

多元化视角下健康管理中心护士角色定位对提高体检满意度的影响

单丹丹

上海长征医院 200003

【摘要】目的 分析和探讨多元化视角下健康管理中心护士角色定位对提高体检满意度的影响。**方法** 随机选取来我健康管理中心进行健康体检的 200 名体检者, 并根据实施护理干预的不同, 将其分为观察组(多元化护理干预)和对照组(常规护理干预), 观察两组体检者总体满意度。**结果** 体检者除了需要护理人员扮演普通护士以外, 还需要扮演体检服务者、健康教育者、心理辅导者等角色。并且实施护理干预后, 观察组体检者护理总满意度(94.0%)要高于对照组(53.0%), 组间比较差异 $p < 0.05$ 。**结论** 健康管理中心护士需要坚持与时俱进, 通过强化自身专业素质和树立良好护理形象, 不断适应护理工作多元化角色转变, 使体检者总体满意度得到提高。

【关键词】 多元化视角; 健康管理中心; 护士角色定位; 体检满意度; 影响

【中图分类号】 R47

【文献标识码】 A

【文章编号】 1005-4596(2019)04-190-02

随着社会经济不断发展, 人们生活水平日益提高, 对自身健康也越来越关注, 健康管理中心每年接收健康体检的人数也呈上升趋势, 对健康管理中心护士角色定位也提出更多要求, 需要护理人员不断提升自身专业素质, 并通过对体检者提供良好服务, 使健康管理服务质量得到显著提升, 体检者总体满意度也会得到相应提高^[1]。

1 体检者资料和方法

1.1 体检者基本资料

随机选取我健康管理中心 2018.1 ~ 2019.1 接收的 200 名体检者, 并根据实施护理干预的不同, 将其分为观察组和对照组, 每组各 100 例。观察组男女比例为 56:44, 年龄介于 21 ~ 65 岁之间, (33.2 ± 6.4) 岁为平均年龄; 对照组男女比例为 51:49, 年龄处于 23 ~ 67 岁之间, (35.6 ± 7.7) 岁为平均年龄。两组体检者一般资料进行统计学处理, $p > 0.05$ 。

1.2 方法

对对照组体检者实施常规护理干预, 包含内容有: 接待体检者、发放体检表格、解释相关体检项目、回答体检者咨询和告知体检者报告领取时间。观察组在对照组基础上实施多元化护理干预, 包含内容有: (1) 健康服务者, 热情接待体检者, 并结合体检者实际情况为其制定个性化体检项目, 同时做好各检查部门联系, 使整个体检工作更加顺利完成; (2) 绿色通道执行者, 结合体检者检查结果, 为又需要的体检者预约挂号进行咨询或会诊; (3) 心理辅导者, 体检者在体检过程中出现的紧张、焦虑情况, 护理人员需要对其采取心理辅导, 以缓解体检者不良情绪, 确保其心理健康; (4) 健康教育示范者, 充分利用陪检时机, 对患者体检的身体健康情况进行全面、系统的评估, 并对患者开展有针对性的维持健康教育, 针对出现健康警示的情况, 则需要提前做好预防措施;

(5) 体检管理者, 为避免出现医 - 检、检 - 检矛盾, 需要加强体检管理, 并做好客户档案资料管理, 为客户隐私进行保密, 使整个体检工作更加有序和高效^[2]。

1.3 评价指标

采用自制问卷的方式, 对 200 名体检者总体护理满意度进行调查, 此次调查主要包含对健康管理中心护理人员角色需求和体检总满意度 2 方面内容。针对体检者总体满意度主要是从职业道德、沟通能力、护理技术、礼仪形象等 10 个方面进行评价, 总分为 100 分, >90 分为十分满意、80 ~ 90 为满意、<80 为不满意。

1.4 统计学处理

采用 SPSS21.0 软件对研究数据进行处理, 计数资料采用 χ^2 检验, 并用 [n/(%)] 表示, 组间比较差异显示为 $p < 0.05$, 则此次研究有意义。

2 结果

2.1 200 名体检者对健康管理中心护理角色定位需求

体检者除了需要健康管理中心护理人员扮演护士角色以外, 还需要扮演体检服务者(51.5%)、健康教育者(21.0%)、体检管理者(12.5%)和协调者(9.0%)以及心理辅导者角色(6.0%)。见表 1:

表 1: 200 名体检者对健康管理中心护理角色定位需求 (%)

护理角色定位需求	比例
体检服务者	103 (51.5)
健康教育者	42 (21.0)
体检管理者	25 (12.5)
体检协调者	18 (9.0)
心理辅导者	12 (6.0)

2.2 两组体检者总体满意度

观察组体检者体检总满意度要高于对照组, 分别为 90.0% 和 68.0%, 组间对比差异 $p < 0.05$ 。见表 2:

表 2: 两组体检者总体满意度比较 [n/(%)]

组别	十分满意	满意	不满意	总体满意度
观察组 (n=100)	56	34	10	90 (90.0)
对照组 (n=100)	38	30	32	68 (68.0)
χ^2				0.0001
P				0.0003

3 讨论

随着现代人们保健意识不断增强, 护理需求也朝着多元化方向转变, 对健康管理中心护理工作开展也提出崭新需求, 需要通过构建新的护理理念和模式, 才能够满足体检者对护士多元角色需求, 在为体检者提供更加优质服务的同时, 也能够使健康管理中心护理质量得到提升。从本次研究情况来看, 体检者除了需要护理人员扮演护士基本角色以外, 还需要扮演体检服务者(51.5%)、健康教育者(21.0%)、体检管理者(12.5%)和协调者(9.0%)以及心理辅导者角色(6.0%)。这也要求健康管理中心护理人员要紧跟时代发展步伐, 在开展护理工作时实现多元角色转变, 推进各项护理工作有序、高效完成。

健康管理中心所服务的体检对象具有广泛性特点, 不同体

(下转第 194 页)

率也在逐年上升。关注精神疾病患者的自我复原力, 强调在疾病和障碍的限制中能够良好适应和成长, 丰富了理论研究的范畴, 为以后的干预研究具有积极的意义。然而, 目前该领域的研究还存在不足。首先, 精神疾病患者的自我复原力在健康限制中受多层面的交互作用影响, 今后仍需要进一步对自我复原力进行探讨, 对干预措施的研究有待发展; 其次, 研究对象是已被诊断的患病人群, 由于精神疾病的病因未明, 以目前的医学发展水平是无法彻底根治, 如何对超高危人群和高危人群能够达到有效预防, 对已患病人群提高康复效果是值得进一步深入探讨的方向。因此, 护理人员帮助精神疾病患者带着疾病生活, 并尽力充分发挥其个人能力和保护性资源提高生活质量是现阶段的重要目标。

参考文献

[1]Block J, Kremen A M. IQ and ego-resiliency: conceptual and empirical connections and separateness.[J]. Journal of Personality & Social Psychology, 1996, 70(2):349-361.

[2]Jeong, Won Y, Kim, et al. A Concept Analysis of Ego-resiliency[J]. Korean Journal of Adult Nursing, 2015, 27(6):644-655.

[3] 陈佳丽. 精神科护理安全隐患与防范措施[J]. 黑龙江科学, 2017, 8(16):18-19.

[4] 雷鸣, 戴艳, 肖宵, 等. 心理复原的机制: 来自特质性复原力个体的证据[J]. 心理科学进展, 2011, 19(6):874-882.

[5] 焜, 潮, 小野寺, 敦子, Ushio H, et al. A review of the studies on ego-resiliency[J]. 目白大学心理学研究 = Mejiro journal of psychology, 2014, 10:71-92.

[6] 唐凤, 雷威, 陈晶, 等. 心理弹性与抑郁症患者症状严重程度及其疗效之间的相关性研究[J]. 泸州医学院学报, 2017, 40(4):410-413.

[7] 王梦娇, 宋丽萍, 宋保利, 等. 抑郁症患者心理弹性、防御机制与抑郁的相关性分析[J]. 中国健康心理学杂志, 2017, 25(2):165-168.

(上接第 189 页)
静脉化疗因素的研究. 中国实用护理杂志, 2006, 22(32): 46-47.

[2] 乔爱珍, 苏迅, 外周中心静脉导管技术与护理[M]. 北京: 人民军医出版社, 2010:1.

[3] 袁忠, 李旭英. 564 例恶性肿瘤患者经外周静脉穿刺中

心导管置管时并发症发生原因及对策. 中华现代护理杂志, 2010, 16(2):172-175.

[4] 沈定玉. 异位经外周静脉置入中心静脉导管复位方法研究. 中华现代护理杂志, 2010, 16(10): 1213-1215.

[5] 李彩霞, 周萍, 石彩晓, 等. 拔出部分导丝用于 PICC 的复位[J]. 中华护理杂志, 2012, 47(5):475-476.

(上接第 190 页)
检者对护理工作也提出不一样要求, 为了向体检者提供更加优质护理服务, 就需要从不同体检者健康管理需求出发, 为体检者提供更加全面和细致的服务, 使体检总体满意度得到显著提升。而想要达到这一效果, 就需要健康管理护士具备较高职业素养、扎实护理基础和技术、良好协调沟通能力等, 才能够灵活扮演多元化角色, 使体检者总体满意度得到提高^[3]。本次研究中, 观察组实施多元化护理干预体检总体满意度(90.0%)要高于对照组(68.0%), 组间对比差异 $p < 0.05$ 。

综上, 健康管理中心护士需要坚持与时俱进, 通过强化自

身专业素质和树立良好护理形象, 不断适应护理工作多元化角色转变, 使体检者总体满意度得到提高。

参考文献

[1] 喻莎. 健康管理中心护理人员人文关怀品质及影响因素的效果分析[J]. 养生保健指南, 2019, (25):205.

[2] 肖艳. 多元化视角下健康管理中心护士角色定位对提高体检满意度的影响分析[J]. 心理医生, 2018, 24(9):8-10.

[3] 韦富清. 多元化视角下健康管理中心护士角色定位对提高体检满意度的影响体会[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(20):38-39.

(上接第 191 页)
(四) 把握思想动态, 强化自我教育。

外界环境的变化直接影响着医务人员的思想情绪、工作态度、工作质量等, 医院管理者在进行思想政治教育时要突出道德重点, 强调医务人员自我学习、终身学习的理念, 特别

是要把握职工思想动态, 因时因地制宜, 同时注重实践检验在思想道德建设中的重要性, 将实践与理论相结合, 强化职工自我思想道德教育的氛围和能力, 这不仅对增强医务人员自我评价能力和综合素养有积极作用, 还对构建和谐医患关系、提升医疗机构的竞争力有重要意义。

(上接第 192 页)
[6] 韦迪, 刘翔宇, 灵性照顾能力量表的汉化及信度效度检验[J]. 中国护理管理, 2017, 17(12):1610-1615

[7] 谢海燕, 李梦奇, 王颖, 中文版患者对护士提供灵性照护的需求量表信效度初步检验[J]. 中国护理管理, 2017(5).

[8] Tiew L H, Creedy D K, Chan M F. Student nurses' perspectives of spirituality and spiritual care.[J]. Nurse Educ Today, 2013, 33(6):574-579.

[9] Shah S, Frey R, Shipman K, Gardiner F, Milne H. A survey to explore health care staff perceptions of spirituality and care working in a singledistrict area in New Zealand. Eur J Integr Med 2018;22:1-9.

[10] Austin P, MacLeod R, Siddall P, McSherry W, Egan R. Spiritual care training is needed for clinical and non-clinical staff to manage patients' spiritual needs. J Study Spiritual 2017;7:50-63.