

健康管理中心护士多角色定位服务模式对体检质量的影响

凌小芳

宜宾市第一人民医院健康管理中心 644200

【摘要】目的 探究护理人员应用多角色定位服务模式对提高体检质量的作用。**方法** 我院健康管理中心于 2022 年 1 月开展多角色定位服务模式。选取开展前 6 个月的 79 例相关体检人员数据作为参照组，另选取开展后 6 个月的 79 例相关体检人员数据作为实验组。对比两组体检质量及满意度。**结果** 实验组体检等待时长及体检完成时长均少于参照组，组间对比差异成立 ($P < 0.05$)；实验组满意度高于参照组，组间对比差异成立 ($P < 0.05$)。**结论** 健康管理中心护士应用多角色定位服务模式能够有效提高体检质量，提高满意度。

【关键词】 健康管理中心；多角色定位服务模式；体检质量；不良事件发生情况

【中图分类号】 R192.6

【文献标识码】 A

【文章编号】 1005-4596 (2023) 05-158-02

健康管理中心是临床中的重要科室，对于保障人民群众的身体健康具有重要作用。有研究表示^[1]，定期体检人群患有重大疾病的可能性会明显降低。随着社会经济的发展，人们健康意识也在不断提高，定期体检人群的数量也在飞速增长。而体检工作的服务质量也受到了社会的广泛关注。有报道指出^[2]，体检人群存在多样化的特点，需要护理人员在工作过程中进行相应的变通。鉴于此，本文特研究护理人员应用多角色定位服务模式对提高体检质量的作用。

1 资料与方法

1.1 一般资料

我院健康管理中心于 2022 年 1 月开展多角色定位服务模式。选取开展前 6 个月的 79 例相关体检人员数据作为参照组，另选取开展后 6 个月的 79 例相关体检人员数据作为实验组。实验组男女性别之比为 20:10，年龄 22~78 岁，年龄均值为 (49.81±21.57) 岁。参照组男女性别之比为 20:10，年龄 25~75 岁，年龄均值为 (49.53±21.09) 岁。对比两组性别、年龄等一般资料无统计学意义 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

参照组行常规护理干预模式，实验组加用多角色定位服务模式。对护理人员进行培训，培训内容为多角色定位的服务内容，主要包括服务角色、心理辅导角色、示范角色、体检管理角色及形象角色。(1) 服务角色：护理人员应热情的与到院体检的体检者进行交流，向体检者发放体检引导表单，指导体检者填写一般资料，向体检者介绍相关的体检内容及流程，对体检者存在的相关问题进行耐心解答，指导体检人员完成全部的体检内容，随后告知体检者体检结果的领取时间。(2) 心理辅导角色：部分体检者在体检过程中因惧怕疼痛、抽血等情况，易存在负性情绪。护理人员应该对存在负性情绪的体检者进行开导，保持体检者的心理健康，提高体检者的依从性。(3) 示范角色：通过了解体检者的一般资料、与体检者进行沟通等渠道了解体检者的个人情况，并根据体检结果对体检者可能存在的疾病进行详细解说，指导体检者改善不良生活方式，例如饮食、作息、烟酒等内容。(4) 体检管理角色：护理人员应该根据体检项目的等候人数指导体检者进行科学的排队体检，避免造成等待时间过程等情况，协助体检医师进行体检，并对体检者的个人体检情况进行记录等。

(5) 形象角色：护理人员的职业素养直接影响体检者对于健康管理中心的评价。因此，护理人员在体检过程中应该注意自身着装，用温和的语气与体检者进行沟通，注意保持微笑，在和体检者沟通时注意使用敬语，保护体检者的个人隐私等。

1.3 观察指标

本次研究对比两组体检质量及满意度。体检质量包括体检者等待时长及体检完成时长。

1.4 统计学分析

采用 SPSS26.0 软件对体检者的临床数据进行分析。计数资料行 χ^2 检验，计量资料行 t 检验， $P < 0.05$ 时，组间对比差异成立。

2 结果

2.1 两组体检质量对比

实验组体检等待时长及体检完成时长均少于参照组，组间对比差异成立 ($P < 0.05$)，见表 1。

表 1: 两组体检质量对比表 ($\bar{x} \pm s, \text{min}$)

组别	例数	体检等待时长	体检完成时长
实验组	30	11.54±3.97	69.36±11.78
参照组	30	14.85±4.52	81.02±13.20
t	-	4.890	5.858
P	-	0.000	0.000

2.2 两组不良事件发生情况对比

实验组满意度高于参照组，组间对比差异成立 ($P < 0.05$)，见表 2。

表 2: 两组满意度对比表 [n (%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意率
实验组	30	18	11	1	29 (96.67)
参照组	30	12	15	3	27 (90.00)
χ^2	-	-	-	-	5.772
P	-	-	-	-	0.016

3 讨论

本次研究数据显示，实验组体检等待时长及体检完成时长均少于参照组，组间对比差异成立 ($P < 0.05$)；实验组不良事件发生率低于参照组，组间对比差异成立 ($P < 0.05$)。本次研究中，加强了护理人员不同角色的职业素养。根据当前健康管理中心护理内容分为了服务角色、心理辅导角色、示范角色、体检管理角色及形象角色 5 种角色。服务角色能够引导体检者完成体检，帮助体检者解答问题，充分服务体检者。心理辅导角色能够针对体检者在体检中出现的情绪波动进行护理，使体检者在体检过程中，保持心理状态稳定，提高体检者的依从性^[3-4]。示范角色能够为体检者起到教育作用，告知不同疾病的体检者应该选择不同的自护方法，避免体检者出现疾病进展的不良情况。体检管理角色能够有效维持好体检秩序，加强体检效率，减少体检者的等待时间及体检时长，并且还能辅助医师进行体检，加快体检效率及体检质量。形

(下转第 162 页)

观察组新生儿不良反应发生率明显低于对照组 ($P < 0.05$)。如表 2 所示。

3 讨论

因为产妇产后的康复周期较长, 极易出现异常情况, 例如引发各类并发症, 导致产妇出现抑郁、焦虑等负面情绪, 对产后康复造成严重影响。产后是妊娠全部周期的主要组成部分, 对女性的心理、生理有直接影响。目前很多产妇为初产妇, 对新生儿相关护理、保健知识了解不足, 对新生儿的成长造成影响。因此针对产后康复进行科学指导十分必要。产后访视及妇女保健涵盖产后护理诸多内容, 如健康教育、心理护理、保健管理等^[3]。另外产褥期通常为产后 6 周左右, 产后护理周期长, 院内护理具有局限性, 因此开展产后访视十分必要。

本次研究显示, 观察组产妇并发症发生率明显低于对照组 ($P < 0.05$), 观察组新生儿不良反应发生率明显低于对照组 ($P < 0.05$)。说明产后康复中采用产后访视及妇女保健效果确切。实施产后访视及妇女保健的过程中, 在常规疾病管理的基础上, 结合产后产妇及新生儿实际情况, 加强访视管理, 了解产后康复紧张, 制定科学合理的产后管理方案。妇女保健涉及主动知识内容, 如产后并发症、新生儿护理、妇科保健等,

对于改善产妇产后生活质量具有重要作用^[4]。具体实施过程中, 通过建立专业护理小组, 加强产后访视, 能够全面评估产后产妇机体状况, 预估并发症发生风险, 加强对产妇心理状况的关注, 对产妇及家属进行新生儿护理相关知识的宣教, 有助于促进产后康复。除此之外, 通过产后访视及妇女保健有助于提高产妇对保健相关知识的认知水平, 帮助其养成良好的生活、卫生、饮食及作息习惯, 促进产后康复。

综上所述, 产后康复中采用产后访视及妇女保健有助于促进产妇康复, 保障母婴健康安全, 值得推广应用。

参考文献

- [1] 陈霞. 产后访视及妇女保健在产后康复中应用价值探讨 [J]. 中外女性健康研究, 2022(18):35-37.
- [2] 董延勤. 产后访视及妇女保健在产后康复中健康促进结果分析 [J]. 母婴世界, 2018(13):5.
- [3] 邹桂花, 章柏花, 谢秋萌. 产后访视及妇女保健在产后康复中健康促进结果分析 [J]. 中国卫生标准管理, 2016, 7(5):238-239.
- [4] 陈义凤. 产后访视及妇女保健在产后康复中健康促进结果分析 [J]. 双足与保健, 2017, 26(13):30-31.

(上接第 158 页)

象角色能够加强体检者对于体检工作人员的印象, 提高体检者满意度, 避免出现护患矛盾。

综上所述, 健康管理中心护士应用多角色定位服务模式能够有效提高体检质量, 减少不良事件发生情况。

参考文献

- [1] 李丹丹, 贺秋香, 杨丽丽. 多角色定位服务护理模式对体检中心体检质量及满意度的影响 [J]. 大健康, 2021(21):81-

82, 87.

- [2] 潘传凤, 鲁慧. 健康管理中心护士多角色定位服务模式对体检质量的影响 [J]. 徐州医科大学学报, 2021, 41(3):228-230.
- [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.
- [4] 杨静. 健康管理中心护士多元化角色定位在健康体检过程中的应用 [J]. 承德医学院学报, 2020, 37(1):59-60.

(上接第 159 页)

[J]. 中医药管理杂志, 2021, 29(5):175-176.

[2] 丁炎丽. PACS-RIS 系统在放射科质量管理中的应用效果 [J]. 中国乡村医药, 2020, 27(6):61-62.

[3] 何建斌, 徐孝宸, 方帅浩, 等. 远程影像与 PACS 系统在放射科数字化管理中的应用效果 [J]. 中医药管理杂志, 2020, 28(22):62-64.

[4] 李祥峰. 医院放射科 DR 及 PACS 系统的临床应用 [J]. 中国卫生标准管理, 2020, 11(11):123-125.

[5] 王俊. 放射科远程影像及 PACS 系统的临床应用与管理 [J]. 中国继续医学教育, 2019, 11(20):89-91.

[6] 高中辉, 袁文文. PACS/RIS 系统在放射科工作流程优化中的作用 [J]. 中医药管理杂志, 2019, 27(2):54-55.

(上接第 160 页)

3 讨论

有效的护理干预, 能够显著提高护理质量, 改善患者的舒适度^[4]。儿童预防接种过程中, 家属发挥着非常关键的作用, 加强对家属的认知干预, 可使其形成防控疾病的意识, 继而提高遵医行为, 并影响儿童, 使儿童的配合度得到提高^[5]。家属认知水平的提升, 也能使其自身在儿童预防接种时可以更好地与护士配合, 继而使预防接种过程顺利进行, 并提高预防接种效果, 减少不良反应。

本文结果: 认知干预组家属干预后认知水平、满意度的得分较高, 且该组儿童的接种配合度较高, 不良反应较少, 提示认知干预组的护理质量更高, 说明家属预防接种认知干预的实施有助于提高儿童预防接种质量, 提升安全性, 得到了更多家属的认可。

由上分析认为, 家属预防接种认知干预的实施效果较好, 能够较好的提高家属的认知水平与满意度, 且能提高儿童的

接种配合度, 减少不良反应的发生, 具有显著的实践意义, 可推行。

参考文献

- [1] 胡宸. 家属预防接种认知干预对儿童预防接种效果的影响 [J]. 中国社区医师, 2021, 37(13):182-183.
- [2] 王静, 张晓. 全程护理指导应用于计划免疫接种中对儿童家长接种认知水平及接种后不良反应发生情况的影响 [J]. 临床医学研究与实践, 2022, 7(15):177-179.
- [3] 宋广宇. 护理指导干预在儿童计划免疫接种中的应用价值分析 [J]. 现代诊断与治疗, 2022, 33(13):2022-2024.
- [4] 雷长红. 基于阶段转变理论的社区医生健康教育对儿童家长预防接种不良反应认知现状及满意度的影响 [J]. 首都食品与医药, 2023, 30(7):88-90.
- [5] 赵晓华, 陆伟, 胡妮, 等. 基于健康信息传播的微信平台教育对儿童接种二类疫苗管理成效的评价 [J]. 中国初级卫生保健, 2020, 34(3):66-70.