

## 优质护理服务在健康管理中心的价值

徐婷婷, 宋娟

新疆石河子大学第一附属医院 新疆石河子

**【摘要】目的** 研究优质护理服务在健康管理中心的应用价值。**方法** 选用本院2020年1月-2021年1月就诊或体检的患者88例,根据计算表格模板随机分配模式选取其中44例,进行常规护理服务,即普通组。则余下44例患者实施优质护理服务,即优质组。并对两组患者护理干预满意度以及显效率进行数据分析。**结果** 经过数据分析,优质组患者的服务满意率明显高于普通组患者;优质组患者显效率明显好于普通组患者;两组基础数据均具有明显差异( $P<0.05$ ),有统计学意义。**结论** 优质护理服务在健康管理中心的具体不错的应用价值,值得推广。

**【关键词】** 优质护理; 服务; 健康管理中心; 应用价值

**【收稿日期】** 2023年9月15日 **【出刊日期】** 2023年10月15日 DOI: 10.12208/j.jmmn.2023000556

### The value of quality nursing services in health management centers

Tingting Xu, Juan Song

The First Affiliated Hospital of Shihezi University, Xinjiang

**【Abstract】 Objective** To study the application value of quality nursing service in health management center. **Methods** 88 patients who received medical treatment or physical examination in our hospital from January 2020 to January 2021 were selected, and 44 of them were selected according to the random allocation mode of the calculation table template for routine nursing services, that is, the general group. The remaining 44 patients received quality nursing services, that is, the quality group. Data analysis was conducted on the satisfaction and efficiency of nursing intervention in the two groups. **Results** After data analysis, the service satisfaction rate of the high quality group was significantly higher than that of the ordinary group. The efficiency of the high quality group was significantly better than that of the common group. The basic data of the two groups were significantly different ( $P<0.05$ ), which was statistically significant. **Conclusion** The application value of high quality nursing service in health management center is good and worth promoting.

**【Key words】** Quality nursing; Service; Health management Center; Application value

健康管理中心是一个以受检者为核心的医院管理部门,同时也是一个可以随时掌握身体状况,尽早发现疾病,尽早治疗的关键部门。因此,为了更好的为体检者做好身体检查,并指导体检者定期进行体格检查,该部门必须提供高质量的护理服务。但是,优质化的护理服务意味着要把病人放在核心位置,加强对基础护理的加强,对护理责任制进行全面的贯彻,对专业的内涵进行深化,对整个服务的质量进行全面的提高,这也说明了优质的护理服务是医院服务的一个重要内容。近年来,我院开展了优质护理服务,并获得了良好的成效。因此,为了更好地了解优质护理服

务在健康管理中心的应用效果,笔者对医院医疗保健中心在实施优质护理的过程中所采取的一些措施和取得的成效进行了探讨,现报告如下<sup>[1-2]</sup>。

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

选用本院2020年1月-2021年1月就诊或体检的患者88例,根据计算表格模板随机分配模式选取其中44例,进行常规护理服务,即普通组。则余下44例患者实施优质护理服务,即优质组。优质组,男21例,女23例,患者最小年龄为17岁,最大年龄为89岁,平均年龄为(38.46±26.76)岁。普通组,男29例,女

15例,患者最小年龄为24岁,最大年龄为81岁,平均年龄为(49.43±29.43)岁。经比患者基本数据对比并无明显差异(P>0.05)不具有统计学意义。

### 1.2 方法

健康管理中心护理组,对照组按一般护理程序进行;观察组实施优质护理,具体的操作内容包括:1.提出目标:制定本中心的可行性规范化服务标准,由有能力的人担任优质护理服务的领导小组组长,组织一些具有工作经验、态度端正、负责的护理人员,组成一个组员,以体检客人为核心,贯彻全员、全程、全面的优质服务理念,保证健康管理中心的护理服务达到优质服务标准。体现了以人为中心、以人为本、以生命为关怀、以达到共同目的的高质量护理服务<sup>[3]</sup>。2.更新观念,加强训练。医院应该结合自身的现状,定期地组织健康管理中心的医护人员进行学习和讨论,加强护理人员的基本护理和护理能力,对优质护理服务的内涵有一个正确的理解,并积极地改变以人为本的护理观念,树立起正确的服务观念,加强工作人员的责任意识,让工作人员的知识范围得到不断的扩展,从而更好地推动优质护理服务的顺利开展<sup>[4]</sup>。3.导检指导:在健康管理中心,导检护理人员起到了非常重要的作用,她是将各个分散的体检科室和项目结合起来的关键,在过去的日常护理过程中,由于人手不够等原因,长期下来,会造成体检者盲目地寻找到自己想要的房间,这就在某种程度上加大体检者的遗漏率,为此,需要适当的增设导检护理人员,并加大巡视的力度,为体检者提供指导和建议。与此同时,还需要将标志牌的指导贯彻下去,通过持续地收集体检者的反馈信息,并与常见的问题相结合,来对标志内容进行完善和改进,这样就可以更好地指导体检者,这样不但可以减轻导检护理人员的工作负担,还可以提高健康管理中心的工作效率<sup>[5]</sup>。4.人性化的管理:要根据医院的具体情况,对员工进行合理的岗位分配,对员工的专业能力、执业年限等进行全面的考核,实行层次的管理。与此同时,在进行单位体检的时候,由于许多体检者都要进行多部位的检查,特别是妇女需要胀尿,这就导致了检查的时间和等待的时间变得更长,因此,就需要按照体检者的体检项目、部位等情况,对体检人员进行合理的分配,从而减少体检者的等待时间<sup>[6]</sup>。此外,对80岁或80岁以上的老年人,要设置“绿色通道”,对身体不适的女性体检者,要优先为她们进行体检,这充分体现出了人性化的理念,这对提

升他们对体检的满意度有很大帮助。5.强化宣传:护理人员要对参加体检的员工进行健康宣传,向他们解释体检的目的,体检的程序和有关的注意事项,对于集体体检,要根据受检者的性别,年龄,工作性质等因素来进行体检,要根据受检者的性别,年龄,工作性质等因素来进行体检,并向受检者解释常见疾病的发病机理,预防和治疗方法,并及时解答受检者的疑问,以减少受检者的担忧和担忧<sup>[7]</sup>。此外,还需要根据体检人员的身体状况和自我判断的结果,采用自愿填写专家意见的设计方式,来进行体检。6.提供全程追踪服务:在进行健康管理时,要主动使用专门的医疗检查管理软件,建立和完善病人的健康记录,并将检查结果及时发给病人,并根据检查结果开出相应的医疗处方;定期与受检人员联系,了解、掌握其健康状况,及时纠正其不良行为及习惯,减少或避免影响人员健康因素的出现。具体内容流程为①为每位患者安排一名健康顾问,在检查后24小时、1周、1个月、6个月、1年后,对患者进行不定期的电话随访,并在检查后的24小时、1周、1个月、6个月、1年内,对患者的各项检查结果进行不定期的随访,并发出健康信息<sup>[8]</sup>。同时,通过电话随访,能够及时发现患者仍然存在的问题,找出患者不依从的原因,并给予有针对性的指导。②健康顾问在检测结果的基础上,通过面对面的专家咨询、健康问题的专家分析会、上门的健康讲座等方式,完成预约、护送、取药、复检等各项检测后服务。③建立患者的电子健康记录,跟踪患者的全过程,并定期电话问诊,全方面提供健康咨询<sup>[9]</sup>。

### 1.3 观察指标

对两组患者护理干预满意度以及显效率进行数据分析。

### 1.4 统计学方法

将数据纳入SPSS22.1.0系统软件中进行计算,以( $\bar{x}\pm s$ )进行计量统计,以(%)进行计数统计,t检验与 $\chi^2$ 检验,P<0.05则表示有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者护理服务满意度对比

经过护理服务,采用调查问卷方式对患者护理服务满意进行对比,统计结果为:优质组44例患者中十分满意12例(27.27%)、基本满意25(56.81%)、不满意3例(6.81%)、护理满意数为37例,护理满意率为(84.09)%;普通组44例患者中满意8例(18.18%)、基本满意18例(40.90%)、不满意14

例(31.81%)、护理满意数为26例,护理满意率为(59.09)%, $\chi^2=9.038$ ;  $P=0.003$ 。两组基础数据均具有明显差异( $P<0.05$ ),有统计学意义。

### 2.2 两组患者的显效率情况对比

经过护理服务,优质组44例患者中显效13例(29.54%)、好转22例(50.00%)、无效5例(11.36%)、护理显效为35例,护理显效率为(79.54)%;普通组44例患者中显效10例(22.72%)、好转12例(27.27%)、无效18例(40.90%)、护理显效为22例,护理显效率为(50.00)%; $\chi^2=10.312$ ;  $P=0.001$ 。两组基础数据均具有明显差异( $P<0.05$ ),有统计学意义。

### 3 讨论

现在,人们的现实生活条件得到了显著的提高,越来越多的人开始关注健康管理,在提高人们的健康水平的同时,也越来越注重体检,这就造成了医疗管理中心的工作任务越来越重,医疗管理中心的整体护理服务质量亟待提高,这对体检者来说更加重要。许多体检者在进行体检的时候,并没有关注到体检项目本身的价值,导致他们在体检的时候比较放任自己,有些项目不做,也不在意,就随便放弃了相应的检查项目,导致最终的检查结果不够全面。因此,这就需要健康管理中心的护理人员更加重视和重视健康教育工作的开展,对体检者进行健康教育,让其能够深刻地认识到体检项目的重要意义<sup>[10]</sup>。

健康管理中心实施体检者护理服务工作时,要与优质护理相结合,这样能够优化护理服务流程,改善服务工作质量,为体检者节约相应的时间,使体检者得到更好的检查体验,提升护理的总有效率和护理满意度,从而能够充分满足体检者自身的检查需求。在实施优质护理活动后,医院在各个体检环节加强了与被检者的健康教育,扩大了提供的护理服务。从而使受检者能在健康检查中更温馨,更舒适,更有安全感,实现早期预防,早期诊断,早期治疗和早期康复<sup>[11]</sup>。同时,通过调查发现,在实施优质护理服务后,优质组患者的服务满意率明显高于普通组患者;优质组患者显效率明显好于普通组患者;两组基础数据均具有明显差异( $P<0.05$ ),有统计学意义。因此,在健康管理中心推行优质护理服务后,不但改善了医疗服务品质,也增加了被检者的满意度。为医院带来了巨大的经济、社会效益。因此,卫生保健中心应大力宣传

和推广高质量的护理服务。

总结来说,优质护理模式在健康管理中心服务中的应用,能够有效地提高整体护理质量,并且体检人员在接受护理人员的服务后,其整体护理满意度也会得到提高,是一种非常有效的护理手段,可以在健康管理中心进行推广。

### 参考文献

- [1] 刘吉香.优质护理服务在健康管理中心的价值[J].山东医学高等专科学校学报,2022,44(03):226-227.
- [2] 李翔.优质护理干预对提高医院护理满意度与降低护理不良事件的影响研究[J].中外医疗,2019,38(02):149-151.
- [3] 刘丽萍,刘凤琴,迟晓华.优质护理服务在健康管理中心的应用[J].健康之路,2018,17(08):159-160.
- [4] 钟宇.优质护理服务在健康管理中的实践与体会[J].中国妇幼健康研究,2017,28(S3):572-573.
- [5] 董健.健康体检路径对提高健康管理科优质护理服务的作用[C]//国际数字医学会,Digital Chinese Medicine.湖南中医药大学学报2016/专集:国际数字医学会数字中医药分会成立大会暨首届数字中医药学术交流会论文集.[出版者不详],2016:455-456.
- [6] 鲁琼,孙珍.优质护理在健康体检中的实践与应用分析[C]//浙江省医学会健康管理学分会.2016年浙江省医学会健康管理学分会学术年会暨中国健康管理学科发展论坛论文集汇编.[出版者不详],2016:191.
- [7] 胡伟珍,叶方方.优质护理服务在健康管理中心的实践与体会[J].家庭医药.就医选药,2016(08):123.
- [8] 周辉,陈志恒,朱小玲等.优质护理服务在健康管理中心的实践与体会[J].当代护士(中旬刊),2013(08):171-172.
- [9] 崔秀丽.优质护理服务在健康管理中心的应用[J].中国医药指南,2014,12(21):14-15.
- [10] 黄卫娇,熊娟.优质护理在健康体检中的应用[J].中国继续医学教育,2015,7(25):258-259.
- [11] 杨璐,金丽红,叶倩倩等.康复科开展和推进中西医结合优质护理服务模式的效果分析[J].中医药管理杂志,2023,31(14):194-196.

版权声明:©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS