邢娟

(开封一五五医院 体检中心 河南开封 475003)

摘要:目的:探讨优质护理服务应用于医院健康体检科护理管理中的影响。方法:2022年1月-2022年12月期间,纳入200例医院健康体检科人群,结合护理方案差异进行分组,以常规护理为对照组,优质护理服务纳入观察组。比较两组体检质量、护理服务质量和满意度。结果:观察组上述各项指标均比对照组好, $P < 0.05$ 。结论:优质护理服务用于医院健康体检科临床护理效果确切。

关键词:优质护理服务;医院健康体检科;护理管理;影响

随着社会的发展、经济的进步、人民的生活质量的不断提高,人们的健康意识也在不断增强,更多的人开始关注自己的身体健康,推动了体检的数量不断增多。体检科作为医疗机构的组成,在健康方面有着广阔的应用前景,但是在新时代,很难达到对体检工作的现实要求。其中,护理水平是影响护理质量的一个重要因素,也就是说,护理水平的提升能够促进护理质量的提高,同时也能让体检的质量得到提高,同时也能让体检者的满意度得到提高<sup>[1]</sup>。因此,体检科必须做好护理质量管理工作,探索新的护理模式,以提高护理品质。近年来,优质护理已被广泛使用,本研究探讨了优质护理服务应用于医院健康体检科护理管理中的影响,报道如下。

## 1 资料和方法

### 1.1 一般资料

2022年1月-2022年12月期间,纳入200例医院健康体检科人群,结合护理方案差异进行分组。其中观察组男59例,女41例;年龄31-76( $58.21 \pm 2.27$ )岁。对照组男58例,女42例;年龄32-75( $57.78 \pm 2.55$ )岁。两组资料可比性高, $P > 0.05$ 。

### 1.2 方法

对照组给予常规护理,观察组采取优质护理服务。第一,健全工作体系和程序:在原有的体检方案的基础上,对体检者的检查需要进行了分析,制定了个性化的方案;实行“首接负责制”,首先要对自己的身体状况、身体状况、心理状态、文化水平等情况进行评价,并做好相应的登记,帮助体检者做好体检前的准备工作,在体检当天进行全程的帮助,并为他们提供体检后的咨询服务。为健康体检者建立健康档案,实施动态追踪,并开展日常健康咨询和健康指导;建立个人体检程序,包括检查前的预约、检查后的咨询;改进信息反馈机制,按照反馈意见持续改进服务。第二,体检医护队伍建立:建立由专业医师、护士和辅助科室组成的专业体检队伍,针对体检者的特点,制定个性化的体检方案,将体

检工作串联起来,引导整个体检过程,保证各个环节之间没有任何缝隙,相互衔接。第三,优化基础护理。为了增加体检者的吸引力,在科室走廊设立了路标、路标、布告栏(以简明、易于理解的方式提供给体检者)。在等候区,有报纸,电视,杂志,热水,纸和笔,以满足体检者的基本需要。此外,护士还会将体检的价值和注意事项告诉体检者,如果不能很好地听懂的话,可以通过看图片和视频等方式,让他们更好地理解体检的过程和注意事项,以此来增强体检者的合作能力。此外,还设置了引导服务台,为体检者提供咨询服务。导诊医师可根据不同专科的就诊状况,灵活地进行各项检查,使检查过程更加紧密。第四,注重对护士进行培训。在培训过程中,重点要加强对专业技能、道德素质和心理素质的培训。除了要提升护士的业务能力之外,还要加强对突发情况的应变能力。同时,还需要对护士进行定期的评估,以了解他们的工作能力,从而增强他们的安全意识和技能。此外,还要对人员进行合理的配置,采用弹性排班制,根据检查的数量来安排护士的出勤,在检查高峰时段增加工作人员,以减少体检者的等待时间。

第五,体检全程护理。(1)体检前护理。护士应确保接待室的卫生,舒适,整洁,温度和空气的新鲜。在咨询的过程中要保证体检者的隐私。在等候区域可以张贴大型海报和宣传手册,增强体检者对健康的认识。护士应在体检前告知体检者应注意的事项。比如,做血和腹部超声检查时必须禁食;在做X光检查的时候,一定要把戴在身上的金属物件取下来;膀胱充盈才能做前列腺或者子宫附件的B超检查。在健康体检人群中,可以利用多媒体的形式向健康体检者宣传预防疾病的措施和健康知识。护士应针对体检者的不同情况,为其制订相应的检查方案。(2)在体检过程中,护士要对体检者表示尊敬,对体检者要有一种亲切、有耐心的态度,时刻都要面带微笑,并耐心地回答他们的问题,这样才能让体检者更好地相信他们,并主动地配合他们的检查。因此,护士应加强对老年、伤残体检者的重视,以防止体检时发生

的意外事件,减少护患纠纷。有些检查是要空腹做的,在检查之后会感到饿,会比较烦躁,所以要准备一份营养丰富的早餐,这样才能让体检者感到舒服,从而增强对护理工作的满意度。(3) 体检后的护理:为体检者建立相应的健康档案,便于对体检者的健康情况进行及时跟踪。同时,护士也要对体检者进行健康教育。在饮食上,随着生活水平的不断提升,人们对食品的品质也变得更加关注,要让体检者少吃一些辛辣油腻的食物,少吃糖多,多吃富含纤维素的水果和蔬菜,不要吸烟,也不要喝酒。如果体检者需要用药,一定要严格遵循医生的指导,如果出现了不良反应,要及时和医生联系,护士也要给他们讲解用药的方法、注意事项和副作用。除此之外,还要指导做体检的人养成一个好的生活习惯,养成适量的体育锻炼,给自己制定一个合理的作息计划和运动处方等。

### 1.3 观察指标

比较两组体检质量、护理质量和满意度。

### 1.4 统计学处理

数据以 SPSS23.0 软件统计进行了  $\chi^2$ 、t 检验,  $P < 0.05$  则差异有意义。

## 2 结果

### 2.1 比较体检质量

观察组体检质量优于对照组 ( $P < 0.05$ ), 见表 1。

表 1 对比体检质量

组别	体检时间 (min)	体检效率 (分)
观察组 (100)	60.52 ± 15.74	8.85 ± 0.51
对照组 (100)	78.41 ± 17.95	7.63 ± 0.68
t	7.493	14.353
P	0.000	0.000

### 2.2 比较护理服务质量

观察组护理服务质量优于对照组 ( $P < 0.05$ ), 见表 2。

表 2 对比护理服务质量

组别	健康教育	沟通能力	护理礼仪	服务水平
观察组 (100)	8.92 ± 0.35	8.75 ± 0.42	9.12 ± 0.28	8.75 ± 0.42
对照组 (100)	7.14 ± 0.54	7.06 ± 0.58	8.35 ± 0.39	7.19 ± 0.56
t	27.661	23.600	16.038	22.286
P	0.000	0.000	0.000	0.000

### 2.3 比较满意度

观察组护理满意度更高 ( $P < 0.05$ ), 见表 3。

表 3 对比满意度[n(%)]

组别	非常满意	基本满意	不满意	满意度
观察组 (100)	68(68.00)	30(30.00)	2(2.00)	98(98.00)
对照组 (100)	50(50.00)	32(32.00)	18(18.00)	82(82.00)
$\chi^2$				14.222
P				0.000

## 3 讨论

目前,体检是人们日常生活中不可或缺的一环,所以对护士的服务质量也提出了更高的要求。因为来医院检查的对象都是身体健康的人,他们对检查的质量非常重视,而且因为体检是付费的,所以他们对护理服务的品质也有了更高的要求<sup>[1]</sup>。体检与临床科室的区别在于,它是一种医疗活动,它涉及到多个学科的群体协作,而护士的工作是贯穿体检者全过程的,所以,护理干预的作用比以前更加突出和重要<sup>[2]</sup>。

因为健康体检科的护理工作与临床部门有着很大的区别,对护理服务质量和态度上有更高的要求,这给健康体检科的护士带来了新的挑战。需要适时地转变服务观念和思维,对服务手段进行持续的改善,更多地关注以人为中心的服务态度,这样才能逐渐地提升服务品质,让医院能够在每位体检者心中建立一个好的形象,并得到足够的信赖。优质护理是“以人为本”的思想,需要护士从心理和生理两个方面对体检者进行优质的服务,以增强体检者对体检护理的满意度<sup>[3]</sup>。

本研究显示,观察组体检质量、护理服务质量和满意度均更好。

综上,优质护理服务用于医院健康体检科临床护理效果确切。

### 参考文献:

- [1] 尤军. 优质护理服务在健康体检中心的应用效果[J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2020, 7(18): 85+112.
- [2] 刘佳, 张冰, 赵丽, 孙绪娜, 孙春华. 全程优质护理对提高体检中心残障人士体检者满意度的效果分析[J]. 中外医学研究, 2020, 18(18): 77-79.
- [3] 计春燕. 老年人群体检中全程优质护理模式的应用价值[J]. 医学食疗与健康, 2020, 18(11): 92+94.
- [4] 梁英. 优质护理干预在健康体检过程中的应用效果探讨[J]. 中国乡村医药, 2020, 27(10): 70-71.