

体检中心开展全程优质护理服务的体会

On providing high quality nursing care in medical examination center

刘雪松

(吉林中西医结合医院, 吉林 长春, 132011)

中图分类号: R248.9 文献标识码: A 文章编号: 1674-7860 (2015) 33-0138-02

【摘要】目的: 探讨体检中心开展优质护理方法和途径, 在管理模式、文化建设、人力调配、服务机制、绩效管理等方面采取的措施, 以及取得的效果。方法: 从检前、检中、检后三个环节开展全程优质护理服务。结果: 改善了体检服务基础设施, 完善了服务模式, 拓展了服务内容, 调动了护理人员工作积极性, 护理服务满意度提升。结论: 增强了护士的综合服务能力, 提高了自身竞争力, 利于体检中心发展。

【关键词】 优质护理服务; 体检中心; 满意度

【Abstract】 Objective: To explore the approaches and means of providing high quality nursing care in medical examination center. Methods: High quality nursing care was provided before, during and after the medical examination respectively. Results: The satisfactory degree was highly improved. Conclusion: High quality nursing care would promote the image of medical examination center.

【Keywords】 High quality nursing care; Medical examination center; Satisfactory degree

doi:10.3969/j.issn.1674-7860.2015.33.068

随着人们生活水平的日益提高, 健康保健意识亦不断增强, 健康体检成为健康需求的一个重要环节, 我院于 2008 年组建健康体检中心, 几年来, 伴随业务量的增长, 对医疗护理质量和需求呈现出多样化、个性化、全程化的状态, 2012 年开始体检中心启动全程优质护理服务工程, 使健康体检护理工作更具科学化、规范化、标准化, 护理服务满意度显著提升, 现报道如下。

1 开展全程优质护理服务方法

1.1 创新管理模式, 建立系统护理服务模式

①实施系统化护理, 以人的健康需求为导向, 以健康管理的理念为核心, 优化服务流程, 拓展服务内涵, 将护理服务延伸到检前和检后, 提供系统、全面、全程的护理指导, 使体检者从检前一检中一检后都有负责护士对其进行健康管理; ②开通 400 免费预约热线, 专人负责检前预约, 进行检前指导, 通过团队集中讲解、个体强化的形式, 使每位体检者都了解相应体检项目的意义和注意事项, 为体检顺利进行提供保障; ③检中注重各项细节服务, 环境布置、流程设置一切从体检者的角度出发, 制作温馨的指示牌, 方向明确、指示连续、清晰明了。提供免费早餐的同时开展健康饮食小讲座, 发挥中医护理人员优势, 在饮食指导中融入中医养生理论; 在女性检区开展“粉红丝带护健康”活动, 保证每位女性体检者都能掌握乳腺自我检查方法, 不会因为知识缺乏而威胁健康。对年老体检者和特殊人员实行全程导检服务, 协助体检者完成全部体检项目, 建立了“体检绿色通道”; ④检后依据体检者的健康状况进行管理, 在体检中筛查出现的疾病人员, 帮助其联系就医进入临床治疗; 亚健康人员指引其到治未病中心进行调理, 同时, 由运

动指导师、饮食指导师、情志干预师、健康管理师“四师”和医疗人员组成的健康管理团队进行全方位的健康干预, 使体检者在全面掌握自身健康情况的基础上, 配合健康管理师改善自身体质, 促进健康。

1.2 加强优质护理文化建设, 营造浓厚的创优氛围

医院在优质护理服务中以“和合共生”的文化引领, 通过开展“绿色健康体检通道”“走进社区, 为社区居民体检”等一系列文化活动, 提高了护理人员的服务意识, 转变了服务观念, 并将认识转化为行动, 形成了“我要服务”和“我的体检我负责”的主人翁式服务模式。根据“客户至上, 真诚关爱”的核心价值观, 结合科室的自身特点制定创优文化, 凝聚创优力量, 提升创优成效。

1.3 加强护理人力资源管理, 科学调配

为给体检者提供更安全、细致、全面、全程、无缝隙的护理服务, 为使护士之间的工作配合更为紧凑, 有更高效率的护理工作质量, 在中心的统一部署下, 以连续、均衡、层级、责任为原则, 调整护士排班模式, 增加了早接待岗位 5 个, 每日提前 30 min 上班, 帮助早到体检者填写问卷、讲解健康知识、告知体检注意事项、安排等候位置等; 开展“一人多能”岗位练兵活动, 促进护理人员多岗位间的互学、互助, 存进业务知识与技能的全面发展, 在不同情况下发挥所长, 完善服务手段; 延长晚接待时间, 将体检报告发放时间延后 1 h, 解决上班时间不能来中心领取报告的问题。做到以体检者需求为出发点, 弹性排班, 不同层次护士合理搭配, 不同岗位人员统一协作, 发挥团队效应, 增加高峰工作段、薄弱时间段的护士人力, 中午薄弱时段人力增加了 100.0%, 早间高峰时段人力增加了 20.0%。

1.4 建立优质护理服务长效机制, 规范护士执业行为

编辑了优质护理服务系列手册, 包括护理技术工作规范、体检护理工作制度、体检护理人员工作职责、体检护理工作流程、护理人员行为规范、中西医结合体检护理常规、体检护理工作质量评价标准、体检护理工作绩效考核办法和细则, 使护士的工作有章可循, 工作标准统一, 服务流程规范、人性化。

1.5 完善后勤保障, 履行护士职责

完善信息系统, 实现体检信息化, 全程条码确认体检者身份, 保障护理安全; 网上取报告, 方便体检者及时了解自身健康信息。利用气动物流传输系统实现了检验标本的传送, 协调后勤科室巡检维修到中心等, 协调“临床服务支持中心”完成请领等外勤工作, 将护士的外勤工作从体检工作中剥离出来, 护士有更多时间直接服务于体检者身边, 完善检后服务满足需求, 使体检者得到了护士连续全程的健康照护和管理。

1.6 调动护士的工作积极性, 实施护理绩效管理

使护理奖金向高风险、高劳动强度、工作量大的岗位倾斜, 鼓励护士向体检一线岗位流动, 护理人员的绩效考核与护理岗位、护理工作量、护理工作质量三者有机结合, 在多维度考核的基础上通过绩效考核工作小组的总结、反馈, 到达质量的持续改进。为了充分调动护理人员工作积极性, 缓解工作压力, 提高服务质量, 保证护理安全, 中心制定了《护理人员有偿服务实施方案》, 用科学的计算方法, 根据体检服务总数及每日护理工作量计算护士每天超时工作时间, 给予相应的经济补偿。为提高临时护士工作稳定性与积极性, 制定了《临时护士管理办法》, 协同人力资源部对具有临时身份的护理人员签订了临时用工合同, 实现了同工同酬。

2 开展全程优质护理服务成效

2.1 中心环境改善、体检秩序及硬件设施明显好转

自开展优质护理服务以来, 中心积极推进工作环境改造, 体检面积扩大 1300 m², 增加独立员工休息室, 设立自助式早餐厅; 增设彩超 3 台, 极大的缓解体检工作的“瓶颈”问题; 并添置了雨伞、娱乐棋等便民用具, 增设饮水机 3 台、自动售水机 1 台, 提高了体检舒适度。

相似文献:

浅谈优质护理服务

卫生部从 2010 年开始大力倡导全国各级医院深入开展优质护理服务, 改革护理模式, 其意义在于: ①让广大病患切实得到良好的护理服务, 建立和谐美好的护患关系; ②通过开展规范化、专业化、人性化的操作, 树立护理人员的外在形象与社会地位。经过卫生部举办的护理管理培训之后, 笔者受益匪浅, 体会到优质服务是将高超的护理技术与人文关怀完美结合, 深入推进整体护理服务, 尊重病人, 可提高病人的自我保护能力, 让其积极发挥自我能动性, 使其在住院期间感到身心愉快, 最终使其受益。

作者: 胡赟艳 呼小静

刊名: 中医临床研究 2015 年 25 期 130-131 页

2.2 延伸服务链条, 体检者满意度提升

结合健康体检特点, 制定常见健康问题宣教卡, 放置在宣教角, 供体检者随时取阅; 建立健康 QQ 群, 随时答疑体检者健康问题, 定期组织健康联谊会, 进行健康讲座; 各种形式的健康管理工作不仅提升了体检护理服务质量, 更将服务内涵从检中拓展到检前和检后, 体检者满意度达到 99.8%, 受到社会各界的好评。

2.3 护理人员工作积极性和责任感大大加强

实施护士岗位管理, 临时护士同工同酬、按劳分配、多劳多得、向工作量大、风险高的岗位倾斜的分配原则, 使护士的主观能动性得到充分发挥, 工作效率大幅度提高; 此外, 采用多种途径激励和鼓舞护理人员, 例如鼓励先进, 评选爱心天使, 营造良好的工作氛围, 稳定护士队伍, 促进护士为体检者提供更加优质的护理服务。

2.4 医生认同度提升, 医护合作更加密切

护士参加到健康管理工作中, 主动收集和汇报体检者第一手的健康信息, 并承担了“健康管理师”的职责, 加强了医护合作的主动性, 部分地弥补了医生与体检者沟通的不足性。使医护之间的沟通与合作更直接、更密切, 更有利于全面了解体检者健康信息, 更有利于健康管理工作的开展。

3 体会

体检中心自开展全程优质护理服务以来, 不断优化服务流程, 改进服务模式, 延伸服务内容, 完善服务内涵, 不仅增强了护士的综合服务能力, 提高了自身竞争力, 拓宽了自身的发展空间, 也为体检中心在市场竞争中赢得了良好声誉。

参考文献:

[1] 任国琴. 全程精细化(优质)护理责任制模式的构建[J]. 中国护理管理, 2014, 14(3): 325-327.

[2] 贾金秀. 实施护理垂直管理, 开展优质护理服务[J]. 中国护理管理, 2010, 10(4): 32-33.

编辑: 赵聪 编号: EB15110623F (修回: 2015-11-20)

探讨手术室优质护理服务的效果

目的: 探讨手术室开展优质护理服务的效果。方法: 选取本院 2012 年 3 月—2012 年 9 月间进行手术治疗的 100 例患者, 随机分为观察组 50 例和对照组 50 例, 分别在手术室进行优质护理服务和一般护理, 比较两组患者的满意度。结果: 两组比较显示, 观察组患者在实施优质护理服务后的满意度明显高于对照组的一般护理, 两组数据的差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论: 手术室内对患者实施优质护理能够有效提高护理质量, 患者对手术室优质护理服务有较高的满意度。

作者: 李晓霞 范荣娥 杨冰

刊名: 中医临床研究 2015 年 24 期 134-135 页