

• 卫生管理 •

健康管理中心护理标准化服务模式的应用效果*

贺玲, 杨艳, 李艳, 陈思, 姚莉[△]

(重庆市人民医院健康管理中心, 重庆 401147)

[摘要] 目的 探讨健康管理中心护理标准化服务模式的应用效果。方法 选取该中心护士 64 名及在该中心体检的 400 名体检人员作为研究对象, 比较标准化护理服务模式实施前(2020 年 1—6 月)和实施后(2021 年 1—6 月)的护理质量、护士对工作的满意度、体检全程耗时情况和体检者满意度。结果 实施标准化护理服务模式后, 护士三基三严培训合格率、急救药品物品管理合格率、消毒隔离合格率等指标均高于实施前, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。实施标准化护理服务模式后, 体检全程耗时 $[(1.63 \pm 0.48)h]$ 明显短于实施前 $[(2.03 \pm 0.80)h]$, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。实施标准化护理服务模式后, 护士对工作环境、工作被认可、工作中人际关系、工作成长与发展、工作与家庭的平衡的满意度均高于实施前, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。结论 健康管理中心护理标准化服务模式有助于提高护理服务质量和工作效率, 提升护士综合素质, 促进健康管理中心护理学科的发展。

[关键词] 健康管理中心; 护理; 标准化护理服务模式

DOI: 10.3969/j.issn.1009-5519.2023.04.036

中图法分类号: R192.6; R197.1

文章编号: 1009-5519(2023)04-0701-04

文献标识码: C

健康管理中心是医院的一个特殊工作领域。随着“健康中国”上升为国家战略^[1-2], 对健康管理中心护理工作内容及工作质量提出了更高要求。在健康管理中心, 科室管理、咨询问诊、前台接待、采血体测、分诊导检、报告发放、健康宣教、跟踪随访等多岗位、多环节需要护理人员参与, 因此, 护理工作在健康管理中心至关重要。加强健康管理中心的护理管理、提升护士整体素质、对提高健康管理中心服务质量、提升医院形象具有举足轻重的作用。但每一家医院的管理设计、体检场地布局和信息化建设的程度不一, 健康管理中心护士的工作模式和工作内容不尽相同, 护士的管理也存在差异。如何为体检者提供人性化的优质护理服务, 提升体检者满意度, 制定标准化的护理服务模式^[3]是近年来各护理专业发展的趋势。本中心通过对健康管理中心护理工作流程进行梳理并实施标准化管理, 以科室 64 名护士为研究对象, 采取分层管理模式, 设立标准化护理服务模块, 并进行标准化护理服务模式培训, 探讨护理标准化服务模式的应用效果。具体研究如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本院是三级甲等综合性医院, 健康管理中心是“全国学科建设与科技创新旗舰单位”, 日均体检人员近 600 名。本中心护士共 64 名, 其中女

63 名, 男 1 名; 平均年龄 (33.17 ± 7.63) 岁; 本科 41 名, 大专 23 名; 护士 4 名, 护师 41 名, 主管护师 16 名, 副主任护师 2 名, 主任护师 1 名。本中心体检楼层共 4 层, 83 间诊室, 有 3 个独立的体检单元。分别随机选取 2020 年 1—6 月(实施前)和 2021 年 1—6 月(实施后)在本中心体检的 400 名体检人员进入研究。实施前体检人员中男 189 名, 女 211 名; 年龄 21~79 岁, 平均 (51.64 ± 16.25) 岁。实施前体检人员中男 191 名, 女 209 名; 年龄 20~78 岁, 平均 (49.56 ± 17.75) 岁。实施前后体检人员一般资料比较, 差异无统计学意义($P > 0.05$)。研究对象入组标准: (1) 意识清楚能正常沟通并能完成满意度问卷; (2) 知情同意, 自愿参加研究。

1.2 方法

1.2.1 护理人员的标准化组织管理 借鉴层级管理模式^[4], 实施护理人员的标准化管理。具体方法如下: (1) 按体检中心职能和工作任务特点^[5], 设置检前预约、前台、采血、导检、护理技术、录入 6 个工作小组, 各小组设立组长 1~2 名, 分别负责各小组的日常工作、质量控制、考勤及特殊事件处理。护士长负责总体协调。(2) 将护士按工作年限、工作能力、学历、职称、性格特征等综合因素进行楼层及小组工作分配。(3) 根据护士职称、年资、组长层级等设置不同的

* 基金项目: 重庆市人民医院科研立项项目(2019ZDXM04)。

[△] 通信作者, E-mail: 442106095@qq.com。

奖励绩效,同时根据每月护理质量指标考核情况,对优秀人员进行奖励,对考核缺陷人员进行处罚,提高护士工作积极性。(4)考核机制的建立与完善。成立以科室护士长、护理小组组长及高年资、高职称护士组成的护理质控三阶梯管理小组,按优质护理、医院感染、护理教学、安全管理、仪器设备管理、体检报告管理等进行分组,定期检查考核,开展质控活动。

1.2.2 标准化服务模式设置 根据科室原有量化评分标准,查阅和搜集相关文献,由科室质控小组对护理工作全流程进行梳理和量化,制定评价标准。将健康管理中心护理服务模式分为 5 个模块。(1)检区环境:采用“8S”管理模式^[6],制订检区环境标准,前台、诊室、公共区域布局及物品摆放规范、库房整理标准、医疗垃圾暂存点管理规范等。(2)护士礼仪:成立护理礼仪小组,制订相应考核标准,同时对护士形象、接待、服务、沟通礼仪等方面进行培训及考核。(3)工作流程:以结构质量—过程质量—结果质量为思路^[7],梳理各小组工作流程及规范,重点关注体检者对检查项目的知晓度、体检等候时间、体检质量效果等指标。同时对网络故障、电梯故障、危急重症体检者处置等应急预案进行演练及完善。(4)规章制度:建立完善的护理岗位制度、岗位职责、护理操作规范,提高工作效率,保证护理质量。(5)学习培训:拟定科室护士年度分层培训学习计划及三基三严培训考核计划,按时间安排组织学习,将学习课件在科内进行分享,同时巩固学习效果。

1.2.3 培训、实施、改进及完善 (1)培训:对护理服务模式模块护士礼仪、工作流程、学习培训部分采取分层培训方法。成立护理礼仪小组,选拔指定 2 名礼仪培训教师,每周对护理人员进行 1~2 次礼仪培训。培训内容包括护士仪容、仪表、仪态;前台迎宾、接待;会面礼仪;送客礼仪;沟通礼仪等。要求护士在工作中规范着装,并将礼仪贯穿在日常护理工作中。通过梳理了解体检者需求,对体检功能和环境进行细化和规范,将规范的工作流程内容组织护士进行学习,要求人人掌握并遵照规定执行。对各层级护士按培训计划和方向实施培训。如 N2 级护士:通过岗位自学、继续教育培训或护理专业培训,掌握科室护理工作规范、要求;N3 级护士:注重带教能力及科研能力学习。通过“317 护”手机平台^[8]及现场操作考核等检验培训效果。(2)实施:护士长是标准化护理服务模式总负责人,负责对各护理小组组长及质控组长制订的培训计划和培训工作进行完善和指导;护士长及护理小组组长同时对各护理小组所开展的标准化护理工作进行督察、反馈及整改。各质控小组组长负责相关

分管质控工作的落实和监督,如体检护理质量、急救药品物品管理、消毒隔离、优质护理等。(3)改进及完善:在实施标准化护理服务模式过程中,每月按科室护理工作计划进行考核,对存在的问题作出分析并进行整改。护士长、护理小组组长和质控组长及时发现标准化模块构建过程中存在的问题,通过召开质控小组会议进行讨论,不断完善护理工作标准化服务模式。

1.3 观察指标及评价标准 比较实施标准化护理服务模式前后的护理质量、护士对工作的满意度、体检全程耗时和体检者的满意度。(1)采用本院感染评判标准对护理质量进行评价,抽查各项指标计算合格率,其内容包括三基三严培训合格率、急救药品物品管理合格率、消毒隔离合格率。(2)在实施标准化护理服务模式前后随机抽查比较 400 名体检者的体检全程耗时情况,并且采用本中心自拟的满意度调查问卷调查体检者的满意度,该问卷分为检区环境、体检流程安排、护理技能、服务态度、健康宣教 5 个维度,每个维度分值为 0~20 分,总分 100 分,0~<60 分为不满意,60~<80 分为一般满意,80~100 分为非常满意,评分越高表示体检者对护理服务越满意。该问卷的 Cronbach's α 系数为 0.731。体检完成后由导检人员负责指导填写问卷,并当场回收。(3)实施标准化护理服务模式前后,护士对工作环境、工作被认可、工作中人际关系、工作成长与发展、工作与家庭的平衡 5 个方面进行评分,满分 100 分,分值越高,说明护士对工作的满意度越高。

1.4 统计学处理 采用 SPSS20.0 统计学软件对数据进行处理和分析。计数资料以率或构成比表示,并采用 χ^2 检验;计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示,采用 t 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结 果

2.1 实施标准化护理服务模式前后护理质量指标比较 实施标准化护理服务模式后,三基三严培训合格率、急救药品物品管理合格率、消毒隔离合格率均高于实施前,差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表 1。

2.2 实施标准化护理服务模式前后体检全程耗时和体检者满意度比较 实施标准化护理服务模式后,体检全程耗时明显短于实施前,体检者满意度高于实施前,差异均有统计学意义($P < 0.05$)。见表 2。

2.3 实施标准化护理服务模式前后护士对工作的满意度比较 实施标准化护理服务模式后,护士对工作环境、工作被认可、工作中人际关系、工作成长与发展、工作与家庭的平衡评分均高于实施前,差异均有统计学意义($P < 0.05$)。见表 3。

表 1 实施标准化护理服务模式前后护理质量指标比较

时间	三基三严培训		急救药品物品管理		消毒隔离	
	抽查总例数(n)	培训合格[n(%)]	抽查总例数(n)	管理合格[n(%)]	抽查总例数(n)	消毒隔离合格[n(%)]
实施前	50	45(90.0)	50	43(86.0)	52	46(88.5)
实施后	64	62(96.9)	58	56(96.6)	50	49(98.0)
χ^2	4.201		4.061		4.108	
P	0.040		0.044		0.045	

表 2 实施标准化护理服务模式前后体检全程耗时和体检者满意度比较($\bar{x} \pm s$)

时间	抽查总例数(n)	体检全程耗时(h)	体检者满意度(分)
实施前	400	2.03±0.80	73.16±7.96
实施后	400	1.63±0.48	80.07±6.04
t	—	9.043	-14.350
P	—	<0.01	<0.01

注:—表示无此项。

表 3 实施标准化护理服务模式前后护士对工作的满意度比较($\bar{x} \pm s$, 分, n=64)

项目	实施前	实施后	t	P
工作环境	79.38±6.68	86.35±3.94	-7.626	<0.001
工作被认可	75.42±9.57	80.89±7.82	-3.208	0.002
工作中人际关系	76.71±6.94	81.12±7.18	-3.374	0.001
工作成长与发展	78.62±6.34	85.18±6.47	-6.402	<0.001
工作与家庭的平衡	77.80±7.75	83.11±6.00	-5.108	<0.001

3 讨 论

3.1 实施标准化护理服务模式是提升健康管理中心护理服务质量的重要环节 传统管理工作较为片面化,无法提升医疗护理质量。健康管理中心每日接待体检者的人数较多,在物品、环境管理和流程管理方面较临床科室复杂,对护士工作实施标准化管理能够提高医务人员综合素养,规范医务人员个人行为,有效协调整个工作流程,严格把控受检的程序和质量^[9-10],是提高体检护理服务质量和体检者满意度的重要举措。

3.2 实施标准化护理服务模式能有效提升健康管理中心护理工作效率 健康管理中心护士岗位多,工作内容较多且杂,一旦有护士脱离岗位,需要其他护士补充此岗位时,可能需要较长的学习和适应时间^[11]。但是实施标准化护理服务模式后,护理流程规范化,使得新入岗护士能更快地适应新岗位。段方敏^[12]研究也表明,强化护理岗位管理可有效降低护理不良事件发生风险,促进护理满意度的提升,有助于持续推进优质护理服务。在本中心经过标准化护理服务模式管理后,各个小组之间的配合井然有序,有效地缩短了体检全程耗时,提高了工作效率。

3.3 实施标准化护理服务模式能提高护士综合素质,促进健康管理中心护理学科发展 建立标准化护理服务模式将护士工作能力、学历、经验等与所在岗位匹配,使护士对科室护理工作有清晰的了解,体现了对护士业务能力和水平的认可,有助于提高其职业认同度,激发工作热情^[13-14]。本研究结果可见,护士对工作环境、工作被认可、工作中人际关系、工作成长与发展、工作与家庭的平衡等工作满意度均高于实施前,差异有统计学意义($P < 0.05$)。

近年来,临床护理朝着专科方向发展,提高专科护理质量是医院与专科护理建设的重要内容^[15]。通过护理学会组织搭建的健康管理护理专委会学术平台,对从事健康体检工作的机构及护士进行规范化管理、培训,交流相关体检护理工作服务模式,全面提高其工作和管理效能,进一步促进健康管理中心护理学科发展。

参考文献

- [1] 中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会. 习近平:把人民健康放在优先发展战略地位[EB/OL](2016-08-20)[2022-06-22]. <http://www.nhfp.gov.cn/zhuzhan/wsjswtpxw/201608/180c314e7e7644a69876009039289ad5.shtml>.
- [2] 中国共产党中央委员会, 中华人民共和国国务院. “健康中国 2030”规划纲要[EB/OL]. (2016-10-25)[2017-09-05]. http://news.xinhuanet.com/health/2016-10/25/c_1119786029.htm.
- [3] 宋丽萍, 马静, 王亚军, 等. 标准化疗养护理服务模式对持续提升护理质量的实践与效果分析[J]. 护理管理杂志, 2017, 17(6): 418-420.
- [4] 董红艳, 李洪英. 研究层级管理模式在健康管理中心护理管理中的应用[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(3): 89-90.
- [5] 郭培琴, 沈梦琦, 郭亚白. 新型岗位管理模式对提高医院体检中心客户满意度的效果[J]. 中国卫生标准管理, 2018, 9(7): 15-18.
- [6] 吴冰虹, 曾旋, 邓斯影. 6S 管理模式在健康管理中心环境管理中的应用[J/CD]. 实用临床护理

- 学电子杂志, 2020, 5(18): 174.
- [7] 曹霞, 王耀辉, 林艳辉, 等. 基于三维质量结构模式的健康体检质量评价指标体系研究现状[J]. 中华健康管理学杂志, 2018, 12(6): 566-569.
- [8] 靳峥. 317 护培训平台在干部医疗保健科护理人员在职教育分层培训中的应用[J]. 航空航天医学杂志, 2019, 30(1): 102-104.
- [9] 石新芳, 袁向珍. 健康体检规范化管理实施效果分析[J]. 内蒙古医科大学学报, 2019, 增 2: 376-378.
- [10] 李先桂, 李宏云, 葛鸿, 等. 从规范化管理入手打造品牌化体检的实践与探索[J]. 西南国防医药, 2014, 24(9): 1016-1017.
- [11] UDO D S A, DUCHSCHER J B, GOOD RIDGE D, et al. Nurse managers implementing the lean management system: A qualitative study in western Canada [J]. J Nurs Manag, 2020, 28(2): 221-228.
- [12] 段方敏. 加强护理岗位管理持续推进优质护理服务探究[J]. 中国医学创新, 2020, 17(24): 88-91.
- [13] 周敏洪, 金熙熙, 徐西西. 同质化管理对护士综合素质和工作满意度的影响[J]. 医院管理论坛, 2016, 33(11): 37-39.
- [14] 巴桑普赤. 护理管理对提高护士综合素质的作用分析[J]. 健康之路, 2017, 16(6): 178-179.
- [15] 李宁, 黄伶俐, 赵丹, 等. 专科护理质量评价体系的研究进展[J]. 护理研究, 2017, 31(13): 1537-1540.
- (收稿日期: 2022-06-11 修回日期: 2022-11-16)

· 卫生管理 ·

慢性病老年人家庭医生式医养结合居家养老服务需求研究 ——以武汉市某社区为例*

帅宇曦, 钟文娟[△], 杜春齐, 杨雪莹, 罗 甜, 朱佳慧
(武汉轻工大学医学与健康学院, 湖北 武汉 430023)

【摘要】目的 了解武汉市社区老年人慢性病患者情况, 社区居家养老现状与养老需求情况, 分析慢性病对老年人家庭医生式医养结合居家养老服务需求的影响并提出相应建议。**方法** 采用方便抽样方法抽取武汉市某社区 284 名老年人作为调查对象, 采用 χ^2 检验、ANOVA 检验、Kruskal-Wallis H 检验及多元线性回归进行分析。**结果** 患有慢性病的老年人人数为 156 人, 占全体老年人的 54.9%, 其中慢性病共病的老年人人数为 86 人。患不同慢性病数量的老年人对诊疗服务、康复护理、预防保健、中医服务、健康管理及教育、心理健康 6 类服务需求存在差异, 呈现慢性病共病老年人需求高的趋势。**结论** 不同慢性病数量会影响老年人对家庭医生式医养结合居家养老服务的需求, 慢性病共病老年人需求程度最高。建议在社区以慢性病共病高龄老年人家庭医生式医养结合居家养老服务的重点对象, 以诊疗服务与康养服务为基础构建家庭医生式医养结合居家养老服务模式。

【关键词】 社区居家养老; 慢性病; 家庭医生

DOI: 10.3969/j.issn.1009-5519.2023.04.037

文章编号: 1009-5519(2023)04-0704-04

中图法分类号: R-1

文献标识码: C

我国当下人口问题突出, 60 岁以上老年人口数量已经达到 2.6 亿^[1]。慢性病影响着老年人身心健康, 是养老生活中的重要问题。同时患 2 种及以上种类慢性病称为慢性病共病^[2]。共病对老年人生活产生更大的负面影响, 不仅降低了老年人的期望寿命与生活质量, 也增加了老年人家庭与社会的经济负担。为应对老龄化带来的影响, 依托社区卫生服务机构, 以“医”与“养”相结合的方式, 通过家庭医生提供医护措

施以提高社区居家养老水平是当下养老模式的发展趋势。我国目前居家养老模式仍存在服务内容单一, 供需不平衡等问题^[3]。家庭医生式医养结合居家养老是依托社区及社区卫生服务机构, 以家庭医生为服务提供的主体, 家庭医生签约为方式, 向社区的老年人提供所需要的医养服务模式。慢性病对老年人养老服务的需求造成一系列影响^[4], 本研究旨在分析慢性病患者数量对老年人家庭医生式医养结合居家养

* 基金项目: 湖北省教育厅人文社会科学研究项目(18D049)。

[△] 通信作者, E-mail: 378386002@qq.com。