一、体检人员服务态度保障

1.体检中心工作人员应具备的素质

体检中心的工作人员，除了必须具备医学知识和护理技能外，同时应有以下基本素质。

1.1 良好的职业道德

职业道德是职业生涯中应遵循的道德规范，良好的职业道德来源于良好的思想素质。我院体检中心服务的对象广泛，上至军队、地方的高级干部，下至普通战士、贫民百姓。怎样做好主动、热情、细致、周到服务，怎样做到“受检方至上”，个性化地最大限度满足受检方需要，这就要求工作人员具备爱岗敬业，全心全意为受检方服务的理念，正确的人生观、价值观、自爱、自尊、自强、自制的思想品质，工作上认真负责、任劳任怨，严格遵守规章制度，一丝不苟，精益求精，审慎而严谨的工作作风。

1.2 过硬的业务素质

体检中心服务对象是健康人群，受检方对服务的需求多，要求高，除了具备医学专业理论、护理技术外，还要有先进的服务理念、技巧和较好的沟通能力，熟练的计算机操作能力，良好的健康教育和保健咨询能力。

1.3 较好的人文素质

人文素质是人的整体素质的一个重要方面，是指人们具备的基本素质中通过学习文化而形成的一种基本属性，其养成主要得力于学习哲学、史学、文学、语言学、心理学、艺术及文化实践等。一个具备人文素质的护士在与受检方交谈时，能运用心理学给予个性化的健康宣教；在服务不同层次的人群时表现出恰如其分的礼节和沟通技巧，能充分理解、尊重不同受检方人群的意愿和需求；有利于创造良好的“以人为本”的人文环境。

1.4 敏锐的观察力和良好的心理素质

我院体检中心每天平均接待体检受检方几百人左右，要让每个受检方都享受到细致温馨的服务，这就要求工作人员用敏锐的观察力细心体会和发现受检方的需要，当一个受检方感觉到不方便时，说明我们的服务已经滞后了，所以敏锐的观察力和一定的预见性可减少一些不必要的受检方纠纷。由于每天体检量较大，检查仪器配备与受检方求快心理矛盾较为突出，体检中难以预料的各种突发事情时常发生，因此，良好的心理素质是组织有序体检的保障。体检过程中要时刻注意调整、控制自己的各种心理活动，做到急事不慌、纠缠不怒、悲喜有节，排除各种不利于工作的心理障碍和干扰，以积极的心态对待各种受检方。

2.体检中心医护人员素质及技能的培养

2.1 注重医护人员面试，严格招聘条件

体检中心的医护人员是体检中心的形象代言人和细节服务的核心，因此要求有较好的道德基础、良好的职业形象、较强的亲和力和良好的沟通表达能力。由人力资源部、科室领导组成面试考核小组，综合考评选拔适合体检中心服务特点的医护人员，保证具备较好的基本素质。

2.2 严格岗前培训

健康管理是一门新的学科，体检中心在医院也是一个新的科室，新入科的护士对健康体检工作性质、内容、服务技能及本专业未来的发展知之甚少。因此，我们制定了详细的新护士培训计划。

2.2.1 护士职业道德和基本理论的培训

请科领导讲授国内外健康体检的发展概述，科室服务的理念和愿景，医院、科室的规章制度等，培养她们热爱本职工作，树立“以人为本、受检方至上”的理念，要求在工作中贯穿主动、微笑和细节服务，用真心、耐心、细心打造品牌体检中心；请专科医生介绍体检项目的临床意义、常见病的健康教育、仪器设备使用适应症和注意事项、计算机操作及常用软件的使用等，为她们奠定思想和业务基础。

2.2.2 护士业务素质培训

①规范化礼仪培训

请航空礼仪培训老师上礼仪课，从服务理念及微笑、坐、立、站、走等基础礼仪教起，规范体检中心各岗位礼仪和文明用语标准，如电话礼仪、测血压礼仪、导诊 B 超礼仪、接待礼仪等，让受检方感到温馨、方便、快捷、准确是我们服务的宗旨，给受检方带去主动、微笑、细致、有素的规范化的服务是我们的目标

②沟通能力的培训

语言沟通时，注意表达的方式、语言的简洁清晰、语速的平缓、语气的柔和；非语言沟通的细节，如面带微笑、认真聆听、适当手势、温和的目光等。讲解各岗位工作技巧、注意事项及突发事情的处理方式，结合工作事例随时进行点评，如对诉说有急事的受检方，在表示信任的同时尽可能给予照顾并做好其他受检方的工作；对检出恶性肿瘤的受检方要给予同情，带入休息室并汇报科领导；使护士掌握与体检者沟通的技巧，树立了良好的职业形象。

2.3 岗上培训

每周有一次培训课，包括礼仪复训、专科理论授课；每人每月写两篇读书笔记，每天一篇工作日志。每年选派两名护士外出参观学习，回来后汇报讲课，使全体护士不断更新服务观念，提高理论知识水平。

2.4 人文素质的培养

营造科室文化氛围，每周更新文化专刊一次，如名人名言、文学作品摘录 5.12 护士节等专刊；每年举行读书笔记、工作日志展评；鼓励护士给医院护理网站、院刊投稿；定期组织科室集体活动，如春季郊外踏青、秋季爬山、节日聚会等；组织全科医护人员看好题材电影、听先进事迹报告会；每月一次好作品欣赏读书报告会；每季度一次全体医护人员座谈会，大家在一起畅所欲言；给全体医护人员购买《没有任何借口》、《细节决定成败》等爱岗敬业书籍；这些办法既增加了科室的凝聚力又提升了医护人员人文素质。

2.5 完善服务流程，建立规章制度

根据健康体检中心的实际护理工作情况，保障体检方的体检和护理安全，提高护理的工作效率和质量，完善各项操作流程，并将常见病、多发病的护理常规下发到每位护士手里，加强各项护理常规的学习。定期进行提问、理论考核。各科室根据临床需求设置病房责任护士、急诊护士等不同岗位。护理部与院领导制定《护理人员岗位职责及考核细则》做到有章可循，以制度制人。

2.4 强护士的法律意识

制定培训计划将护理法律法规、法制意识、护理安全防范意识、护理核心制度等内容进行学习。鼓励护理人员参加各种形式的法律知识的学习，对于《护理文书书写》、《紧急封存病历调理》、《医疗事故处理条例》等文件进行熟知。要认识到病历是保护体检方和医务人员合法权益的重要法律文件，因此书写病历时按标准统一的护理文书表格，统一书写格式进行记录。

二、医疗设备管理及应急预案

1.医疗设备及医药物品管理

我院配备了氧气瓶、吸痰器、简易呼吸气囊、急救药品，由抽血室人员负责管理，要求保持急救物品、器材完好备用状态，坚持做到“四定、及时”，即定药品器材数量，定药品器材放置位置，定时消毒与更换消毒液，定人按时检查管理，及时检查维修。

每天清点检查药品、器材后，要及时做好登统计工作。所有工作人员都应明确急救设备的放置点、各种急救用品和药物的使用方法，以便做好急救工作的准备。

2.完善应急预案和设备，应对应急突发事件

我院严格按国家和医院规定配备相应的消防灭火器材，安全通道要保证通畅，应急灯充电处于应急备用状态。万一遇停电情况，应立即开启应急照明灯，同时做好体检者的解释工作，立即通知相关人员维修；

指定专人陪同年老体弱的体检者如厕及上下楼，避免摔倒；各类检查中出现体检者拥挤，及时合理引导和疏导安排体检者检查项目的先后顺序等预防措施。

3.强化应急流程，增大演练力度

强化中心工作人员急救意识，任何工作人员一旦发现中心内体检人员出现晕厥、过敏性休克、急性心肌梗死等紧急情况，达到人人熟悉应急流程，人人掌握应急处理，因此我院每季度组织急救培训及急救演练，熟悉急救处理预案，做到分工明确、抢救程序规范等问题，有效保证急救的黄金时间，提高急救成功率。

4.讨论

（1）通过制定实施措施，完善应急流程后，得到了体检者认可，顺利完成了所有体检工作，满意率达到 100%，体检者有安全感和信任感，稳固了受检方群。

实施应急流程是消除体检过程中的安全隐患和降低医疗纠纷的必要措施，既保证了体检也提高了对体检者突发意外的抢救成功率，既是医疗质量的体现，更是医疗安全的要求。大大降低了健康管理中心的运营风险。医院强调医疗质量和安全，健康管理中心管理者必须清醒认识到，要加强对工作人员法律和风险意识的培养，建立和完善应急流程，使每个环节都有章可循、有标准可依，确保体检者顺利完成体检。

（2）实施应急流程是提高体检服务质量的途径和建立标准化、规范化和程序化的应急流程，可预防各类易发事故和突发事故，通过对易发事故的预判和预防，及时采取必要应急措施，可以缩短抢救时间，提高抢救效果。护理人员尽快与当事人和家属沟通，保证抢救的顺利实施。按照应急预案的步骤进行评估、处理，医护人员有条不紊进行抢救，使当事人情绪稳定，团体单位的带队者心里也踏实，保证体检者的安全，体现以人为本的服务理念，从而提升体检者对医护人员的信任度和满意度。

（3）实施应急流程是安全管理的重要组成部分，体现了医护人员积极主动的态度，及时的在工作中发现薄弱环节和危险因素，将不安全隐患消灭在萌芽状态。加强对中心医护人员的风险教育和培训，制定应急流程和应对措施，并通过开展应急预案演练使医务人员能系统、完整地体验与掌握应急流程，在演练中不断发现问题，解决问题，从而提高医务人员的应急流程理论水平，不断改进和完善突发事件应急流程，不断提升中心医护人员的应急应变能力。

（一）体检基础设备常见问题及防范预案

凡各类应用于各项检查项目的仪器或设备因故无法正常运行。影响正常体检作业进行的状况。

1.分类：操作人员、认养人，作业失误、设备养护不当。

2.处理原则

① 按照“设备认养”原则，设备第一负责人为“认养者”本人

② 出现设备故障，应将完成正常体检作业流程为最高指导原则。

3.处理程序

① “认养者”应当在第一时间内依据经验及专业，准确判断原因及时处理，无法排除故障时，及时调用其他部门备用设备。同时通知医院药械科及体检中心主任或护士长。由医院药械科报厂商检修。

② 记录厂商维修报告备查：将各仪器、设备、常见问题陈列，由护士长汇总成册作为培训资料。

③ 对于操作人员、认养人、作业失误处理

凡操作人员、认养人，在执行各项检查、报告及维护作业时，未依正常作业程序执行，因而导致检查结果不正确或影响正常流程进行等，所引发体检或服务品质不佳的情形发生。

有过失、有不良后果第一次警告、扣一日工资。 .

有过失、无不良后果第一次书面警告。

无过失、有不良后果第一次书面警告。

无过失、无不良后果不与处理。

1.氧气系统：可能出现的问题：泄露、助燃。

预防措施：

（1）泄露：经常检查氧气阀有无漏气，定期保养。发现漏气及时通知维修人员进行修理。

（2）助燃：禁止任何人在病区内吸烟及使用打火机，需要用明火时，应关闭氧气。

2.各种电器设备：可能出现的问题：漏电

预防措施：

（1）专人负责，定期检查性能、电线及插头，确保正常及安全使用。

（2）将插头拔出后，严禁放在有水的地方，要放在干燥稳妥处保存。

（3）在使用插头前要检查插头是否沾湿，一旦入水不能使用，应通知电工处理。

（4）应用电子仪器及无线遥控监护仪时，禁止使用无线电话。

（5）所有电器应先关机，后断电源。

（6）所有电器禁用消毒液清洁，以免引起损害。

3.监护仪：可能出现的问题：漏电、警报、机械故障

预防措施：

（1）专人负责，每周进行检查机试机并清洁机身。

（2）应用时严格按规程操作。

（3）使用时要设定好监护项目的报警系统参数。

（4）确保各导线连接正确妥当。

（5）注意袖带、血氧饱和度监测仪的使用，避免导线扭曲及损坏。

（6）定期进行保养，若出现问题及时维修。

4.心电图机：可能出现的问题：漏电、损坏，出现误差影响诊断

预防措施：

（1）专人负责每周检查机试机。

（2）使用前测试各功能键。

（3）确保各导线连接正确。

（4）心电图导连位置准确。

（5）使用时出纸正常。

（6）使用后要将连线放置妥当，禁扭曲折断。

（7）检查电池，定期充电及维修。

（二）检测仪器故障管理措施

检验结果的准确与否直接影响到医师的诊疗，随着各类先进自动化仪器的广泛使用，要获得准确的实验数据，在投放检验仪器后，应针对仪器培训兼职维护管理人员，主要负责仪器维护管理及常见故障处理，随时观察并记录仪器运行及质量控制情况，保证仪器在零故障的前提下正常运行，否则对检验结果影响很大，轻者可使检测结果发生失控，重者将给医院及病人带来不可挽回的损失，造成悲剧及医疗事故的发生。

从外在客观条件灰尘、电源质量、温度、湿度、血液标本及水质等五方面来预防仪器发生故障及发生故障时的解决措施。

1.灰尘

对一般检验仪器，灰尘导致的故障并不明显，但对有光学系统的检验仪器，灰尘将是其致命的“杀手”。血液分析仪的安装使用对空气的净化要求很高，因为血液分析仪的吸样针都是开放式暴露在外的，吸样孔与机内相通，灰尘很容易进入吸样孔直接影响计数，甚至造成堵孔。F-820 属于半自动血球仪，在使用该仪器 1 年后，常发生堵孔现象。

为此我们对该仪器作定期除尘。方法是拆下细胞计数器，用双缩脲试剂浸泡吸样孔半小时，再以蒸馏水从内向外加压冲洗，干后安装，操作清堵程序 5 次。目前我院使用的五分类分析仪，由于吸样针暴露在外，再加上计数杯未密封，常常出现本底检测过高不能通过故障，通过多方检查发现在吸样针底座下聚集大量灰尘，在吸样针运行时，由于振动造成少量灰尘脱落进入计数杯导致本底检测不能通过，经清除灰尘、定期清洗后排除故障。尿十一项分析仪在使用 2 年后，常出现 WBC 和 RBC 与镜检结果不符(除细胞溶解破坏标本以外)，有时甚至出现无检测结果的现象，发现光路系统有大量的灰尘，这些灰尘不仅干扰检测而且影响仪器本身的散热，经除尘处理后仪器恢复正常。因此对这类仪器，使用时应注意

采取防尘措施，减少故障发生，延长仪器寿命，避免过度浪费。 .

2.电源

对检验仪器而言电源质量是保证仪器正常运转，确保检测工作顺利进行的前提，特别是血细胞分析仪和电解质分析仪。当电源电压不稳、电压波动较大时，血球仪 F-820 试剂空白调试不能为零，甚至无法计数。同时 ABX 血红蛋白检测值为零，分类异常，通过仪器检测其检测电压均不在允许范围。所有项目均失控，检测报告无法完成。排除一切因素后发现供电电源有问题，经测试电源，发现电源波动很大，电压不足 180V。后经后勤抢修才恢复了仪器的正常运行。

3.湿度

如空气中湿度相对较高，对多数检验仪器来说，湿度也是致命的“杀手”，它可造成仪器光学系统出现故障，滤光片上形成水珠，甚至发霉，使滤光片功能失效，造成仪器自检不能通过。全自动生化分析仪在工作一段时间后，室内质控失控，排除一切可能故障后发现多数比色杯空白透光度低于 2 万，取下比色杯检查，发现大部分比色杯外均有污渍斑痕，多为发霉烘干所致，取下各杯用柔软干纸擦净后仪器恢复正常。

4.温度

温度对部分仪器故障也有较大的关系，如温度对血球仪 WBC 分类影响较大。当温度高时，溶血剂中表面活性剂的活性增大，对 WBC 作用相对较强，导致细胞表面积增大更明显，相反当温度降低时，WBC 体积会变小，造成分类异常，分类误差较大。对全自动生化仪温度过高或过低均会导致仪器发生故障，在温度过高或过低时，仪器会出现相应报警信号。为了解决这一问题，安装空调，随时控制温度在 18～22℃，解决了室温过高或过低时导致的仪器故障问题。因此室内温度对检验仪器的影响也是不可忽视的问题，室温要控制在仪器要求的范围才能使仪器正常运转。

5.血液标本及水质

全血标本不合格或离心不好是导致仪器管路堵塞故障的主要原因。ABX 有次在检测过程中，所有结果均为零，并且出现死机现象，清洗不能正常进行，打开侧门发现 RBC 计数杯下电制阀管道前后均为红色血，拆下管道清除血凝块，清洗后仪器恢复正常。全自动生化仪电解质部分管道、加样针容易被离心不完全的纤维蛋白粘附聚集，导致电解质定标不能通过、为此我们定期对管路和加样针

用 50%次氯酸钠进行浸泡清洗，减少仪器因标本导致的故障发生。不合格标本与水质不好都会导致仪器发生故障，我们在日常工作中应该加以重视。