

优质护理服务在体检中心的实践与体会

陈伟银 曾科学[#]

(广东省第二中医院体检中心 广州 510095)

摘要:目的:开展体检中心优质护理服务,探讨优质护理的实施办法并调查办法实施后客户满意度。方法:通过转变服务理念、持续护理质量管理、实施人性化护理服务等方法,为体检客户提供优质护理服务,采用问卷调查的形式,对实施前后体检客户满意度及护理工作质量进行分析比对。结果:观察组满意度明显高于对照组,差异具有统计学意义($P<0.05$);观察组护理质量显著高于对照组($P<0.05$)。结论:在体检中心开展优质护理服务能有效提高体检客户满意度以及护理工作质量,值得推广应用。

关键词:优质护理服务;体检中心;满意度;护理质量

中图分类号:R473

文献标识码:B

doi:10.13638/j.issn.1671-4040.2015.05.044

健康体检作为一种新型健康消费方式已成为人们了解自身健康状况、早期发现疾病、早期治疗疾病及规范健康生活方式的重要手段^[1]。为了适应人民群众对健康需求日益增长的需要,为体检客户提供更好的服务,我院体检中心在护理部的指导下于2012年6月开始在科内开展优质护理工作,并取得了较好成效。现报告如下:

1 资料与方法

1.1 调查对象 所有客户均来自于广东省第二中医院治未病中心,随机选取1400例客户作为调查对象,进行优质护理服务实施前后体检客户满意度调查。选取未实施优质护理服务前(即2012年1~6月)的体检客户700例作为对照组:其中男性354例,女性346例;年龄18~78岁,平均年龄(43.5±11.9)岁。选择优质护理服务实施后(即2013年2~8月)的体检客户700例作为观察组:其中男性332例,女性368例;年龄21~85岁,平均年龄(44.2±11.4)岁。两组体检客户的性别、年龄差异无统计学意义($P>0.05$),具有可比性。

1.2 优质护理服务内容

1.2.1 营造舒适整洁的体检环境 体检中心在候诊各区分别设置了体检区域分布示意图以及体检指引图。各诊室标牌、须知指引清晰;通过在候诊区域走廊摆放绿色植物、墙壁设置健康宣传栏,并安装电视机,免费提供矿泉水和纸杯等措施,为体检客户提供整洁、舒适的体检环境。

1.2.2 优化体检流程 体检中心根据客户的性别、年龄、职业以及健康、经济状况等特点设置了个性化的体检套餐。并对75岁以上年老、体弱、VIP客户安排专人全程陪检,所有检查项目开设绿色通道,予以优先。

1.2.3 提供“一站式”的体检服务 体检客户来到体检中心一次性完成登记、检查、交取报告的服务,

既节省了时间,同时方便了客户。

1.2.4 开展健康教育处方 体检中心护士是体检客户健康教育的普及者。护士除了做好常规体检工作外,针对体检客户的健康需求,为客户提供相关健康知识宣教。对于体检的亚健康人群,提供健康教育处方,指导其饮食和生活习惯,并对其亚健康状态予以健康干预。

1.2.5 严格护理质量管理 护士长将护理质量管理工作落实到体检工作的每一个环节,对护理工作进行不定期质控检查,查找存在的问题,每月定期召开护理质控会议,针对存在的问题及薄弱环节找出原因,并采取整改措施。严格执行查对制度,把好体检报告质量关;并制定护理人员绩效考核方案,将护理工作质量与奖金挂钩,有效提高护理质量。

1.3 调查方法 (1)满意度调查:采用本院护理部自制的护理服务质量满意度调查表,设有4个选项,即满意、较满意、一般、较差,被调查者在选项上打钩并且可以手写对于护理服务的意见。(2)护理质量调查:分为护理问题、技术操作、体检报告、标本管理、消毒隔离、护理投诉六方面评价,评价操作均由护理部指派质控人员进行,由体检中心质控护士进行登记。

1.4 统计学方法 运用SPSS13.0进行统计学处理,等级资料比较采用秩和检验,计数资料比较采用卡方检验, $P<0.05$ 表示有统计学意义。

2 结果

2.1 两组满意度比较 见表1。观察组满意度明显高于对照组,差异具有统计学意义($P<0.05$)。

表1 两组满意度比较[例(%)]					
组别	n	满意	较满意	一般	较差
对照组	700	490(70.0)	149(21.3)	56(8.0)	5(0.7)
观察组	700	675(96.4)	19(2.7)	6(0.9)	0(0.0)

2.2 两组护理质量比较 见表2。观察组体检过

[#] 通讯作者:曾科学,E-mail:zengkexue@163.com

程出现的护理问题、技术操作问题、体检报告问题、标本管理问题、消毒隔离问题均明显少于对照组,差异具有统计学意义($P<0.05$)。

表 2 两组护理质量比较(例)

项目	对照组	观察组	P
护理问题	33	4	<0.01
技术操作问题	7	2	<0.05
体检报告问题	9	1	<0.05
标本管理问题	11	1	<0.01
消毒隔离问题	4	0	<0.05
护理投诉	2	0	>0.05

3 讨论

转变服务理念是开展优质护理服务的前提。开展优质护理服务的内涵是深化“以病人为中心”的服务理念,提供满意服务^[2]。体检中心通过广泛动员,统一思想,使人人都确立“一切以病人为中心”的服务理念,逐步转变护理服务理念,充分发挥护士工作的积极性和主动性,使护士从被动服务到主动服务、从主动服务到感动服务,为优质护理服务的实施奠定良好的前提和基础。

对护士进行规范化护理服务培训是优质护理服务的一项重要任务。体检中心医务人员面对的是有多层次、多样化需求的健康人群,其服务是不同于一般服务行业的特殊服务^[3]。除要求护士掌握娴熟的护理技能操作外,结合医院制定的《规范化护理服务》细则,定期对护士进行礼仪及交流技巧的培训,整洁的仪表、得体的举止和体贴的言谈可提升体检客户对体检工作的满意度。

人性化服务是开展优质护理服务的核心。体检

中心在开展创优护理活动中,注重将人性化服务渗透到体检护理的每一个细节中,从体检客户角度出发,充分考虑体检客户需求,通过以提供舒适体检环境、优化体检流程、实施一站式服务、开展健康教育处方等服务举措,为体检客户提供高效、优质、精湛的体检护理服务。客户对体检护理服务满意度较优质护理服务实施前有显著提高。

抓好护理质量管理是实施优质护理活动的保障。表 2 结果显示技术操作、体检报告、标本管理、消毒隔离方面的问题均较优质护理服务实施前均有显著下降,有效提高了体检中心护理工作质量水平。

医院的健康体检中心是特殊的服务机构,服务的最终质量标准是客户满意,体检客户的满意程度是健康体检中心医疗护理质量管理的重要环节,是评价医疗护理质量的重要指标^[4]。我院体检中心开展优质护理服务 2 年多以来,得到了客户的认可及好评,有效提高体检客户满意度以及护理工作质量,2013 年较 2012 年体检人数增长了 12%,业务收入增长了 13%,实现了社会效益与经济效益双赢,值得推广应用。

参考文献

[1]唐聪颖.现代体检中心质量安全控制规范与管理规章制度全集[M].北京:中国科技文化出版社,2006.12
[2]严正蓉.对患者实施优质护理的效果研究[J].现代中西医结合杂志,2012,21(23):2603-2604
[3]叶志弘,孙晓敏.以人为本提供超预期服务[J].中华护理杂志,2002,37(4):315-317
[4]章美华.优化护理服务品质的举措[J].解放军护理杂志,2007,24(1):76-77

(收稿日期:2014-11-14)

循证护理在中老年高血压患者中的应用分析

陈桂云

(河南省西平县中医院 西平 463900)

摘要:目的:探讨循证护理在中老年高血压患者护理中的应用方法和效果。方法:收集 2013 年 1 月~2014 年 1 月我院门诊收治的中老年高血压患者 80 例,随机分为研究组和对照组,对照组采用常规模式给予护理,研究组采用循证护理模式给予护理,并比较两组护理效果。结果:护理后 6 个月,研究组遵医嘱行为达 90.0%,血压控制良好率为 87.5%,均明显高于对照组($P<0.05$)。结论:循证护理模式在中老年高血压患者护理中的应用可明显提高患者遵医嘱行为以及血压控制情况,护理效果显著。

关键词:高血压;中老年;循证护理

中图分类号:R544.1

文献标识码:B

doi:10.13638/j.issn.1671-4040.2015.05.045

循证护理是护理人员在计划护理过程中,审慎地、明智地经科研结论与临床经验和患者的愿望相结合,作为临床护理决策依据的过程^[1]。近年来随着护理模式的不断发展,循证护理被越来越多的应用于临床,我院近年来将循证护理模式应用到中老年

高血压患者中,取得较满意护理效果。现报道如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料 收集 2013 年 1 月~2014 年 1 月我院门诊收治的中老年高血压患者 80 例,年龄 45~80 岁,高血压诊断均符合世界卫生组织 WHO 标准,同