

# 武警医院体检中心护理体会

郭金凤 崔学路 王丽莉

(武警黑龙江省总队医院体检中心 黑龙江 150076)

**摘要:**目的:探讨体检中心护理措施。方法:回顾性分析于2016年1月~2016年12月在我院体检的人员的临床资料,对出现的问题进行归纳,并采取相应护理措施。结果:体检中心护理工作中存在一些问题,如体检秩序紊乱、候诊时间过长等。通过采取科学、有效地护理措施,及时地解决了护理存在的问题。结论:对体检中心护理工作中存在的问题进行针对性分析,并采取相应的护理对策,可以保证体检中心的护理质量,使体检人员顺利完成体检,杜绝体检过程出现纠纷。

**关键词:**健康体检;护理

近年来,随着社会经济的不断发展和人们健康意识的提高,健康体检越来越受到大家的关注。体检中心的主要工作内容为健康体检,即人们于身体健康的情况下,主动到医院,或者到体检中心做检查,如做整个身体检查,或进行心理检查[1]。通过对健康和亚健康人群进行健康检查,早期发现潜在的危险因素,以便及时治疗,从而避免发展为疾病,影响健康,同时受检人群自我保护意识也在提高,对体检的护理质量要求也随之增加<sup>[2]</sup>,为提高体检中心护理质量,本文对体检中心护理工作中存在的问题进行了分析,并提出了相应对策,现分析报道如下:

## 1. 提供优质理念护理

提高服务态度是防止纠纷事件发生的根本<sup>[3]</sup>。作为体检中心护理人员首先必须有良好的心态,熟悉自己的职责,其次,必须有健康的体质才能完成高强度的护理工作;第三,端庄淡妆,统一着装并保持着装干净整洁。护理人员展示热情饱满的精神面貌和工作状态,面对不同健康需求,不同年龄、阶层的体检者,我们发现,带着爱心、耐心和细心与对方沟通,经常能获得对方的理解和支持。通常我们在体检前先自我介绍,增进双方的了解和认识,体检中变被动服务为主动服务[4],主动询问对方是否需要帮助,主动介绍宣传体检注意事项等。在遇某项检查繁忙时,先招呼。请大家稍等一下或先让老同志、妇女、有急事的先体检。到中心外体检时先说一声,请大家跟我,别走岔了。见行动不便的老人主动搀扶一把,或帮助其提供轮椅。这些工作虽然是小事、细节,护士多动了嘴,多动了手,却常常能获得受检者的赞许,大家也能非常配合我们的护理工作,轻松高效的完成各项体检程序。

## 2. 加强沟通

彼此沟通、相互信任是减少医患纠纷发生的重要环节。在体检工作量逐年增大的情况下,难免会出现体检者的不满和指责,此时接诊护士应注意时刻调整和控制自我的心态,做到认真倾听,不要随意打断,耐心回答和解释,尽量减少纠纷的发生。对已发生的纠纷,双方更应及时沟通,多从对方的角度考虑,以取得体检人员的理解,避免矛盾进一步激化。

## 3. 护理人员提供的熟练的护理

随着社会的不断发展,体检者对医护人员在技术水平和服务质量上都提出了更高的要求<sup>[5]</sup>。体检科涉及的学科范围广,护士如果没有丰富的医学知识,无法回答体检者的相关咨询问题,容易造成对方的不信任。同时,医疗仪器操作不熟练,静脉穿刺技术不过关,常招致对方的不满,容易引起护理纠纷<sup>[6]</sup>。在体检中心的检查项目中,血液为其基础检查,进行血液标本的采集,为重要的护理技术操作。在受检人员中,有少数对采血感到恐惧,通常对穿刺疼痛会感到害怕,进而导致局部肌肉紧张,造成采血无法顺利进行。少数人员对护理人员技术未能全部信任,担心会出现穿刺不成功的情况;部分人员有晕血、晕针的症状。在进行团队体检时,通常时间较晚紧张,受检人员较多,影响也就更加突出。如受检人员出现上述现象,医护人员在进行护理工作时,则要求其有更高的操作技术,以在进行采血时,对受检人员进行疏导,把握最佳的采血时机,一次穿刺成功,避免穿刺位置出血,并避免采血量不足等。

## 4. 合理安排体检流程

进一步加强体检中心的硬件设施建设,给体检者创造温馨、舒

适的候诊环境<sup>[7]</sup>。同时制订体检流程,形成规范化的体检模式。合理安排每日体检总人数,当有团体和个人体检同时进行,护士应提前做好安排,合理分流体检人员,减少体检者排队和等待时间,避免纠纷的发生。这需要护理人员在引导时采取灵活有效措施,并确保每一个检查者都在短时间内顺利完成体检。我们采取的策略是体检前做好时间预约,错开时间段,年长者优先安排化验、超声等需禁食项目,体检后先安排在休息室就餐,年轻人先安排比较繁琐和非禁食项目。不管是主动体检还是被动体检(如办证检、职业检等),团体检还是散客检,做到一视同仁、认真周到服务,这既是体检中心的护理要求,更是化解潜在矛盾和纠纷的前提。同时,建立绿色通道,方便体弱、病情不宜久等的体检人员优先体检,减少纠纷发生。

## 5. 体检安全护理

健康体检过程中,常见受检者突发低血糖和高血压亚急症、以及心动过速和早期心肌梗死等症状。护理人员应对合并基础病、有特异体质的老年体检者,加强护理安全防护。若体检人员突发心血管疾病,应即刻中止体检,对其血压和心电图进行检测,并与急诊科取得联系,以便为进一步治疗赢得治疗时间。做心电图等检查,同时护士与急诊科联系,由内科医师和护士用平车护送患者到急诊室进一步诊治。若患者出现低血糖,应给其饮用糖水和静脉滴注高渗葡萄糖,在体检过程中避免体检者空腹过久而出现低血糖,同时优化体检流程,注意疏导分流健康体检人群,通过多种方式来灵活安排,减少体检者等候体检时间。对于本有高血压亚急症的参检者,常有体检前为了空腹体检而没有服用降压药,从而导致意外事故出现的情况。护理人员对该类体检者采取防护措施时,可在预约时指导其在体检当日可服用降压药物,并指导其避免情绪激动和言语过多。

## 6. 隐私护理

医疗行业,要尊重体检人员的隐私,遇到某些阳性检查结果时,必须在第一时间通知患者本人或家属,告知检查意义或是否复检,而不是先公开对方信息,造成医疗纠纷[8]。

## 参考文献:

- [1]施洪.浅谈当前体检中心存在问题与解决对策[J].中华健康管理学杂志, 2013, 7(3): 214-215.
- [2]樊学翠,张培芳.健康体检人群健康体检相关知识的调查分析[J].护理研究, 2008, 22(3): 774-775.
- [3]伍学勤,王素燕,郭联华,等.浅谈防范体检纠纷的细节管理[J].中华健康管理学杂志, 2009, 3(4): 252-253.
- [4]王茜,林虹伶,张一样.疗养院健康体检中心开展优质护理服务的管理和实践[J].中国疗养医学, 2011, 20(3): 206-207.
- [5]宋华,宋兰棠,黄涛,等.对医患关系现状的多维思考[J].中华医院管理杂志, 2003, 19(9): 517-519.
- [6]袁红,林雨晴,胡忠平,等.综合性医院健康管理体的建立与实施[J].中华医院管理杂志, 2007, 23(30): 180.
- [7]陈化.化解医患矛盾,构建和谐医患关系[J].中国医学伦理学, 2009, 22(3): 55-57.
- [8]杨秀琴,杨芬芳,葛岑红.医院体检中心常见法律风险的管理[J].中国医院, 2011, 15(1): 48-50.