

# 护理质量管理在健康体检中心护理工作中的应用效果观察

董礼 (河北省沧州中西医结合医院体检中心, 河北沧州 061000)

**摘要:** 目的: 分析在健康体检中心的护理工作中通过开展护理质量管理的实际价值。方法: 抽取2019年1月~2021年5月本健康体检中心430例体检者, 采用随机数字表法分组, 即观察组、对照组, 各组均为215例, 对照组为常规护理, 观察组联合应用护理质量管理, 比较两组的护理服务满意度, 护理差错事件以及护理投诉的发生率。结果: 护理差错事件以及护理投诉事件发生率观察组均低于对照组,  $P < 0.05$ ; 护理满意度观察组为99.53%, 对照组为96.28%,  $P < 0.05$ 。结论: 在健康体检中心的护理工作中, 通过开展护理质量管理能够有效提升护理服务质量并和谐护患关系。

**关键词:** 健康体检中心; 护理质量管理; 满意度

健康体检是一种以健康为核心目标的身体检查, 借助医学手段对体检者身体进行细致全面的检查, 进而了解其身体健康状况, 对于发现的疾病体征指导体检者进行诊疗, 有利于抑制病情进展, 提升健康水平。近年来, 人们物质生活水平不断提升, 对于自身健康状况更为关注, 因此接受健康体检的人数在逐年增多, 这也对健康体检中心的护理服务工作提出了较高要求<sup>[1]</sup>。常规护理在应用中可基本满足体检者的护理需求, 然而缺乏针对性、个体化, 因此对常规护理模式进行优化改革。以下将分析在健康体检中心的日常护理工作中通过开展护理质量管理的方法及其应用效果。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

抽取2019年1月~2021年5月本健康体检中心430例体检者, 随机数字表法分组。观察组215例, 男108例, 女107例; 年龄23~86岁, 平均(42.5 ± 1.6)岁。对照组215例, 男109例, 女106例; 年龄21~87岁, 平均(42.3 ± 1.7)岁。两组各项基础资料具备可比性  $P > 0.05$ 。

**纳入标准:** (1) 自愿于本健康体检中心接受健康体检者; (2) 一般资料完善; (3) 可配合完成问卷调查、随访评估等工作。排除标准: (1) 患有精神疾病者; (2) 合并重要脏器功能损伤者; (3) 妊娠期、哺乳期女性。

### 1.2 方法

对照组为常规护理, 如解答疑问、告知科室方位, 体检结束后, 告知体检者体检单的领取方法等; 观察组联合应用护理质量管理, 方法为: (1) 转变服务意识: 在健康体检中心工作期间, 需要积极参与护理服务的学习及培训, 掌握护理原则、护理流程等, 积极转变护理服务意识, 将体检者作为服务工作的核心, 运用以人为本的护理服务理念, 积极为体检者提供优质高效的护理服务。站在体检者的角度思考问题, 了解其护理服务需求并尽可能满足, 进而构建和谐和谐的护患间关系, 确保健康体检中心的护理服务工作顺利开展。

(2) 强化护患沟通: 在体检者体检期间需要为其提供细致、周密的护理服务, 加强护患间的沟通交流, 对于体检者的疑问需要及时、细致、热情地给予解答, 并就所涉及的相关医疗常识等进行讲解。在护患沟通中保持服务态度热情以及态度和蔼, 想体检者之所想, 急体检者之所急, 从而提升体检者对于护理人员的信赖感以及依赖感, 构建和谐互信的护患间关系。在与体检者沟通中, 还需要灵活运用护患沟通技巧, 例如语言引导、肯定、鼓励和安慰等, 确保护患沟通的顺利进行; (3) 分类检查: 结合健康体检科的种类、难易程度、工作时间以及工作量大小等对于护士的护理工作进行分类、分组, 例如划分为单位体检组、学生体检组以及个人体检组等, 各个小组可选择一名具有高度责任意识 and 丰富护理经验的护士作为小组长, 负责对本组护理工作的统筹安排, 在健康体检中心的护理服务过程中以小组为单位进行护理服务, 从而提升护理的针对性、科学性和规范性。(4) 优化导诊服务: 体检者进入健康体检中心后环境较为陌生, 再加上担忧自身身体健康以及体检者人数较多, 排队等候时间较长, 容易产生焦虑、烦躁等不良情绪。部分体检者的年龄较高或自身受教育水平相对较低, 因此无法独立完成各项体检活动, 在体检过程中无法迅速准确的找到相应的科室位置。所以对于以上情况需要积极优化护理服务, 由专职导论护士为体检者提供导诊服务, 为其营造温馨、整洁的健康体检环境, 在醒目位置放置流程图, 并对指引图进行优化设计, 帮助体检者准确、快速的明确科室位置, 完成各项体检项目, 促使其体检的顺利进行。(5) 体检者信息保密: 在体检完成后, 针对体检者的体检报告需要进行备案存档, 同时将报告内容及时告知相应体检者, 并在告知期间注意方式方法, 便于体检者接受和理解。对于体检者的个人信息做到严格保密, 特别是患有私密性等特殊疾病的体检者, 严格杜绝向他人透露体检者的个人信息, 在护理服务中遵循护士的职业道德, 维护好体检者的个人利益。(6) 安全管理: 根据健康体检中心的实际情况建立周密的应急预案, 对于急救物

品、器械和各类药品等做到专人管理以及定期检查, 确保定点放置, 积极参与安全知识的学习和培训。(7) 健康宣教: 在与体检者的沟通交流过程中, 可积极主动的为其提供健康宣教服务, 针对常见的慢性疾病, 如高血压、糖尿病等危害性、防治方法、诊断方法进行详细介绍, 提升体检者的健康意识。还可将相关的慢性病知识制作成健康教育手册在体检中心的适宜处进行摆放, 便于体检者在排队等候过程中自行阅读和学习。对于体检者的疑问需进行细致耐心的解答, 并根据其实际情况, 例如所患疾病给予个体化的健康宣教, 增强其疾病认知水平。(8) 心理护理: 在体检者体检过程中需要关注其精神心理状态, 并相应的做好心理护理工作, 例如在护患沟通过程中充分分析并及时发现体检者存在的紧张、担忧或者焦虑等负性情绪, 鼓励体检者进行表达和倾诉, 在此过程中及时进行个体化的语言疏导并提供情感支持, 帮助其宣泄存在的负性情绪, 纠正体检者存在的错误认知, 缓解其顾虑、紧张、焦虑等负性情绪。

### 1.3 观察指标

(1) 统计两组体检者在体检期间发生的护理差错事件以及护理投诉事件。(2) 对两组体检者进行护理满意度调查, 采用问卷调查表法, 其内容有护士的责

表 2 护理满意度组间对比 [n(%)]

组别	n	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	215	152 (70.70)	62 (28.84)	1 (0.47)	214 (99.53)
对照组	215	98 (45.58)	109 (50.70)	8 (3.72)	207 (96.28)
$\chi^2$		5.192	0.291	5.039	5.039
P		0.001	0.000	0.029	0.029

## 3 讨论

健康体检中心是为体检者提供健康查体服务的重要部门, 随着近年来人们健康意识的提升, 健康体检日益受到关注, 因此接受健康体检的人数呈现逐年增多的趋势<sup>[2]</sup>。体检中心的护理工作具有特殊性, 例如所服务的群体其职业、年龄等分布较为广泛, 且人数较多, 因此对于护理服务的要求较高, 需要及时解答体检者的疑问, 并做好体检者的引导工作, 确保其体检过程的顺利完成<sup>[3-4]</sup>。为了更好地满足广大体检者的护理服务需求, 改善其健康体检期间的体验感, 需要对护理服务工作进行优化改革。常规护理的应用可基本满足体检者的护理服务需求, 例如给予疑问解答, 告知体检科室的分布等, 然而缺乏针对性、规范化以及个体化, 因此护理效果受到影响<sup>[5]</sup>。护理质量管理的运用是在常规护理的基础上进一步对护理工作进行的调整优化, 积极转变护理服务理念, 以体检者作为核心, 对于护理服务工作进行细致分类, 满足体检者的个体化需求。同时关注其精神心理状态, 做好个体化的心理疏导以

任意识、体检中心的环境质量、健康教育以及整体印象和操作水平等, 根据评分结果分为非常满意 (95~100分)、满意 (80~94分)、不满意 (< 80分)。

### 1.4 统计学分析

文中数据采用 SPSS22.0 软件进行分析, 计数资料用 [n(%)] 表示, 组间数据行  $\chi^2$  检验,  $P < 0.05$  为有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 不良护理事件发生率组间对比

护理差错事件以及护理投诉事件发生率观察组均低于对照组,  $P < 0.05$ 。见表 1。

表 1 不良护理事件发生率组间对比 [n(%)]

组别	n	护理差错事件	护理投诉事件
观察组	215	0 (0)	0 (0)
对照组	215	5 (2.33)	10 (4.65)
$\chi^2$		3.695	6.357
P		0.039	0.020

### 2.2 护理满意度组间对比

护理满意度观察组为 99.53%, 对照组为 96.28%,  $P < 0.05$ 。见表 2。

及进行多元化健康宣教, 在日常护理中加强安全管理, 确保体检中心护理工作的顺利、高效完成。本次研究显示观察组体检者的护理满意度显著高于对照组, 同时该组的护理差错事件发生率以及护理投诉事件发生率均低于对照组。表明护理质量管理的运用, 能够有效提升健康体检中心的护理服务质量。

综上所述, 在健康体检中心的护理工作中, 通过开展护理质量管理, 能够有效提升护理服务质量并和谐护患关系。

### 参考文献

- [1] 袁茜. 护理质量管理在健康体检中心护理工作中的应用价值评价 [J]. 医学美容美容, 2020,29(11):171.
- [2] 赵磊, 郭建英, 张瑶. 护理质量管理在健康体检中心护理工作中的应用价值分析 [J]. 特别健康, 2020,14(14):172-173.
- [3] 陈丹. 护理质量管理在健康体检中心护理工作中的应用效果观察 [J]. 健康必读, 2020,22(15):271.
- [4] 刘旭辉. 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]. 健康大视野, 2020,15(4):180-181.
- [5] 邓西平. 健康体检中心护理工作中加强护理质量管理的价值及对漏诊率的影响 [J]. 临床医药实践, 2020,29(3):223-225.