

察组针对术中低体温发生的多个环节采取全程保温措施,体温下降速度和幅度与对照组比有显著差异,观察组术中体温变化比对照组平稳,表明患者热量丢失少,而对照组患者术终体温低于基础值,表明热量丢失明显。

3.2 被动隔绝与主动加温相结合 保温装置可分为被动隔绝和主动加温两类^[4]。很多研究表明,围手术期低体温可导致患者术中出血量增多、麻醉时间延长,术后并发症如凝血异常、心率失常及伤口感染等机率增加,住院时间延长,且寒战的发生率也明显增加^[5]。本研究中,观察组全程及时覆盖恒温的无菌敷料,减低大面积削痂后皮肤的辐射与对流作用导致的散热。结合恒温的消毒液、生理盐水冲洗液(36~38℃),以及术中所用液体用输液加温器加温(24~28℃)这种被动隔绝与主动加温相结合的措施,在手术全过程中起到有效的保温作用。在相同的手术时间段,对照组寒战发生率为 86.7%,而观察组为 13.3%,两组比较差异有显著性意义($P < 0.05$)。同时观察组患者术中出血量也相对减少。

3.3 正常体温的重要 全麻患者的体温随环境温

度变化而变化,低体温时,人体代谢明显下降,延长麻醉药物在体内的消除,导致苏醒延迟,且直接损害免疫功能,增加伤口感染^[6]。护理人员应重视对患者体温变化的观察,术前做好充分的准备,预见性采用干预手段,减少患者低体温的发生,维持围手术期的正常体温,提高护理质量。

【参考文献】

- [1] 陈惠. 严重烧伤病人切削痂围手术期的护理[J]. 护士进修杂志, 2007, 16(22): 1509-1510.
- [2] 陈善桂, 李元海. 术后加强保暖对麻醉恢复期病人的影响[J]. 护理研究, 2005, 19(8): 1457-1458.
- [3] 何丽君. 腹部手术患者麻醉手术期间低体温原因的分析及护理[J]. 当代护士, 2004(7): 17-19.
- [4] Sessler DI. Complications and treatment of mild hypothermia[J]. Anesthesiology, 2001, 95(2): 531-543.
- [5] 许力, 赵晶. 术中保温对患者核心体温的影响[J]. 中华外科杂志, 2004, 42(16): 1010.
- [6] 张刚, 吕佳. 术中发生低体温的原因与处理 1 例[J]. 东南国防医药, 2005, 7(4): 308.

(收稿日期: 2010-04-08; 修回日期: 2010-06-23)

(本文编辑: 黄攸生)

加强体检护理管理的做法和体会

仲学萍, 李宁生, 章丽, 刘珊珊

【关键词】 体检护理; 管理; 服务质量

中图分类号: R197.323 文献标志码: B 文章编号: 1672-271X(2010)05-0451-02

近年来,随着人们生活水平的不断提高和医学科技的不断进步,健康体检、关爱健康已越来越受到社会的关注和重视。面对日益竞争激烈的体检市场,如何加强体检中心护理管理,进一步提升体检中心服务质量,增强体检市场竞争优势,创造更好的社会效益和体检效益,是当前体检管理者最为关心的重要问题。

1 坚持以人为本的服务理念,是做好体检护理工作的前提^[1]

1.1 牢固树立“以体检对象为中心、以体检质量为核心”的服务宗旨^[2] 体检中心各级护理人员以

“服务理念”和“价值观”为核心,做好各项护理工作,中心要求各级护理人员接待受检人员要热心,解释工作要耐心,检查操作要细心。为进一步方便体检人员,营造温馨的服务氛围,在导检接待、检查分诊、抽血采样等岗位都有专职护士负责,把人性化服务落在每一个环节上,让受检人员全程享受宾至如归的感觉。

1.2 帮助选择合理套餐 根据体检情况,制定了招工套餐、普通套餐、特色套餐等。一份合理的体检套餐,可客观反映受检人员身体的基本状况,如检查发现异常情况,能为各位受检人员提供后续服务。其中特色套餐结合医院“全军肿瘤中心”的优势,增加检查肿瘤的项目,如肿瘤标志物、PET-CT 等帮助受检人员筛查早期肿瘤。要求导检护士在接待团体单位或个人时,主动介绍医院基本情况、医疗特色和技

作者简介: 仲学萍(1977-),女,江苏如东人,大专,护师,从事护理工作

作者单位: 210002 江苏南京,解放军 81 医院体检中心

术水平,并向受检单位和个人发放宣传册子,使其了解医院中心的体检优势。导检人员根据受检人员的性别、年龄、职业、身体状况和经济基础等不同情况,帮助选择符合单位和个人的体检套餐,如有特殊要求,可以临时增加或减少项目,直到满意为止。

1.3 开展特需导检服务 特需岗位服务充分体现了以“受检人员为中心”的服务理念^[3]。为做好个体性化的体检服务,中心配置了专职导检护士,专门为特需体检群提供导检服务,要求导检护士从接待的第一时间起,全程陪同受检人员完成各项检查,同时相关科室为特殊体检人群提供绿色通道,安排专家优先检查。当特需人群需要专家咨询、特殊检查时均由导检护士负责联系安排。

2 健全管理制度,规范护理行为,是做好体检护理工作的保证

2.1 强调环节管理,提高护理质量 体检护理工作主要有三个环节,首先是导检接待环节,要求导检护士待人热情,服务态度好,熟悉医院情况,了解体检套餐的内容及检查意义,解答有关问题。其次在抽血采样环节上,要求护士能熟练使用计算机,绑定采样条码,核对检查内容,认真操作,“一针见血”完成采样工作。最后在体检信息录入、资料汇总环节上,要认真细心、一丝不苟,尽量减少工作中的失误。

2.2 明确岗位职责,提高工作效率^[4] 根据中心护理工作的具体情况,制定了导检护士职责、抽血处护士职责、分诊护士职责、资料室护士职责、卫生员工作职责等。使各级护士工作分工明确,落实到位。定期对护士工作进行检查、考评,并与奖励等挂钩,从而不断改进中心护理工作,提高工作效率。

2.3 严格护理常规操作,杜绝一切护理隐患 要求护理人员服务态度好、操作规范,技术娴熟、使受检人员对护理人员有信任感、安全感。同时在服务的环节上,要严格执行查对制度,确保各项检查正确无误。

3 培养一支高素质的护理队伍,是提高护理质量的关键^[5]

合格的体检护理人员应具备两个基本条件。首先要热爱本职工作,全心全意为受检人员服务。其次要有扎实的专业理论知识和熟练的业务技术。体检护理工作与临床护理工作不同,除了基础护理操作相同外,其服务对象、内容、要求与临床护理工作有很大差别。因此中心护理人员除了掌握基础护理知识外,还要学习一些人文社会学、公共关系学、临床预防与保健等知识,不断增加新的知识丰富自己的内涵。为此,中心定期组织护理人员进行业务培训,请有关专家授课,从而不断提高其专业水平和业务能力,从容应对体检中的各项复杂问题,帮助体检医生完成健康咨询、建立健康档案。同时,追踪随访等工作,也能在体检市场开拓工作中发挥主导作用。另外,加强绩效考评力度,不断提高工作效率^[6]。中心开展绩效考评主要包括政治思想、工作实绩、业务能力、职业道德等四个方面的考核。通过年度述职报告、领导点评、群众评议等进行综合分析评估。考评优秀者,与医院年终奖、晋级、恶升等挂钩;考评一般者,应总结原因,找出差距,激发中心护理人员的工作积极性和创造性。

【参考文献】

- [1] 沙志平. 科学发展观指导下的医院文化建设. 中国医院管理 [J]. 2009,29(5):45.
- [2] 吴利茹,杨 坤. 加强体检中心建设 确保查体质量[J]. 解放军医院管理杂志,2009,16(6):543-544.
- [3] 裴学荣,叶光明. 加强医疗质量建设 促进医院全面协调发展[J]. 解放军医院管理杂志,2009,16(10):926-927.
- [4] 张 鑫. 努力抓好病区服务管理工作 不断提高医院质量建设水平[J]. 东南国防医药,2008,10(1):63-64.
- [5] 苏 义,易学明,杨国斌,等. 军队医院加强战备质量建设的研究[J]. 东南国防医药,2010,12(3):269-270.
- [6] 魏金宝,白贤龙. 提高门诊服务质量的主要做法[J]. 东南国防医药,2010,12(1):94.

(收稿日期:2010-07-16)

(本文编辑:孙军红)