

• 论 著 •

以问题为导向的综合护理管理对体检的护理质量及风险事件的影响研究

邹 玲 卢壮华^{通讯作者}

柳州市人民医院健康体检中心 广西柳州 545006

【摘要】目的 探讨以问题为导向的综合护理管理对于体检中心护理质量以及风险事件的影响。**方法** 选取 2019 年 5 月—2020 年 5 月在本体检中心进行体检的 180 人作为研究对象,将患者随机分为观察组和对照组,每组 90 人,对照组实施常规护理管理模式,观察组则采用以问题为导向的综合护理管理。对于两组研究对象的体检效果、满意度进行比较。**结果** 观察组患者的体检效率要高于对照组,而观察组的体检满意度要高于对照组,差异显著,有统计学意义($p<0.05$)。而比较两组患者的风险事件发生率,观察组要低于对照组患者,差异存在统计学意义($p<0.05$)。**结论** 基于问题为导向的综合护理管理能够提高体检效率,提高体检人员对于护理人员的满意度,降低风险事件。

【关键词】 风险事件;以问题为导向;综合护理管理

【中图分类号】 R47

【文献标识码】 A

【文章编号】 2095-7711 (2020) 06-011-02

【基金项目】 课题合同号: z2016124

体检时早期预防疾病、发现疾病、诊断疾病的一种有效方式。随着现代社会的发展,人们在健康和防病观念上开始转变,对于健康的需求也在不断的提高。在体检过程中,因为被检查者对于体检项目和检查方式不够了解,在加上对于体检中心的环境陌生,在检查过程中可能会产生不良情绪,从而导致出现纠纷甚至风险事件。所以,必须要对患者采取有效的护理管理模式,提高体检中心的护理质量,从而提高护理满意度和体检效率^[1-2]。以问题为导向的综合护理管理是一种以体检者为中心,以问题为导向,注重过程方法的系统管理模式,促进体检中心提高服务质量。本研究探讨以问题为导向的综合管理应用在体检中心中的效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

自 2019 年 5 月—2020 年 5 月在本体检中心接受体检的人员中,选取 180 例作为研究对象,每组 90 例。对照组实施常规管理,观察组则采用以问题为导向的综合管理模式。采用数字随机法将体检人员进行分组,其中,观察组男性 54 例,女性 46 例,年龄在 21~65 岁,平均年龄在 (41.1 ± 1.1) 岁。观察组男性 52 例,女性 48 例,年龄在 22~63 岁,平均年龄在 (42.4 ± 1.4) 岁。两组患者的常规资料对比,差异无统计学意义($p>0.05$)。

1.2 方法

对照组采用常规管理,制定统一健康教育知识手册,提前发放给体检人员,使其充分了解体检项目的注意事项,并指导体检人员完成项目,将条件结果发放给体检者。

观察组则采用以问题为导向的管理模式,具体内容包括:

1.2.1 成立专业管理小组

在体检中心成立专业管理小组,所有人员都必须学习以问题为导向的管理模式。

1.2.2 问题分析

结合以往体检特点,将体检者存在的问题、需求等进行统计分析,整理统计问题之后制定管理方案。

1.2.3 优化体检流程

首先,完善体检环境,必须提供必要的饮水机、电视等设备,在为体检者提供便利的同时,方便对体检者进行健康宣教,缓解体检者等待过程中产生的焦虑情绪。其次,设置体检指引路线图,基于体检人数采取分流管理的形式,行动不便、体弱以及高龄体检者,需要开通绿色通道,而对于体检过程中发现体检者存在结节、包块、息肉等,则必须要详细表明;如果在体检过程中发现重要阳性结果,由专人负责通知体检人员,与体检者面对面

沟通,详细介绍体检报告,并以医院优质资源为依托,进一步检查确诊之后进入专科诊疗,由专科医师接诊。

1.2.4 加强体检后护理服务

设置体检之后护理咨询人员,在结束体检之后,将体检报告领取时间准确告知体检者,并及时回到体检者的问题。

1.3 观察指标

观察并比较两组体检者的体检效果和体检满意度,在研究对象完成体检项目之后,通过问卷调查的方式体检者获取,调查问卷通过体检中心自制,包括沟通能力、服务态度、健康教育以及护理技能四个评价维度。而体检护理满意度则分为满意、较满意、一般三个等级。而风险事件则分析两组体检者体检过程中出现的晕针、晕血、跌倒以及低血糖等风险事件的发生率。

1.4 统计学处理

采用 SPSS20.0 统计学软件对数据进行处理,计量资料用 $(\bar{x}\pm s)$ 表示,t 检验,计数资料用率(%)表示, χ^2 检验, $P<0.05$ 表示差异存在统计学意义

2 结果

2.1 两组体检者的体检效果比较

观察组患者的体检效果要优于对照组,差异显著,存在统计学意义($P<0.05$)。见表 1。

表 1: 两组体检者的体检效果对比 ($\bar{x}\pm s$)

组别	例数	体检等候时间 (min)	体检用时 (min)
观察组	90	18.91 $\pm$ 3.11	46.98 $\pm$ 5.12
对照组	90	25.57 $\pm$ 3.97	57.51 $\pm$ 5.31
t		12.528	13.543
P		< 0.05	< 0.05

2.2 体检满意度对比

观察组的体检满意度为 100%,对照组为 87.8%,观察组要优于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$)。见表 2。

表 2: 两组体检者的体检满意度比较 [n(%)]

组别	例数	满意	较满意	一般	总满意度
对照组	90	40 (44.5)	39 (43.3)	11 (12.2)	79 (87.8)
观察组	90	46 (51.1)	44 (48.9)	0 (0)	90 (100)
χ^2					11.716
P					< 0.05

2.3 两组体检者风险事件发生率比较

观察组体检者的风险事件发生率要比对照组低,差异显著,有统计学意义($P<0.05$)。见表 3。

表 3: 两组体检者的风险事件发生比较 [(n(%))]

组别	例数	晕针	晕血	低血糖	跌倒	总发生率
对照组	90	2 (2.2)	2 (2.2)	3 (3.3)	0 (0)	7 (7.8)
观察组	90	1 (1.1)	1 (1.1)	0 (0)	0 (0)	2 (2.2)
χ^2						2.151
P						P<0.05

3 讨论

体检是一项具有特殊性的医疗服务工作,通过体检可以进一步明确机体是否存在异常情况^[3]。但由于大部分体检者对于体检项目和体检注意事项不够了解,导致体检过程受到影响,所以在体检工作中,提高体检护理质量非常关键。随着人们自我保健意识的提高,当前的体检人数在不断增长,体检中心成为了医院的一个特殊部门,该部门对于早期即病的筛查、诊断以及宣教等均具有关键作用。但由于常规管理缺乏与体检人员之间的沟通,不够重视体检人员的感受,导致体检过程中存在较高的护患纠纷发生率,并且体检者的依从性受到影响。所以,采取科学合理的体检管理方法非常重要^[4]。

以问题为导向的综合护理管理模式,是一种新型的管理方法,能够弥补常规管理方法的缺陷,并且体现出护理过程中以人为本的原则,有利于在护理过程中提高优质护理服务意识。而以问题为导向的综合护理管理模式通过在体检中心成立护理小组,能够有效调动小组员工的集体荣誉感,并通过培训护理人员的职业技能和相关素养,从而提高护理质量;而改善体检环境,耐心解答患者的问题,提供健康教育和指导,可以为患者提供全面的护理服务,从而提高体检人员对于体检中心的满意度,减少护患纠纷的出现。以问题为导向的综合护理管理模式作为一种新型的护理

管理方法,十分符合现代医学护理需求,能够降低护理过程中的盲目性,并更好的满足体检人员的体检需求^[5]。

本研究选取体检中心的 180 例体检人员作为本次研究对象,将体检人员根据数字随机表法进行分组之后,采取不同的护理管理模式,对照组采用常规护理,而观察组则采用以问题为导向的综合护理管理模式,比较两组体检人员的各项指标。结果显示,观察组体检人员的体检效果明显要优于对照组,而体检满意度比较,则同样优于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。而比较两组体检人员的体检风险事件发生率,对照组要比观察组高,差异同样存在统计学意义($P < 0.05$)。

综上所述,在体检人员中实施以问题为导向的综合护理管理模式,能够改善体检中心的环境,提高体检中心工作人员的专业素养,有利于提高体检效果,提高体检人员对于护理人员的满意度,从而促进体检中心工作的开展。

参考文献:

- [1] 王维娜. 基于问题导向的综合护理管理对体检中心护理质量及风险事件的影响[J]. 国际护理学杂志, 2020, 39(12):2111-2115.
- [2] 吕丹. 以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(29):73-74.
- [3] 苏蓉. 探讨以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(5):169.
- [4] 彭云仙. 以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响[J]. 健康大视野, 2019, (24):292-293.
- [5] 门香. 以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量影响的效果观察[J]. 健康大视野, 2019, (22):286-287.

(上接第 9 页)

管控效果明显(均 $P < 0.05$); 妊娠期缺铁性贫血的尽早干预, 在储存铁、改善免疫功能、降低不良妊娠结局风险上对比成效突出^[3]。还在妊娠期糖尿病(0.67% vs 2.00%)、剖宫产(26.00% vs 40.00%)、产后出血(0.67% vs 3.33%)及羊水异常(1.20% vs 4.00%)发生率、胎儿窘迫(6.67% vs 8.00%)、胎婴儿畸形(1.20% vs 0.67%)、新生儿窒息(5.33% vs 6.00%)发生率, 围产儿平均体质量上效果明显; 通过多科室联合孕期体质量管理, 降低了胎膜早破等、妊娠期妇女营养不良、妊娠并发症、妊娠不良结局的发生率^[4]。通过在患者中开展运动治疗、药物治疗、治疗满意率、测定血清叶酸值间隔时间、血清叶酸值、红细胞叶酸值、血清维生素 B12 值及妊娠期贫血知识和各项营养指导等综合管理措施, 临床实施成效明显^[5]。早期尽早综合护理干预措施的落实, 在改善患者妊娠结局上具有突出的效果。

综上所述, 早期综合管理干预在妊娠期贫血患者中的应用疗

效确切, 具有极高的临床有效性和安全性, 且能有效降低母婴不良妊娠结局, 值得临床大力推广应用。

参考文献:

- [1] 叶金丹, 王秀娟. 早期综合管理对妊娠期贫血患者干预效果评价[J]. 中国农村卫生事业管理, 2019, 39(7):519-522.
- [2] 刘月. 孕期营养保健对妊娠期缺铁性贫血及母婴结局的改善作用[J]. 中外女性健康研究, 2020, (1):76-77.
- [3] 杨丽娟, 郭秀云, 杨娟. 个性化营养干预对妊娠期缺铁性贫血患者免疫功能及妊娠结局的影响[J]. 中国妇幼保健, 2018, 33(23):5379-5382.
- [4] 谢飞舟, 蔡蓓珺, 唐龙英, 等. 多科室联合孕期体质量管理对妊娠结局的影响[J]. 海南医学, 2020, 31(9):1131-1133.
- [5] 钱勇勤. 对妊娠期贫血患者实施健康教育的效果观察[J]. 健康必读, 2018, (23):266.

(上接第 10 页)

肪以及糖分过高的食物, 可巩固患者降糖疗效^[4]。另外, 围绕患者具体情况进行科学合理的运动, 可加快新陈代谢, 减弱机体对葡萄糖的利用。过度肥胖是糖尿病最为重要的诱发因素, 而加强饮食控制, 并指导其合理运动锻炼, 可帮助患者控制体重, 降低血糖水平^[5]。持续不断的干预糖尿病患者, 让患者引起重视, 可在一定程度上提高患者治疗积极性。

本研究经过对照分析, 发现研究组总体疗效 98.80% 高于常规组 83.13% ($p < 0.05$); 研究组空腹血糖、餐后 2h 血糖以及糖化血红蛋白低于常规组 ($p < 0.05$)。充分证实了药物结合饮食控制、运动疗法的有效性、优越性。

总而言之, 糖尿病患者规律服用降糖药物的同时, 对其加强饮食控制、运动治疗, 可进一步提高其降糖效果, 值得引起临床

重视并大范围推广普及。

参考文献:

- [1] 王伟娟. 探究运动疗法及药物联合饮食控制治疗社区糖尿病的可靠性[J]. 中国社区医师, 2020, 36(08):39+41.
- [2] 夏亮. 药物与饮食控制、运动疗法联合治疗糖尿病的效果分析[J]. 中国医药指南, 2019, 17(05):29.
- [3] 江波, 邹大进, 马向华, 等. 生酮饮食干预 2 型糖尿病中国专家共识(2019 年版)[J]. 实用临床医药杂志, 2019, 23(03):1-6.
- [4] 杜庆美. 药物联合饮食控制、运动疗法治疗糖尿病的疗效分析[J]. 糖尿病新世界, 2018, 21(21):63-64.
- [5] 吐尔洪江·阿布都拉扎克. 药物联合饮食控制、运动疗法治疗社区糖尿病的疗效[J]. 世界最新医学信息文摘, 2016, 16(62):132.