

全程化护理服务在体检中心的应用对体检满意度的改善评价

齐茹蕙 许国琼^(通讯作者)

(重庆医科大学附属第二医院体检中心 重庆市渝中区 400010)

摘要:目的: 评估体检中心的应用全程化护理服务的价值, 以及对体检满意度的影响。方法: 选取 2020 年 4 月至 2021 年 4 月期间实施常规护理服务期间接收的体检者 31 例作为参照组, 另选取 2021 年 5 月 - 2022 年 5 月期间实施全程化护理服务的体检者 31 例作为观察组, 对比 2 组体检满意度。结果: 分析体检满意度情况, 观察组满意度各项评分均高于参照组, 代入统计学 $P < 0.05$ 。结论: 体检中心应用全程化护理服务后, 相比执行常规护理服务期间, 体检者的整体满意度相对较高, 应用价值显著。

关键词: 体检满意度; 体检者; 体检中心; 全程化护理服务

作为体格检查、疾病筛查的主要场所, 体检中心需全面重视提升整体护理质量, 加之极易发生重复采样、医疗纠纷等不良事件的科室, 开展全面的护理服务尤为重要^[1]。全程化护理服务主要重视各个环节的护理需求, 从而有效提升体检者的满意度。本文为了进一步研究在体检中心应用全程化护理服务的效果, 对其体检满意度的改善情况进行探究, 现将研究过程与结果展开如下分析:

1 基线资料和方法

1.1 基线资料

选取 2020 年 4 月至 2021 年 4 月期间实施常规护理服务期间接收的体检者 31 例作为参照组, 其中男女比例 15:16, 年龄差距 21-53 周岁, 均值年龄 (37.26 ± 1.51) 周岁。另选取 2021 年 5 月 - 2022 年 5 月期间实施全程化护理服务的体检者 31 例作为观察组, 其中男女比例 14:17, 年龄差距 22-54 周岁, 均值年龄 (37.29 ± 1.53) 周岁。选择统计学软件 SPSS 25.00 对 2 组之间的性别、年龄等资料进行代入计算, 对比的结果 ($P > 0.05$) 时, 则证实 2 组具备可比性。

1.2 方法

参照组开展常规护理, 针对体检者指导其在体检表上签字, 标注所需注意事项, 给予体检者提供指示路径, 针对其提出的问题给予解答。

观察组执行全程化护理干预, 主要执行方案如下: ①根据体检者制定服务流程, 对于个体体检者, 可借助体检预约服务平台, 指导其完成体检项目的选择, 告知体检者体检之前需要禁食禁水, 告知其膀胱是否需要充盈等相关事项。针对集体体检者, 需要与其相关负责人进行提前沟通, 确认体检预约时间以及做好相关准备工作。②待其入院后, 引导体检者对中心平面图进行阅读, 掌握安全管理内容, 对其讲解血液采集、尿液采集、X 射线等检查的相关注意事项, 确保患者能够及时了解体检进度, 同时每个体检室需要安排护理人员进行引导, 确保体检项目顺利进行^[2]。③在体检过程当中, 需要对体检室的护理人员进行相关护理培训, 告知在护理过程当中做到文明服务, 从而对其护理质量进行改进, 告知体检者, 注意公共场合不要提及体检的结果, 做好个人隐私保护。④体检之后可开展健康教育以及适当的心理干预。针对体检者内心存在的疑问, 护理人员需要对其进行详细地解答, 告知体检者一些检查结果的详细说明, 当其结果为良性变异状态, 则比较常见, 不会对其健康造成实际损伤。对于结果不良, 则需进行再次检查的患者, 可给予告知体检异常知识存在患病风险, 同时给予创建绿色通道, 定期进行随访。

1.3 评价指标及判定标准

对比体检满意度, 通过体检满意度自制调查问卷, 对其满意度进行评价, 包括服务态度、健康教育、隐私保护等 3 项, 每项总分 100 分, 得分与满意度呈正相关。

1.4 统计学处理

符合正态分布的计量数据, 采用均数 ± 标准差 ($\bar{x} \pm s$) 处理, 执行 t 检验, 当 $P < 0.05$ 证实差异有统计学意义。

2 研究结果

2.1 统计 2 组体检满意度结果

分析体检满意度情况, 观察组满意度各项评分均高于参照组, 代入统计学 $P < 0.05$, 见表 1。

表 1: 对比 2 组体检满意度 ($\bar{x} \pm s$)

组别 (n)	服务态度	健康教育	隐私保护
观察组 (n=31)	81.26 ± 3.21	81.32 ± 3.42	81.51 ± 3.67
参照组 (n=31)	73.26 ± 1.54	73.36 ± 1.62	73.42 ± 1.71
χ^2 值	12.5107	11.7114	11.1250
P 值	0.0000	0.0000	0.0000

3 讨论

体检中心每日检查人数不固定、检查项目繁多、高峰时间段拥挤等特点, 导致日常体检期间秩序相对比较混乱, 不仅会形成资源浪费, 还会导致患者出现负面情绪, 从而降低其体检满意度^[2]。因此, 重视护理方式以及护理流程的个接近, 对于提升整体体检流程质量以及体检满意度尤为。应用全程化护理服务, 可有效对其体检者的体检满意度进行提升^[3]。针对流程不熟悉、缺乏隐私保护、准备不足、体检结果缺乏认知等常见不良因素, 全程护理服务均可逐一进行满足, 指导体检者做好相关检查以及准备工作, 使其对整体体检流程具有一定的了解, 通过护理人员的积极指导, 确保每位体检者能够快速了解后续体检过程, 掌握基本注意事项, 有效减轻其等待过程当中烦躁情绪, 进而提升整体体检满意度^[4]。另外, 通过注重循证护理质量的改进, 指导护理人员在实际护理服务当中做到文明服务, 告知患者不在公共场所提及体检结果, 可全面保护好患者隐私的需求。同时针对体检结果异常者, 一方面需要及时地进行心理干预, 安抚患者内心情绪, 另一方面则是需要对其存在的疑问给予耐心解答, 针对其不良结果的检查态度进行疏导, 从而缓解患者负面情绪。

综上所述, 针对于体检中心执行全程化护理服务, 对于提升整体体检满意尤为重要, 值得将其服务模式推广实施。

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(8):3.
- [2] 池萍. 细节护理在体检中心查体中的应用效果及满意度评价[J]. 贵州中医药大学学报, 2021, 43(3):3.
- [3] 唐可欣, 张珍. 基于细节护理服务在体检中心对受检者满意度和随访依从性影响[J]. 医学信息, 2021, 34(S01):2.
- [4] 赵璐. 全程护理在体检中心护理服务中的应用效果评价[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2020, 8(27):2.