

# 浅谈精细化护理管理模式在健康管理中心的应用

王姗姗 谢迎君 康甜甜 王东雪 项熙敏 刘雅静  
解放军总医院第五医学中心 北京 100039

**摘要：**目的：观察分析健康管理中心应用精细化护理模式提高管理质量的效果。方法：于2020年05月-2021年05月，将健康管理中心接待的受检查86例作为观察主体，将其随机分成常规组、研究组并进行对照干预，各43例，其中常规组普通护理管理，研究组精细化护理管理。结果：研究组候检时间、总检查用时明显短于常规组 ( $p<0.05$ )；研究组护理总满意度明显更高，与常规组之间存在明显差异 ( $p<0.05$ )。结论：加强精细化护理管理，能够进一步缩短受检者的候检时间以及检查时间，赢得患者好感，这对于健康管理中心持续发展意义重大，值得广泛推荐。

**关键词：**精细化护理；管理质量；健康管理中心；满意度

## Application of fine nursing management model in health management center

Shanshan Wang, Yingjun Xie, Tiantian Kang, Dongxue Wang, Ximin Xu, Yajing Liu  
The Fifth Medical Center of PLA General Hospital, Beijing 100039

**Abstract:** Objective: to observe and analyze the effect of health management center applying fine nursing model to improve management quality. Methods: From May 2020 to May 2021, 86 cases received by the health management center were taken as the observation subject. They were randomly divided into the routine group and the study group, with 43 cases in each group. The routine group was given general nursing management, and the study group was given fine nursing management. Results: The waiting time and total examination time in the study group were significantly shorter than those in the routine group ( $p<0.05$ ); The total nursing satisfaction of the study group was significantly higher than that of the conventional group ( $p<0.05$ ). Conclusion: To strengthen the fine nursing management can further shorten the waiting time and examination time, win the patients' favor, which is of great significance for the sustainable development of health management center and worthy of extensive recommendation.

**Keywords:** Fine nursing; Management quality; Health Management Center; satisfaction

集健康评估、身体健康检查、健康档案管理、健康宣教、健康咨询等内容于一体的健康管理中心，其职责就是为社会民众提供高效、全面的健康检查服务，帮助人们科学保健，提高自身健康水平，并且帮助人们提前预见各种常见病，达到早发现、早诊断、早治疗目的<sup>[1]</sup>。随着现代人们生活品质提高，日常生活饮食结构发生了翻天覆地的改变，追求物质生活的同时对精神需求也越来越重视，因此，越来越多的人开始注重健康问题，希望能通过健康体检了解自我健康程度，这也使得健康管理中心每年接待的人数不断增加<sup>[2]</sup>。但事实上，健康检查项目多、流程复杂，加之多数受检者对医学知识了解不足，极易降低其配合度，影响检查质量。故而有必

要加强精细化护理管理，促使受检者高效、迅速的完成各项检查，以此来赢得受检者青睐。

### 一、一般资料与方法

#### 1.1 一般资料

健康管理中心于2020年05月-2021年05月接待的86例受检者作为课题对象，根据自愿参与及同意知情要求，通过数字随机表法，分组观察课题对象并分别设为常规组、研究组，各43例。排除哺乳或妊娠期、伴有严重器质性疾病以及精神病史患者。研究组包括24例男性和19例女性，年龄20-79岁，均龄  $(50.7 \pm 15.5)$  岁；常规组包括23例男性和20例女性，年龄21-79岁，均龄  $(50.5 \pm 15.6)$  岁。两组基本信息经过统计学检验，P值

均> 0.05。

### 1.2 方法

常规组43例给予常规护理管理，即：以短信群发的方式，由健康管理中心护理人员提前24h告知受检者的检查项目、流程、地点、时间、注意事项等内容。检查当日，前台工作人员接待受检者之后，认真核对性别、年龄、生命等基础资料，根据导诊流程，指引受检者进入相对应的诊室并进行一系列检查。

研究组43例给予精细化护理管理模式，要求每个诊室内安排一名专业人员，专门负责服务受检者，实时提供细心、耐心的服务。(1) 收集受检者既往用药史、病史、性别、年龄、家族史、工作情况，方便创设个人健康档案；根据各诊室人数排队情况以及患者身体情况，指引受检者合理安排各项目检查顺序，通过穿插检查缩短等待时间。(2) 受检者排队等候时，护理人员现场宣教，向受检者发放健康手册，耐心科普常见病的症状表现、治疗策略、防治措施、注意事项，及时解疑答惑，以提高受检者认知，消除其知识盲区，以提高其检查配合度。(3) 检查前耐心说明该项目检查意义、目的、配合要点，让受检者充分准备。比如采血前主动关心受检者是否晕针晕血，嘱咐受检者提前脱掉外套，挽起衣袖，暴露采血点。(4) 女性检查过程中需注意隐私保护，严格分区检查，在门外悬挂“男士禁止入内”标识牌；与此同时，检查过程中需注意遮盖，避免不必要的暴露。(5) 提供饮水机、纸杯等，满足受检者需要；提供报刊杂志，播放视频，让受检者打发时间；提供轮椅，方便年老体弱检查。

### 1.3 观察指标

记录两组候检时间、总检查用时；同时调查统计两组护理总满意度，100分总分，十分满意85-100分、基本满意60-84分、不满意0-59分，总满意度=100%-不满意。

### 1.4 数据统计处理

统计学软件以spss 22.0版本为主，进一步检验分析本研究课题获得的计量数据以及计数信息，其中计量资料包括候检时间、总检查用时，以 $(\bar{x} \pm s)$ 形式描述，组间t检验；计数资料包括护理总满意度，以%（率）形式表述，组间 $\chi^2$ 检验，数据差异判定结果以P值描述，以 $(P < 0.05)$ 表示统计学意义。

## 二、结果

2.1 观察研究组与常规组候检时间、总检查用时 见表1

表1 研究组与常规组候检时间、总检查用时对比  
( $\bar{x} \pm s, \text{min}$ )

小组	病例数	候检时间	总检查用时
研究组	43	20.2 ± 5.6	55.6 ± 8.2
常规组	43	33.8 ± 8.2	76.3 ± 10.4
t	-	15.102	16.626
p	-	<0.05	<0.05

2.2 观察研究组与常规组护理总满意度 见表2

表2 研究组与常规组护理总满意度对比

小组	病例	十分满意	基本满意	不满意	总满意度
研究组	43	25	17	1	97.67%
常规组	43	21	15	7	83.72%
$\chi^2$	-				8.459
p	-				<0.05

## 三、讨论

高质量服务是健康管理中心竞争的核心。随着现代社会人们生活质量大幅度提高、改善，使得人们对健康服务需求逐步提高，并且越来越重视健康服务质量<sup>[1]</sup>。精细化护理管理是一种比较现代化的管理模式，要求健康管理中心相关工作人员根据受检者实际需要、身体情况而制定一系列具有针对性、个性化的护理措施，以此来达到高质量服务目的，进一步增强健康管理中心核心竞争力<sup>[4]</sup>。

健康管理中心广泛开展精细化护理管理模式，重点在于各项目检查时间的合理安排，让受检者分流进入各诊室检查，以此来达到穿插检查目的，缩短受检者等待检查时间<sup>[5]</sup>。与此同时，还要对受检者加强必要的宣教服务，尤其是高龄体检者、患病者，必要时提供绿色通道，在征得他人同意下，使其有限检查；还有女性体检者，保证检查空间私密、安静，从而赢得受检者青睐、好感<sup>[6]</sup>。本研究对照观察，结果研究组候检时间、总检查用时明显短于常规组 $(p < 0.05)$ 。充分肯定了精细化护理管理模式的可靠性，有助于受检者快速完成检查，避免时间浪费。另外，研究组护理总满意度97.67%明显高于常规组83.72% $(p < 0.05)$ 。说明精细化护理管理模式备受患者认可，应用前景广阔。

总而言之，精细化护理管理模式作用重大，值得将其广泛用于健康管理中心，促使受检者减少候检时间、检查时间，以提高受检者满意度。

### 参考文献：

[1] 李晓琴. 路径化护理服务对健康管理中心体检效果及满意度的影响[J]. 国际护理学杂志, 2021, 40(08): 1466-1468.

[2]彭芳.精细化管理模式应用于综合医院健康管理中心的效果观察[J].中国社区医师, 2021, 37(06): 178-179.

[3]张俞, 胡丹蓉, 梁蓓琳.健康管理中心体检人员采血风险分析与管理对策[J].中医药管理杂志, 2020, 28(20): 191-192.

[4]单凡凡, 李丹.健康管理一体化服务模式联合网络体系对健康管理中心护理质量的影响[J].当代护士(上

旬刊), 2020, 27(09): 178-180.

[5]陈福河, 罗晓兰, 唐厚梅, 等.精细化协作管理对健康管理中心糖尿病患者实施效果分析[J].检验医学与临床, 2020, 17(16): 2389-2391.

[6]项慧芬, 邹毓媚, 付丹.精细化管理理念在提升健康管理中心现代化管理中的应用价值分析[J].中国药物与临床, 2020, 20(01): 169-172.