

老年群体体检流程的精细化管理

钟郁鸿 孙翠红 陈艳

【摘要】 目的：探讨精细化管理在老年群体体检过程中的应用效果。方法：对老年群体体检流程实行精细化管理，根据老年群体需求进行分组导检，通过实施岗前培训和优化体检流程，为老年群体提供全程人性化、亲情化服务。结果：精细化管理使体检流程快捷、有序、高效。结论：精细化管理有效调动了医护人员的工作积极性和主动性，提高了老年群体对体检工作的整体满意度。

【关键词】 精细化管理；老年群体；健康体检

【中图分类号】 R47 [DOI] 10.3969/j.issn.1672-1756.2014.10.032

Meticulous management of medical examination process for older age group / ZHONG Yuhong, SUN Cuihong, CHEN Yan // Nursing Department, PLA 263 Hospital, Beijing, 101149 China // Chinese Nursing Management-2014,14(10): 1106-1108

【Abstract】 Objective: To investigate the effect of meticulous management of medical examination process for older age group in the military hospital. Methods: We applied the meticulous management by grouping the elderly according to their needs and providing them with appropriate orientation service. After targeted pre-service training of medical staff and optimization of examination process, we provided the older age group with humanized services throughout all the medical examination process. Results: The meticulous management made the medical examination process quick, orderly and efficient. Conclusion: The meticulous management could effectively mobilize the enthusiasm and initiatives of medical staff, and improve the overall satisfaction of the older age group for the medical examination work.

【Key words】 meticulous management; older age group; medical examination

随着人们对生活质量的追求越来越高，健康体检已成为促进、呵护生命的重要环节。健康体检是疾病预防的重要手段，提高健康体检工作质量，必须注意细节，坚持“以客户为尊，以质量为重”的服务理念，把精细化管理应用于健康体检的全过程，为体检者提供快捷、高效的服务，从而使健康体检服务更加规范^{1]}。老年群体的特殊性在于行动迟缓、体弱多病，极易发生意外；耳聋眼花、口齿不利，导致交流难度大；思维缓慢、反应迟钝、理解能力差。为此，自2011年11月起我院体检中心推行精细化管理，实行一站式全程负责的服务模式，为老年群体提供方便、快捷、有序、高效的体检服务，2010年11月至2013年11月共完成老年群体体检2200人次，效果明显。现报告如下。

1 方法

我院体检中心每年11月份统一安排老年群体体检，每次按性别和总人数进行分组。体检前一周由护士长指派一名

护士以群发短信形式，逐一通知到每位老人及家属，详细告知体检注意事项，如清淡饮食，穿着宽松舒适的服装，避免穿着有图案或装饰性强的衣服，以免影响放射检查结果。检查当日空腹，因老年人多体弱、基础疾病多，故嘱其备好日常服用药物，待检查完空腹项目后提醒其服用。导检护士进行全程陪检，陪同完成各项体检内容，及时发放、收集意见反馈表，实时做好健康宣教工作。具体方法如下。

1.1 组建导检队伍

1.1.1 成立领导小组

医院成立由医疗副院长任组长，相关体检科主任为组员的体检领导小组。护理部指导体检中心负责导检组成员的分组、任务实施及全程协调工作。

1.1.2 导检员组成

体检中心护士长负责人员的调配，各组组长和组员由体检中心护士担任，其他成员由护理部在全院护士或实习生中选拔思想端正、责任心强、沟通和

应变能力强、工作主动的护士组成，形成一支长期储备队伍，以保障体验服务需求。

1.1.3 导检员分组

按职能将导检员分为4个组。迎宾组：负责迎接老年人到达体检中心，要求迎时有肢体语言、有问候语；引导组：负责为老年人领取体检本，引导其到各个诊室进行相关项目的检查；分诊组：负责分诊，收取体检本，按顺序安排就诊，同时负责老年人的人身安全，防止因上下检查床、侧身、起身时发生意外；回收组：负责体检后回收体检本和核对各个项目是否完成，防止丢项、漏项，确保体检项目全部完成。

1.2 岗前培训

由体检中心护士长组织培训，各组组长按培训细则负责本组人员的培训，培训内容如下。

1.2.1 仪容仪表

由参加过地方礼仪培训班脱产学习的护士组织培训，使每位护士树立牢固

作者单位：北京军区263医院护理部，101149

作者简介：钟郁鸿，本科，副主任护师，主任

通信作者：陈艳，本科，主管护师，护士长，Email:zyh-263@163.com

的服务意识,掌握规范化的行为礼仪,做到着装整齐、淡妆上岗、自然大方,规范肢体语言,保持姿势优美、举止端庄,来有迎声、去有送声、问有答声,交谈时“您”字当头,“请”字当先。

1.2.2 工作程序

熟悉体检中心各个诊室的位置、布局、职责,了解体检流程,特别是餐前的体检项目,如:采集血标本和腹部B超项目等;餐后的专科项目及放射项目,餐后2小时血糖等检查项目的注意事项和体检意义等。

1.2.3 服务意识

树立“人性化和亲情化”的服务理念;提倡“五心”,即热心、爱心、耐心、细心、责任心;要求“四声”,即来时有迎声,走时有送声,不足时有歉声,表扬时有谢声。

1.2.4 专业技能

包括体检中心发展史、4个导检组的岗位职能及工作标准、老年常见疾病的健康宣教、体检仪器的操作及软件使用、常见应急情况的救治等。护理技术操作主要有静脉抽血、生命体征测量、无菌技术、静脉输液等。

1.2.5 意外情况处置办法

介绍急救车内药品及物品种类、数量、不良反应及处理预案、注意事项等;确保急救器材保持完好状态;讲解老年群体体检中常见的意外情况,包括心脏病突发、休克、高血压危象、晕厥、呼吸困难、外科急腹痛等,指导护士掌握各种疾病的主要临床表现、应急处置办法等;强调处理时沉着冷静,不要在老年人面前惊慌失措,安慰老年人稳定其情绪,同时立即终止体检,第一时间通知医生争分夺秒组织抢救,视情况给予合适体位、吸氧,使用药品等,必要时送急诊科进一步救治。

1.3 优化体检流程

老年群体到达体检中心时由迎宾组负责接待。根据性别和总人数进行分组,由引导组按照分组序号依次引领老年人

到候诊区,以诊室为交叉单位,循环查体,按顺序进行餐前及餐后的项目检查。在候诊过程中,及时介绍体检过程中的注意事项,利用候诊时间发放宣传资料、播放电视录像、宣传预防保健知识,稳定老年群体的情绪,耐心听取他们的意见和建议^[2]。分诊组将体检本统一管理,按照顺序进行排序,在前一位进行检查时,指导后一位做好检查前准备,这样既保证了就诊秩序,同时也缩短了等候时间。特别要保护好老年群体,避免在检查床上因检查需要躺下、翻身、侧身、起身时引发安全隐患,杜绝摔伤或坠床事故的发生。体检结束后由回收组负责检查各项项目的完成情况,对于随意放弃的项目,尽量说服其完成,以便最终对老年群体身体健康状况作出全面、正确的判断。

1.4 评价方法

为及时了解老年人在体检过程中的意见和需求,体检中心制定了意见反馈表,内容包括对体检前告知项目的满意度,体检中环境、服务、流程的满意度,体检后健康指导的满意度以及意见和建议。分为服务态度、流程安排、服务主动性、沟通能力4个维度。分别于实施精细化管理前(2009年11月、2010年11月)和实施精细化管理后(2011年11月、2012年11月、2013年11月)对来我院体检的老年人群进行调查。

2 效果

我院实施精细化管理前(2009年11月、2010年11月)共发放调查问卷1426份,回收有效问卷1368份,有效回收率为95.93%,实施精细化管理后(2011

年11月、2012年11月、2013年11月)共发放调查问卷2200份,回收有效问卷2120份,有效回收率为96.36%。问卷结果显示,老年群体对体检中心的服务态度、流程安排、服务主动性、沟通能力的满意度呈逐年上升的趋势,见表1。实施精细化管理后,老年群体对体检中心的工作总体评价高,未出现投诉和不满情况,无任何老人在体检时发生意外。3年间收到锦旗3面,表扬信5封,牌匾一个。

3 讨论

3.1 实行精细化管理,强化了医护人员服务意识

通过对老年群体体检工作实施精细化管理,促进了医护人员的自我完善和自我提高,促进了医护人员观念的更新,提高了医护人员的沟通能力、责任心和主动性,使业务能力和综合服务水平整体提升^[3]。精细化管理是个系统工程,体检中心每名员工都要强化细节观念,注重服务细节,养成严谨、规范的工作作风^[4]。如测量血压时医务人员要了解受检人员体检前是否得到休息、体检姿势是否正确等,因为这些细节会直接影响体检结果。为此,体检中心将测量血压的操作步骤和注意事项进行规范、强化培训,并张贴在醒目位置。组织学习细节管理重要性的相关知识,提高全员的认识程度,并在每月的质量管理分析会上,分析查找每一个细节上的问题,培养认真执行各项规章制度的自觉性和执行力。

3.2 实行精细化管理,优化了体检流程

健康体检服务不仅仅是检查中的医

表1 精细化管理实施前后老年群体满意度(%)

时间	服务态度	流程安排	服务主动性	沟通能力
实施前				
2009年11月	93.2	89.1	90.4	91.6
2010年11月	96.3	96.5	94.4	94.2
实施后				
2011年11月	97.6	98.3	96.2	96.5
2012年11月	98.2	98.5	97.1	97.9
2013年11月	98.6	99.1	98.2	98.5

疗服务,同样,体检流程也不仅仅是检查中的流程,两者均须注重在细节上为体检者考虑,以体检者为出发点,站在体检者的角度考虑问题^[4],通过对体检服务项目、服务过程、服务质量的精细化管理,优化整个体检流程,改进服务模式。简化预约环节、缩短全程各体检项目的等候时间,安全、便捷、高效,深受老年群体欢迎。

3.3 实行精细化管理,有效防范了老年群体意外的发生

精细化管理增强了医务人员时刻防范老年群体发生意外的意识,彻底消除了体检人群是健康人群不会有意外情况发生的错误心理^[5]。精细化管理让医务人员认识到老年人体弱多病,特别是心脑血管疾病者居多,存在安全隐患,即便体检流程、环境设施、空气流通程度、候检区服务等非常完善,也难免会有一些意外情况发生。为此,体检中心为行动不便的老人准备了轮椅和担架,陪护其乘坐电梯,尽量给他们提供帮助,避

免在体检过程中发生意外。随时做好抢救准备工作,要求医务人员不但要掌握具体的应急流程,更要全程严密观察老年人的身体状况,一旦发现老年人有不适感,立即对其进行全面评估并做基本生命支持,及时、准确、敏捷地进行救治,同时做好基本情况、急救过程及其他相关记录等,确保每一位体验者的安全。

3.4 实行精细化管理,提高了老年群体的满意度

多数老年人患有慢性病,如高血压、糖尿病等,同时其对自身疾病及治疗缺乏相应了解,普遍存在焦虑和悲观的心理,常伴有血压波动,睡眠不佳和容易疲劳等情况^[6]。针对老年人的心理需求给予他们心理上的安慰,使其感受到温暖,从情感、心理上对医务人员产生信任感和安全感,主动配合工作,保持相对平稳、安静的情绪。在体检等待的过程中,主动与他们交流沟通,适时给予关怀、同情、安慰和鼓励。通过热情交谈从中了解老年人对健康体检的认识、

对体检医师、诊断方法的要求等,以提高体检工作质量和效率。在为老年群体服务过程中,医务人员充满亲切的微笑,舒心的话语,全程式陪检,让老年群体感到温馨、舒心、放心和安心,消除陌生感,避免来回奔波,缩短就检时间,使老年群体对体检工作总体评价高,满意度得到提升。

参考文献

- [1] 黄守清,蔡穗珍,林建著,等.精细化管理在健康体检中的应用.医院管理论坛,2012,29(12):61-63.
- [2] 方惠霞.开展人性化体检服务的做法与效果.护理管理杂志,2006,6(5):59-60.
- [3] 周墨菊.护理程序在体检中心工作中的应用.齐鲁护理杂志,2008,14(15):39-40.
- [4] 田京利,常广,任红.细节管理在提升体检服务品质中的应用.华北国防医药,2010,22(1):81-83.
- [5] 赵京宁,张锦,倪嘉麟.健康管理系统在体检中心的应用分析.解放军医院管理杂志,2011,18(2):140-141.
- [6] 张艳,王银.健康体检中老年人群的护理沟通.解放军护理杂志,2011,28(10):66-67.

[收稿日期:2014-04-26]

[修回日期:2014-06-03]

(编辑:陈桂英 英文编辑:庞冬)

信息

关于举办“2014年护理管理新进展暨科研写作研讨会(长沙)”的通知

为进一步了解我国护理行业发展现状,加强医院临床护理工作科学化管理,规范分级护理及护理服务内涵,保证护理质量,保障患者安全,并将护理工作与科研工作相结合,使护理工作学会从临床实际工作中甄选科研课题,采用科学、有效的手段进行护理科研,解决临床实际问题,在卫生部医院管理研究所的支持下,《中国护理管理》杂志社与湖南省护理基础质控中心将于2014年10月29日至11月1日在湖南省长沙市联合举办“2014年护理管理新进展暨科研写作研讨会(长沙)”。现将会议相关事宜通知如下:

一、会议内容

会议内容包括:①护理管理思路;②推进护理管理工作科学化发展;③患者高危预警评分及标准化沟通模式;④护理分级标准在临床中的应用;⑤护理科研选题;⑥护理科研设计中的问题;⑦护理论文退稿原因分析;⑧护理论文写作沙龙,将有《中国护理管理》编辑、编委与大家座谈,欢迎大家带稿件进行交流。

二、会议时间:2014年10月29日至11月1日。10月29日(星期三)报到,11月1日离会。

三、会议/报到地点:长沙留芳宾馆(湖南省长沙市开福区留芳岭14号,湘雅医院新门诊南侧,电话:0731-85775018)

四、参会人员:①湖南省及全国各地从事护理临床、教育、管理的专业人员;②《中国护理管理》杂志社通联站站长、秘书长。

五、其他事项

其他事项包括:①参加培训的学员可获得国家级继续医学教育学分6分,项目名称:护理管理新进展暨科研写作研讨会,项目编号:2014-14-05-614(国);②参加培训班的人员请在填写回执后,务必于10月25日前将回执通过传真或电子邮件发至会务组:湖南省内人员请将回执发送至湖南省护理基础质控中心,湖南省外学员请将回执发送至《中国护理管理》编辑部。

湖南省护理基础质控中心报名联系方式:

联系人:周阳(电话15974100192) 许景灿(电话15084797254) 传真:0731-84327342 邮箱:hlzlkzxx@163.com

《中国护理管理》编辑部报名联系方式:

联系人:谢博瑞 电话:010-63283706 传真:010-63319621 邮箱:6198282@qq.com

(本刊编辑部)