

程序化和谐护理对体检者就医体验的影响研究

张素红

南通市通州区第八人民医院门诊护理 江苏南通 226361

【摘要】目的 探讨程序化和谐护理对体检者就医体验的影响。方法 选取2021年3月-2022年1月期间来我院进行体检的健康体检者50名,利用随机数表法进行分组,对比两组体检者的焦虑、抑郁评分和满意度。结果 经护理后,两组体检者的焦虑评分和抑郁评分展现出了显著差异,且差异具有统计学意义($p < 0.05$),经程序化和谐护理后的体检者满意度相比对照组有了明显的提升,差异有统计学意义($p < 0.05$)。结论 程序化和谐护理可以显著改善体检者的就医体验,值得推广。

【关键词】程序化和谐护理;体检;就医体验

随着人们健康意识的增强和医疗服务水平的提高,体检已成为日常生活中不可或缺的一部分。体检不仅能及早发现潜在的健康问题,还能提供全面的健康评估和个性化的健康指导。然而,随着体检人数的增加和体检服务的普及,患者在体检过程中常常面临着排队等待、繁琐流程和医患沟通不畅等问题^[1]。因此,如何提高体检者的就医体验,成为当前医疗服务领域亟需解决的问题。本论文旨在研究程序化和谐护理对体检者就医体验的影响,现做汇报如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究共选取2021年3月-2022年1月期间来我院进行体检的健康体检者50名,年龄在18-67岁之间,平均(43.3±3.1)岁。利用随机数表法将体检者分为对照组、观察组两组,每组25人。一般资料对比无明显差异($P > 0.05$)。

1.2 研究方法

1.2.1 对照组

对照组采取常规体检护理方法。

1.2.2 观察组

观察组采取程序化和谐护理,具体措施如下:

成立专门的程序化和谐护理小组,负责制定体检流程的具体实施方案,并监督各个环节的执行情况。该小组由医院管理人员、医生、护士、导医等相关人员组成,共同协作,确保体检的顺利进行。程序化和谐护理小组的主要职责包括:(1)制定详细的体检流程:小组根据医院的实际情况,制定完整的体检流程,并细化每个环节的具体操作步骤,明确每个环节的责任人和时间安排。(2)培训医护人员:小组组织相关培训,确保医护人员熟悉体检流程,能够正确操作设备,提供专业的护理服务,保障体检流程的顺利进行。(3)定期评估和改进:小组定期评估体检流程的实施效果,收集患者的反馈意见,及时发现问题和改进建议,并对流程进行相应调整和优化。(4)监督执行:小组对体检流程进行监督和

检查,确保每个环节按照流程要求进行,提高流程的规范性和稳定性。

预约环节:(1)在线预约:医院通过建立预约系统,提供在线预约服务,方便体检者自主选择预约时间和科室,避免排队等待的不便。(2)电话预约:医院设立专门的预约电话,为不擅长网络操作或无法进行在线预约的体检者提供便利,接听患者的预约需求,并为其进行预约。

体检流程护理:(1)导医引导:在体检当天,医院安排导医引导体检者,告知体检流程,并根据体检者的需求提供相应的协助和服务。(2)分流就诊:医院根据体检项目的不同,设置专门的检查或检验区域,进行就诊分流,避免人员拥堵和交叉感染。(3)快速体检:通过合理安排医生和设备的使用,缩短体检等候时间,提高效率,使体检者能够尽快完成体检流程。

注意事项宣讲:(1)提前告知:医院在体检者预约之后,提前发送体检注意事项的相关宣讲资料,包括禁食、禁药、禁酒等特别注意事项,确保体检者做好体检前的准备工作。(2)宣讲会议:医院还设置体检注意事项宣讲会议,邀请医生讲解体检注意事项,并回答体检者提出的疑问。通过宣讲会议,提高体检者对体检的认知和理解程度。(3)个性化沟通:针对不同体检者的需求,医院提供个性化的沟通服务,与体检者进行面对面交流,解答他们的疑惑,并在体检过程中给予必要的关注和照顾。

健康教育与心理疏导:(1)健康教育讲座:医院定期组织健康教育讲座,邀请专家为体检者进行普及。(2)体检结果讲解:医院在体检结果出来后,邀请医生为体检者解读体检结果,提供科学的建议和指导,帮助体检者更好地了解自身的健康状况,并采取相应的措施。(3)心理疏导:医院设立心理咨询室,为体检者提供心理疏导服务,帮助他们缓解体检过程中的紧张情绪,减轻心理压力,提升体检的舒适度。

1.3 观察指标

(1)采用焦虑自评量表、抑郁自评量表评估体检者心理状态,分数越低代表心理状况越好。每组体检者于体检前后各进行一次评测。

(2) 向体检者发放体检流程满意度调查问卷, 将评分 90 分以上、80-90 分、80 分以下的问卷分别评定为“非常满意”、“一般满意”、“不满意”。“满意度”为“非常满意”与“一般满意”的体检者占比总和。

1.4 统计学方法

本研究采用 SPSS 28.0 对结果进行统计学分析, 计数资料采用 χ^2 检验, 用 [n (%)] 表示, 计量资料用 t 检验, 用 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 若 $p < 0.05$, 则研究结果具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组体检者心理状态对比

经护理后, 两组体检者的焦虑评分和抑郁评分展现出了显著差异, 且差异具有统计学意义 ($p < 0.05$), 详见表 1:

2.2 两组体检者满意度对比

经程序化和谐护理后, 观察组体检者的满意度相比对照组有了明显的提升, 差异具有统计学意义 ($p < 0.05$), 详见表 2:

表 1 两组体检者心理状态对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	n	焦虑评分		抑郁评分	
		护理前	护理后	护理前	护理后
观察组	25	57.67 ± 2.41	45.31 ± 1.85	55.01 ± 2.29	41.68 ± 1.76
对照组	25	58.63 ± 2.44	49.69 ± 1.97	55.03 ± 2.25	46.46 ± 1.95
t		1.3996	8.1037	0.0311	9.0985
p		0.1681	0.0000	0.9753	0.0000

表 2 两组体检者满意度对比 [n (%)]

组别	n	非常满意	一般满意	不满意	满意度
观察组	25	19 (76.00)	6 (24.00)	0 (0.00)	25 (100.00)
对照组	25	10 (40.00)	10 (40.00)	5 (20.00)	20 (80.00)
χ^2					8.7931
p					0.0123

3 讨论

程序化和谐护理强调在体检过程中, 通过规范化的流程设计和协调合作的护理团队, 提升医护人员的工作效率, 更好地满足体检者的需求, 从而改善就医体验质量^[2]。该方法在医院体检的日常管理中发挥了至关重要的作用, 其优势包括: (1) 提高效率: 程序化和谐护理通过制定详细的体检流程, 并严格按照标准操作进行, 可以提高医护人员的工作效率。流程规范化和分工协作能够避免人员拥堵和冲突, 减少排队等待时间, 提高体检流程的顺利进行, 从而减少体检者的等待时间, 提高就医效率。(2) 提升服务质量: 程序化和谐护理将医院各个环节进行流程化管理, 重视体检者的体验和需求。通过规范化的流程设计和管理, 能够提高医护人员对待体检者的态度和服务质量^[3-4]。医院可以通过定期培训和评估, 确保医护人员对体检流程的了解和熟练度, 提供更加专业和有针对性的护理服务, 改善体检者的就医体验^[5]。(3) 提供个性化关怀: 程序化和谐护理注重体检者的个性化需求, 在体检过程中提供个性化的关怀和照顾。通过与体检者的沟通和了解, 医护人员可以根据患者的疾病状况、健康需求和心理状态, 提供专业的健康指导和心理疏导。这种个性化关怀能够让体检者感受到医护人员的关心和关爱, 增强体检者对医院的信任感^[6]。本文的研究结果也显示, 经护理后, 两组体检者焦虑和抑郁情况都得到了明显的改善, 心理状况良好, 经程序化和谐护理后的体检者满意度

相比对照组有了明显的提升, 两组指标的差异均具有统计学意义 ($p < 0.05$)。

综上所述, 程序化和谐护理可以显著改善体检者的就医体验, 在医院体检的日常管理中可以发挥较为明显的作用, 值得推广。

参考文献:

[1] 山东省开展解决群众急难愁盼问题百日攻坚行动持续改善就医感受提升患者体验 [J]. 中国农村卫生, 2023, 15 (10): 3-4.

[2] 卞革朱燕. 程序化和谐护理对提高体检中心护理质量及体检者满意度的效果 [C]// 榆林市医学会. 第二届全国医药研究论坛论文集 (一). 扬州市疾病预防控制中心; , 2023: 5.

[3] 闫放, 姚静. 程序化和谐护理对体检者满意度的影响观察 [J]. 中国城乡企业卫生, 2023, 38 (04): 13-15.

[4] 彭爱艳. 程序化和谐护理对提高体检中心护理质量及体检者满意度的效果 [J]. 医学理论与实践, 2022, 35 (20): 3554-3556.

[5] 王彩珠, 陈彩凤, 陈斯玲. 程序化和谐护理对体检者就医体验的影响 [J]. 新疆医学, 2022, 52 (08): 969-972.

[6] 郭长娟. 程序化和谐护理在城市全民健康体检中心的应用效果分析 [J]. 青海医药杂志, 2022, 52 (08): 38-41.