

程序化和谐护理对体检中心体检护理质量及体检者满意度的影响效果分析

孙 艳

(天津北大医疗海洋石油医院有限公司体检科,天津 300452)

摘要:目的 观察体检中心应用程序化和谐护理的效果。方法 选取我院体检中心进行健康检查的 400 例体检者,随机分为观察组和对照组,每组 200 例。对照组给予常规护理,观察组给予程序化和谐护理,对比两组体检护理质量、体检相关不良事件发生率以及护理相关项目满意度评分。结果 观察组排队等待时间、体检用时、HAMA 评分分别为 $(14.58\pm 2.31)\text{min}$ 、 $(51.77\pm 9.21)\text{min}$ 、 (13.65 ± 3.22) 分,均优于对照组的 $(33.63\pm 5.29)\text{min}$ 、 $(105.22\pm 7.33)\text{min}$ 、 (20.78 ± 2.45) 分,差异具有统计学意义($P<0.05$)。观察组体检相关不良事件发生率为 2.00%,低于对照组的 5.00%,差异具有统计学意义($P<0.05$)。观察组体检者对体检条目宣教、体检环境、体检流程顺畅度及个人隐私保护的评分均高于对照组,差异具有统计学意义($P<0.05$)。结论 在体检中心应用程序化和谐护理,不仅缩短了体检者等待时间,降低了体检不良事件的发生,还提高了体检护理质量。

关键词:体检;程序化和谐护理;体检护理质量;满意度

中图分类号:R473.1

文献标识码:A

DOI:10.3969/j.issn.1006-1959.2019.06.063

文章编号:1006-1959(2019)06-0190-03

Analysis of the Effect of Programmed Harmonious Nursing on the Quality of Physical Examination and the Satisfaction of Medical Examiners in Physical Examination Center

SUN Yan

(Department of Physical Examination, Tianjin Peking University Medical Offshore Oil Hospital Co., Ltd., Tianjin 300452, China)

Abstract: Objective To observe the effect of applying standardized nursing care in the medical examination center. Methods A total of 400 physical examinations were performed in the physical examination center of our hospital. They were randomly divided into observation group and control group, with 200 cases in each group. The control group received routine nursing, and the observation group was given programmatic harmonious nursing. The quality of physical examination, the incidence of physical examination-related adverse events, and the satisfaction score of nursing-related items were compared. Results The waiting time, physical examination time and HAMA scores of the observation group were $(14.58\pm 2.31)\text{ min}$, $(51.77\pm 9.21)\text{ min}$, and (13.65 ± 3.22) , respectively, which were better than the control group $(33.63\pm 5.29)\text{ min}$, $(105.22\pm 7.33)\text{ min}$, (20.78 ± 2.45) points, the difference was statistically significant ($P<0.05$). The incidence of adverse events related to physical examination in the observation group was 2.00%, which was lower than that of the control group 5.00%, the difference was statistically significant ($P<0.05$). The scores of the physical examination items in the observation group, the physical examination environment, the smoothness of the physical examination process and the personal privacy protection were higher than the control group, the difference was statistically significant ($P<0.05$). Conclusion The application of programmatic harmonious nursing in the physical examination center not only shortens the waiting time of medical examiners, reduces the occurrence of adverse medical examinations, but also improves the quality of physical examination and care.

Key words: Physical examination; Programmed harmonious nursing; Quality of physical examination and nursing; Satisfaction

体检者不同于住院患者有较长时间的地点适应期与接受健康宣教的机会,大部分体检者存在对体检项目的具体操作及注意事项不了解问题,对侵入性操作产生抵抗情绪,加之过长的排队等待时间引起的焦躁、机体不适(如女性体检者妇科彩超憋尿等)、嘈杂环境的刺激等,均有可能引起护患纠纷事件,提高了体检者投诉率^[1]。程序化和谐护理是在体检开始前针对本次体检人群特点制定的护理工作相关程序,体检者、医护工作人员在此程序下开展体检工作,最大程度上的优化体检流程,在提高工作效率同时保障体检护理质量,提高体检者护理满意度。我院体检中心在实施程序化和谐护理后取得了良好的效果,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 按天津北大医疗海洋石油医院有限公司体检科实施程序化和谐护理时间及体检者体检时间进行 400 例观察对象分组,以计算机随机化原

则在 2016 年 12 月~2017 年 7 月抽取 200 例体检者作为对照组,在 2017 年 9 月~2018 年 4 月抽取 200 例体检者作为观察组。观察组中男 110 例,女 90 例,年龄 23~74 岁,平均年龄 (51.59 ± 12.47) 岁;大专及以上学历者 100 例,高中 72 例,初中 17 例,小学及以下者 11 例。对照组中男 95 例,女 105 例,年龄 22~70 岁,平均年龄 (48.89 ± 10.27) 岁;大专及以上学历者 94 例,高中 74 例,初中 12 例,小学及以下者 20 例。两组体检者性别、年龄、学历等一般资料比较,差异无统计学意义($P>0.05$),具有可比性。

1.2 纳入及排除标准 纳入标准:①均为健康或亚健康人群;②经体检者知情同意。排除标准:①慢性病急性发作期;②传染病传染期;③精神异常等不能正常沟通者。

1.3 方法 对照组给予体检中心常规护理,包括在体检者领取体检表格后对体检项目进行注意事项讲解、组织体检者排队等候、汇总体检报告结果等。观察组在常规护理的基础上给予程序化和谐护理,具体如下。

作者简介:孙艳(1975.2-),女,吉林长春人,本科,主管护师,主要从事体检科护理工作

1.3.1 体检前 成立程序化管理小组,由护士长、护士、实习护士三阶梯组成,护士长与护士进行程序化和护理内容的制定,由护士及实习护士在整个的体检过程中督促开展并执行。根据季节、天气因素,适当调整中心内的设施与装饰,光线尽量柔和,配备充足的公共座椅,方便体检者等待;在醒目处张贴各检查室、卫生间、餐厅等的位置,并在相应的位置张贴防滑标志;健康宣传栏内放置常见疾病、流行病的相关知识的小手册,以通俗易懂的语言文字进行疾病的发生、发展、治疗、预防的讲解,重点介绍生活方式、饮食习惯、情绪及活动等对疾病的影响,适当配以图画、表格描述;引进智能体检自助服务系统,提供排队等候人数、体检项目的介绍等内容;同时护理人员态度亲切和蔼,耐心、及时的回答体检者的问题,以大环境的优化降低体检者的陌生感^[2-4]。护士及实习护士根据体检者的具体体检条目,进行逐条解释、告知注意事项,并发放针对性的体检引导单,避免不必要的排队等待时间。

1.3.2 体检中 在前 1 d 工作日下班前准备好第 2 天体检所需的物品、材料;体检大厅设有专职的指导护士,对体检者需要进行的项目进行针对性的指导,维持体检排队顺序;对于年老体弱、行动障碍的体检者尽量采取一对一负责,由实习护士陪伴体检;彩超、留取大小便标本等项目检查应男女分开,设有专门独立的女性彩超检查室、阴道电子镜检查室等,最大程度上保护体检者的隐私;在进行静脉采血、宫颈拭子等侵入性操作时,事先与体检者进行操作说明,减轻体检者的应激反应^[5]。在接收大型的团队体检时,增派相应的岗位人数,由专人负责,尽量有条不紊、忙中有序。

1.3.3 体检后 依据体检者各项检查结果进行总结,对存在病变的体检者指导进一步检查,以明确诊断与治疗。单位体检在完成个人体检结果总结

后进行综合性分析,及时发现团体健康问题,并进行相关宣教。慢性病体检者在体检结果基础上,进行针对性的饮食、生活习惯的指导,控制慢性病的发展与急性发作。

1.4 观察指标 以体检护理质量、护理相关项目满意度评分、体检相关不良事件情况为评比项进行对比。体检护理质量中包括排队等待时间、体检用时及体检者的汉密尔顿焦虑量表(HAMA)评分,其中 7 分 \leq HAMA 评分 <14 分为可能焦虑,14 分 \leq HAMA 评分 <21 分为肯定焦虑,21 分 \leq HAMA 评分为明显焦虑。

1.5 统计学处理 采用 SPSS 22.0 统计学软件对本文数据进行整理,计量资料以($\bar{x}\pm s$)表示,采用 t 检验,计数资料以(%)表示,采用 χ^2 检验。 $P<0.05$ 表示差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 对比体检护理质量 观察组体检者排队等待时间、体检用时、HAMA 评分均低于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$),见表 1。

2.2 对比体检相关不良事件情况 观察组体检者体检相关不良事件总发生率低于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$),见表 2。

2.3 对比护理相关项目满意度评分 观察组体检者对体检条目宣教、体检环境、体检流程顺畅度及个人隐私保护的评分均高于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$),见表 3。

3 讨论

随着人们物质生活水平的提高,相应的疾病意识及健康意识不断的完善提高,人们不但对疾病的诊治、预后要求有大幅度提高,对疾病的预防措施也明显优化,具体表现为越来越多的企业单位、个人注重健康体检的重要性,并将健康体检纳入工作、生活中的必须部分,以期达到疾病早发现、早预防、早

表 1 对比体检护理质量($\bar{x}\pm s$)

组别	n	排队等待时间(min)	体检用时(min)	HAMA 评分(分)
观察组	200	14.58 \pm 2.31 [*]	51.77 \pm 9.21 [*]	13.65 \pm 3.22 [*]
对照组	200	33.63 \pm 5.29	105.22 \pm 7.33	20.78 \pm 2.45

注:与对照组相比较,^{*} $P<0.05$

表 2 对比体检相关不良事件情况(n,%)

组别	n	意外事件	护理纠纷	护理投诉	总发生率
观察组	200	2	1	1	2.00
对照组	200	5	2	3	5.00

表 3 对比体检者护理相关项目满意度评分($\bar{x}\pm s$,分)

组别	n	体检条目宣教	体检环境	体检流程顺畅度	个人隐私保护
观察组	200	4.21 \pm 0.53	4.36 \pm 0.33	4.50 \pm 0.28	4.68 \pm 0.30
对照组	200	2.31 \pm 0.22	2.17 \pm 0.13	2.01 \pm 0.31	2.37 \pm 0.27

治疗的促进健康的目的,消除威胁健康的不合理因素,使机体处于最佳状态,创造更多的社会价值^[6,7]。在我国近年来强调的、大力推行的全面健康工程中也是反映了国家鼓励积极解决亚健康问题、进行慢性病预防,维持健康的体魄与身心,最大程度上减少医疗支出及综合性医院医疗压力。如今的医疗大环境里,越来越注重以人为中心,在给予足够的自尊满足时,强调人性化护理,临床及医学相关部门均探讨适合自身特点的管理模式。

程序化管理能将复杂、繁乱的护理程序进行精简、整合,加强过程的管理,保证流畅性,从而提高护理质量的管理模式。体检中心引进程序化和谐管理,通过从大环境着手、各细节的把握,使体检流程精简化、有序化。本次研究结果显示,观察组排队等待时间、体检用时、HAMA 评分均优于对照组,差异具有统计学意义($P<0.05$)。观察组体检相关不良事件发生率为 2.00%,低于对照组的 5.00%,差异具有统计学意义($P<0.05$)。观察组体检者对体检条目宣教、体检环境、体检流程顺畅度及个人隐私保护的评分均高于对照组,差异具有统计学意义($P<0.05$)。表明程序化和谐管理后,体检者的排队时间、体检时间均明显缩短,进而减轻了体检者焦虑情绪,一定程度上避

免了护理纠纷的发生,体检不良事件发生率明显降低更是验证了这一点,体检者对护理各方面的满意度大大提升。

综上所述,程序化和谐护理应用于体检中心效果显著,不仅提高了护理质量,还提高了体检者的满意度。

参考文献:

- [1]赵莎莎.医院体检科质量管理存在的问题及应对策略研究[J].中国卫生产业,2018,15(19):61-62.
- [2]梁雪晴.健康体检路径在体检中心优质护理服务中的应用[J].中国急救医学,2016,36(z1):259-260.
- [3]王瑜,江小蓉,兰丽云,等.智能个性化体检自助系统在健康管理中心的应用价值[J].中国数字医学,2015,10(8):101-102.
- [4]黄庆,彭芳,梁丽君,等.体检中心分诊常见问题分析及对策[J].齐鲁护理杂志,2017,23(10):111-112.
- [5]陈丽婵,朱颖娇,甄淑贞,等.优质护理服务在体检中心的应用[J].齐鲁护理杂志,2016,22(18):73-74.
- [6]承晓梅,张颖,张亚婷,等.加强体检报告质量控制的做法与体会[J].医学研究生学报,2016,29(6):645-647.
- [7]付志刚,刘国中,张静静,等.某市体检中心现状调查及公立医院体检中心发展对策[J].中国医刊,2018,53(1):106-109.

收稿日期:2018-10-15;修回日期:2018-10-31

编辑/张建婷