

细节护理在健康管理中心护理服务中的应用及体检满意率观察

郑梅

临邑县人民医院体检中心, 山东 德州 251500

【摘要】 目的 在健康管理中心对体检者展开护理服务, 其具体工作实施过程中, 观察选择施用细节护理干预。方法 健康管理中心此次研究选取80例进行诊治, 2021年1月至2021年12月这一期间的体检者, 将其研究对象划分, 建立实验组40例、对照组40例(经由系统抽样)。对照组纳入研究对象, 施用常规护理干预措施, 实验组纳入研究对象, 施用细节护理干预措施。结束护理服务之后, 比对试验患者之间的护理满意度、抑郁焦虑评分、体检时间。结果 护理服务开展后, 所得研究数值体检满意度, 实验组干预对象评估结果, 比对对照组更高($P<0.05$); 所得研究数值抑郁焦虑评分, 实验组干预对象评估结果, 比对对照组更低($P<0.05$); 所得研究数值体检时间, 实验组干预对象评估结果, 比对对照组更低($P<0.05$)。结论 细节护理干预, 投入健康管理中心体检者护理中, 所得干预的评估结果相对更好。不仅能够提升体检者的满意程度, 还能减轻其负性情绪的发生情况, 缩短体检时间给体检者带来更好的体验。

【关键词】 细节护理; 健康管理中心; 护理服务; 应用; 体检满意率

健康管理中心作为城市中常见的部门之一^[1-2], 主要是给予人们全面、综合、有效的健康体检服务, 具有现场体检、健康咨询、健康评估等功能, 能够对人们的各类基础疾病, 实施早期的筛查, 并对诊断及治疗起到促进的效果, 进一步确保人们的身心健康。近些年伴随人们生活条件的逐渐改善, 其日常生活习惯及饮食规律, 也随之发生变化, 人们的健康问题不断增加, 其患有高血压、糖尿病、心脑血管疾病等几率逐年上升, 且呈年轻化趋势, 受到社会更多的重视^[3-4], 为进一步加强疾病的预防效果, 健康体检的意义十分重大。由于在健康管理中心每日的体检者相对较多, 其环境较为嘈杂, 优质的护理服务能够给予体检者更大的满意程度, 帮助体检者有效缩短体检的时间, 细节护理作为常应用的干预措施的一种, 可以将护理服务的质量进一步提升, 更加全面、细致, 此研究对其具体实施情况实施探讨, 本次研究中将80例体检者作为研究对象, 实验组40例研究对象, 选择在护理开展中, 施用细节护理干预措施, 结果如下报道。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本院此次研究选取80例进行诊治, 2021年1月至2021年12月这一期间的体检者, 将其研究对象划分, 建立实验组40例、对照组40例(经由系统抽样)。

排除标准: 精神状态不佳不能够进行常规的配合操作。纳入标准: ①此次实验患者均自愿参与,

研究实验签署知情同意书; ②本次研究经本院伦理委员会同意。

对照组试验对象, 年龄28~56岁, 其均值为(40.29±3.51)岁, 共计男性患者22例, 共计女性患者18例。实验组试验对象, 年龄27~57岁, 其均值为(40.34±3.64)岁, 共计男性患者23例, 共计女性患者17例。实验组、对照组比较后, 对象年龄、性别组间数据, 无差异($P>0.05$), 可比性较好。

1.2 方法 实验人员具体护理服务实施过程中, 对照组施用常规护理干预措施。可通过短信的形式在体检的前一日, 告知体检者相应的地点、时间及检查项目等内容, 并在体检者达到健康管理中心后, 核实体检者的身份信息, 并引导体检者实施相应的体检项目^[5]。

实验人员具体护理服务实施过程中, 实验组施用细节护理干预, 确保每个诊间均有专业的医务人员。①收集体检者的相关信息。应全面收集并了解体检者的性别、过往病史及用药史等内容, 建立相应的电子个人健康档案, 依据体检者实际的疾病状况、年龄等, 帮助体检者进一步安全其检查项目的顺序, 可应用不同检查项目的耗时情况, 实施穿插检查等措施, 预防体检者在一个检查项目中过长时间的等待, 而另一个检查项目空闲时间过长。②加强健康教育的效果。在体检者实施健康体检的过程中, 加强健康宣教的作用, 向体检者讲解各类常见疾病的症状、治疗及护理等内容, 加强体检者的认知度, 面对体检者的疑问, 应耐心解答, 可同时发

放相关的健康手册^[6]。③加强体检前的准备干预。在体检者实施体检之前,可主动向体检者介绍该检查项目的意义,以及相关的注意事项,指导体检者实施相应的准备工作,比如在实施采血操作之前,进一步询问体检者有无晕血、晕针等情况,指导体检者可脱掉外衣或挽起衣袖,便于暴露采血部位,节约采血的时间,将等待时间进一步缩短。④加强体检者的隐私保护。在实施女性项目的体检时,需注意保护体检者的个人隐私以及私密部位暴露等,将男女体检者实施严格的分区,并严格禁止男性体检者进入诊间,在实施检查的过程中,应将隔帘拉好,充分保护女性体检者的隐私情况。⑤加强其他干预。在健康管理中心配备相应的轮椅等,面对腿脚不便的体检者,或年龄较大的体检者,可给予相应的服务及帮助,并全程陪同体检者进行各项项目的检查,同时对其他体检者说明相应的情况,在其他体检者同意的情况下,优先为老年体检者或是腿脚不便体检者,实施相应的检查^[7]。

1.3 观察指标 观察指标如下。

(1) 体检满意度: 展开服务后, 试验对象经自评量表评估, 统计调查问卷结果, 若数值处于85~100分, 则为非常满意; 若数值处于60~84分, 则为较为满意; 若数值处于0~59分, 则为不满意。

总体检满意度 = 非常满意率 + 较为满意率。

(2) 抑郁焦虑评分: 干预工作结束后, 试验对象经汉密顿抑郁量表(HAMD)、汉密尔顿焦虑量表(HAMA)评估, 分析其具体的负性情绪程度。评分依据可得: 无抑郁症状(<8分)、可能有抑郁(8~20分)、肯定有抑郁症状(20~35分)、严重抑郁症状(≥35分); 无焦虑症状(<7分)、可能有焦虑(7~13分)、肯定有焦虑(14~20分)、有明显焦虑(21~28分)、严重焦虑(≥29分)。

(3) 体检时间: 干预工作结束后, 对治疗期间试验对象体检等待时间、体检总时间等情况, 观察并实施详细的记录。

1.4 数据处理 施行干预的试验对象, 所得数据值通过SPSS22.0软件检测, 统计学处理后可得 $P < 0.05$, 代表差异具有统计学意义, 以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示计量方式, t 作为检验值; $[n(\%)]$ 为计数方式, 应用 χ^2 检验计数资料。

2 结果

2.1 体检满意度 如下表1, 研究数据分析, 护理服务工作完成之后, 评估试验对象体检满意度, 可得实验组(95.00%)高于对照组(72.50%) ($P < 0.05$), 见表1。

表1 干预对象体检满意度比对 [n(%)]

组别	非常满意	较为满意	不满意	体检满意度
对照组 (n=40)	12 (30.00)	17 (42.50)	11 (27.50)	29 (72.50)
实验组 (n=40)	18 (45.00)	20 (50.00)	2 (5.00)	38 (95.00)
χ^2				7.440
P				0.006

2.2 抑郁焦虑评分 如下表2, 研究数据分析, 护理服务工作完成之后, 评估试验对象抑郁焦虑评分, 可得实验组(9.84 ± 2.13)分、(11.05 ± 4.24)

分低于对照组(13.85 ± 2.26)分、(15.43 ± 4.19)分, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$), 具体详细数据见下表2。

表2 抑郁评分、焦虑评分对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	抑郁评分		焦虑评分	
		干预前	干预后	干预前	干预后
对照组	40	17.47 ± 3.76	13.85 ± 2.26	20.57 ± 5.72	15.43 ± 4.19
实验组	40	17.36 ± 3.83	9.84 ± 2.13	20.61 ± 5.68	11.05 ± 4.24
t		0.130	8.166	0.031	4.647
P		0.897	<0.001	0.975	0.001

2.3 体检时间 如下表3, 护理干预结束后, 分析研究数据, 评估试验对象体检时间, 可得实验组体检等待时间、体检总时间为(20.14 ± 5.53) min、

(56.47 ± 8.21) min, 低于对照组(35.21 ± 8.52) min、(75.68 ± 10.16) min, ($P < 0.05$), 具体详细数据见下表3。

表3 干预对象体检时间比对 ($\bar{x} \pm s$, min)

组别	体检等待时间	体检总时间
对照组 (n=40)	35.21 ± 8.52	75.68 ± 10.16
实验组 (n=40)	20.14 ± 5.53	56.47 ± 8.21
t	9.383	9.301
P	<0.001	<0.001

3 讨 论

近年来随着人们生活方式的改变^[8-9], 各类疾病的发病率不断上升, 人们愈发重视健康问题, 不仅个人会实施定期的体检, 部分企业也会定期组织相应的体检, 而健康管理中心作为提供人们健康体检, 以及健康教育等常见的医学服务的部门, 其护理服务在体检者的检查过程中十分重要。健康管理中心的体检者相对较多, 常会出现体检等待时间过程等情况, 为此需要积极的护理实施干预^[10-11], 将健康管理中心的服务实施相应的改善, 提升其护理质量, 进一步满足体检者的需求, 将体检满意度提升。

本研究结果能够得出, 细节护理干预能够将患者的满意度提升, 实验组(95.00%)高于对照组(72.50%) ($P<0.05$); 改善其负性情绪, 实验组(9.84 ± 2.13)分、(11.05 ± 4.24)分低于对照组(13.85 ± 2.26)分、(15.43 ± 4.19)分 ($P<0.05$); 缩短患者的体检时间, 实验组体检等待时间、体检总时间(20.14 ± 5.53) min、(56.47 ± 8.21) min, 低于对照组(35.21 ± 8.52) min、(75.68 ± 10.16) min ($P<0.05$), 这与郭树美、李洁、张君在《护理细节干预在健康管理中心护理服务中的应用》^[12]一文中, 所提到的“观察组护理满意度、体检流程满意度、健康教育满意度均高于对照组 ($P<0.01$); 观察组体检时间短于对照组 ($P<0.01$)”一致, 这证明细节护理干预的效果相对更好。

常规的护理干预旨在提前通知体检者相关的体检信息, 并在体检者达到之后, 实施常规的引导, 并不能够有效缩短体检者的体检时间, 而对比之下, 能够发现细节护理干预的效果相对更好, 才能够从体检者出发, 全面了解体检者的基础信息, 包括体检者的年龄、过往病史等内容, 依据其实际情况, 实施具有针对性的护理干预, 帮助体检者合理排序相关的体检项目, 避免体检等待的时间过长, 将体检者实施分流操作, 将各个诊间充分利用, 确保体检项目能够顺畅、有序实施。在体检者体检期间实施相应的引导, 加强健康教育的干预, 提升体检者的认知度, 同时更注重保护女性体检者的隐私情况, 将

男女性体检者分开, 给予女性体检者充分的安全感, 对于老年体检者或是腿脚不便的体检者, 给予相应的帮助, 以及优先检查干预, 并全程陪同加强体检者的满意度, 其预后效果相对更好。

以此可证, 细节护理干预实施后的效果, 相对更好, 能够有效提升患者的满意度, 改善患者的心理情况, 缓解其负性情绪, 缩短其体检时间, 避免过长时间的等待, 更适宜推广至临床应用。

参考文献

- [1] 张艳春, 徐立杰. 细节管理理念在体检保健中心护理管理中的价值探究 [J]. 中国卫生产业, 2022, 19 (5): 136-139.
- [2] 邱新红. 细节护理管理结合安全管理模式在血液净化中心护理管理中的应用效果 [J]. 中国卫生产业, 2022, 19 (4): 156-158, 162.
- [3] 左娟, 柏丽. 细节护理在健康管理中心护理服务中的应用及体检满意率分析 [J]. 中国社区医师, 2021, 37 (16): 163-164.
- [4] 曲明苓. 护理细节干预在健康管理中心护理服务中的作用 [J]. 中华养生保健, 2021, 39 (7): 70-72.
- [5] 柴燕, 赵丽萍. 程序化和谐护理对提升健康管理中心护理质量及护理服务的影响 [J]. 医学食疗与健康, 2021, 19 (9): 164-165.
- [6] 于晓燕. 细节护理模式在消毒供应中心管理外来器械中的效果观察 [J]. 医学食疗与健康, 2021, 19 (11): 235-236.
- [7] 袁红. 健康体检中心服务中应用细节护理的效果分析 [J]. 中国保健营养, 2021, 31 (30): 185.
- [8] 刘华, 姚莉. 破窗理论融入健康管理中心妇科检查护理安全管理应用探析 [J]. 健康体检与管理, 2021, 2 (3): 248-250.
- [9] 蓝秋梅, 刘桂媛, 吴志娟, 等. 细节管理在儿科护理管理中的应用价值和护理质量评价 [J]. 中国社区医师, 2021, 37 (16): 111-112.
- [10] 卢红霞. 细节护理理念在健康管理中心护理服务中的价值分析 [J]. 中国卫生产业, 2020, 17 (24): 79-81.
- [11] 管爽, 张静, 李慧丰, 等. 细节护理在健康管理中心查体中的应用效果 [J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2020, 8 (22): 72, 75.
- [12] 郭树美, 李洁, 张君. 护理细节干预在健康管理中心护理服务中的应用 [J]. 齐鲁护理杂志, 2020, 26 (17): 125-127.