

# 规范化流程护理提升健康体检者护理满意度的作用探讨

邓方惠

(重庆医科大学附属第二医院 重庆市 400000)

**摘要:**目的:分析健康体检中规范化流程护理对满意度的影响。方法:选择我院 2020 年 1 月至 2023 年 6 月接收的健康体检者 80 例为对象,随机数字表分组,每组 40 例,对照组常规指导,观察组联合规范化流程护理,分析差异。结果:观察组体检花费时间比较对照组更短,总体护理满意度更高,存在统计学意义 ( $P < 0.05$ )。结论:健康体检服务中,规范化流程护理有效提升护理满意度,缩短体检时间,提升效率,值得推广。

**关键词:**健康体检;规范化流程护理;护理满意度;效率

近年随着人们健康意识的增强,健康体检已经成为不可或缺的一部分。健康体检指的是对健康人进行身体检查。该过程利用先进的仪器、设备和医学手段,对受检者进行科学准确的体检。作为一项预防性身体保健措施,能让人们及时了解和掌握自身的健康状况,实现无病早期预防<sup>[1]</sup>。如果患病,也能及时发现、诊断和治疗。这也是健康体检的目的。但是体检者的增加,会加重体检压力,而且在体检过程中程序非常繁琐,不规范的护理流程对体检满意度造成影响,造成体检结果出现错误。因此,在健康体检中,建立更为完善的护理服务模式非常重要<sup>[2]</sup>。规范化流程护理是指在健康体检过程中,根据一定的标准和流程进行护理操作,以提供更加高效和规范的服务。通过制定规范化流程护理的方案,可以有效提升体检者的护理体验和满意度。本文将探讨规范化流程护理在提升健康体检者护理满意度方面的作用。

## 1 资料与方法

### 1.1 资料

选择我院 2020 年 1 月至 2023 年 6 月接收的健康体检者 80 例为对象,随机数字表分组,每组 40 例,对照组:男 21 例,女 19 例,年龄 19-75 岁,均值 ( $46.85 \pm 3.95$ ) 岁;观察组:男 22 例,女 18 例,年龄 21-73 岁,均值 ( $46.86 \pm 3.93$ ) 岁,一般资料对比 ( $P > 0.05$ )。

**纳入标准:**体检对象知情本次研究;沟通能力强;配合度比较高;排除标准:妊娠及哺乳期妇女;心肝肾功能不全;精神疾病。

### 1.2 方法

对照组常规指导,按照体检流程指导体检者完成体检;嘱咐做好体检前的准备,讲述注意事项,告知体检者需要空腹进行某些项

目的检查;体检前停用特定的药物。

观察组联合规范化流程护理,(1)建立预约制度并设置合理的时间间隔。通过线上预约体检的方式,体检者提前适合自己的时间段进行体检,避免过多的人员聚集在一起等候。同时根据不同的体检项目和体检者需求,合理安排体检时间间隔,系统提示相应时间,确保每位体检者能够得到充分的关注和服务。(2)引入智能排队系统,利用电子屏幕显示体检者的叫号信息。通过电子屏幕,体检者可以清晰地知道自己所处的排队位置,并了解自己的等待时间。提供线上填写个人信息的服务,让体检者可以提前在家填写相关的健康问卷和个人信息,减少现场登记和填写的时间。互联网平台提供体检结果查询的服务,让体检者可以随时随地查看自己的体检报告,避免不必要的等待和交流。(3)根据体检项目的复杂程度和等待时间的差异,合理安排体检顺序,避免某些项目等待时间过长而导致体检者的不满。根据体检者的特殊需求和情况,如老年人、孕妇或患有特殊疾病的体检者,优先安排其体检,提供更加个性化的服务。

### 1.3 观察指标

比较体检花费时间。

比较体检服务满意度。

### 1.4 统计学方法

SPSS20.0 软件处理数据。

## 2 结果

### 2.1 体检花费时间

观察组体检花费时间短于对照组 ( $P < 0.05$ ),见表 1:

表 1 体检花费时间 ( $\bar{x} \pm s$ , min)

组别	例数	尿常规	CT	B 超	抽血	心电图
对照组	40	20.34 ± 2.12	30.65 ± 2.12	23.25 ± 2.41	20.15 ± 2.42	21.15 ± 2.11
观察组	40	16.75 ± 2.02	24.26 ± 2.04	19.12 ± 2.05	17.34 ± 2.18	16.52 ± 2.03
t	-	7.754	13.736	8.256	5.456	10.001
P	-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

### 2.2 护理满意度

观察组总体护理满意度高于对照组 (P<0.05), 见表 2:

表 2 护理满意度 (n,%)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总体护理满意度
对照组	40	16 (40.00)	18 (45.00)	6 (15.00)	34 (85.00)
观察组	40	21 (52.50)	18 (45.00)	1 (2.50)	39 (97.50)
X <sup>2</sup>	-	-	-	-	3.914
P	-	-	-	-	0.048

### 3 讨论

规范化流程护理在提升体检者护理满意度方面起到关键的作用。通过规范护理操作、提供个性化服务、提高体检者的参与度和改善体检者的体验, 可以增强体检者对医疗机构和护理人员的信任感, 提升整体体检服务质量<sup>[1]</sup>。推广和应用规范化流程护理, 有助于推动健康体检工作的不断发展和完善, 提高人们对健康的关注和重视程度。通过持续的努力, 我们可以为体检者提供更加优质、高效的护理服务, 提升其体检满意度, 推动健康事业的发展<sup>[4]</sup>。

#### 3.1 体检时间

观察组体检花费时间更短, 规范化流程护理在整个体检流程中优化护理环节, 减少不必要的重复和冗余操作, 可以有效提高体检的效率和流畅性。通过科学的排队和等候管理, 合理安排体检者的顺序, 确保体检者可以按时进行相应的检查项目。规范化流程护理方案可以通过技术手段简化体检的操作过程, 采用数字化的信息系统, 将体检者的基本信息和体检结果进行快速、准确的记录、存储和查询, 不仅可以避免繁琐的纸质操作和重复录入, 也能减少护理人员的工作量和出错率, 提高体检的处理速度和精确性<sup>[5]</sup>。规范化流程护理根据体检者的实际情况合理调整体检项目的顺序, 将相似的检查项目合并进行, 避免频繁的位置变动和器械更换, 从而节约时间并提高体检的效率。

#### 3.2 护理满意度

观察组护理满意度更高, 通过规范的护理操作和精细的服务管理, 可以提高体检者对体检过程的整体满意度。规范化流程护理能够提供高质量的护理服务。通过明确的流程和标准化的操作, 可以

避免护理人员在体检过程中的随意性和主观性。规范的护理操作可以确保体检者在整个体检过程中得到优质的服务, 减少不必要的误解。规范化流程护理还能提供安全性和可靠性的保障, 减少体检过程中的意外事件, 提升体检者的满意度, 也营造更好的体验。规范化流程护理能够提升体检者的参与度和满意度。通过详细的体检指导和注意事项, 体检者能够更加全面地了解体检的目的和内容, 避免误解和疑惑<sup>[6]</sup>。同时, 规范化流程护理还可以建立和体检者的有效沟通渠道, 体检者可以随时向护理人员咨询和反馈问题, 增加体检者的参与感和满意度。规范化流程护理给体检者提供个性化的护理服务, 了解体检者的健康状况和需求, 护理人员可以进行针对性的服务安排, 提供个性化的护理措施和建议。这不仅能增强体检者对护理人员的信任和满意度, 也能够满足体检者的特殊需求, 提高整体的护理质量和水平<sup>[7]</sup>。

综上, 规范化流程护理服务对健康体检者的满意度提升确切, 并提升体检效率, 可推广。

#### 参考文献:

- [1]杨慧.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分析[J].临床医药文献电子杂志, 2020, 7(6):109-109.
- [2]张静.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探讨[J].医药界, 2021(3):169-169.
- [3]Peili L I .Observation on the Application Effect of Nursing Quality Management in the Nursing Work of Health Examination Center [J].Foreign language edition: medicine and health care, 2021(1):173-175.
- [4]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):71-72.
- [5]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.
- [6]陈洁云.探讨健康管理中心提高体检者满意度的做法[J].实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(26):161-161.
- [7]TIANLiling,LUOXuelian.Analysis on the Effectiveness of Strengthening Communication and Communication in Health Examination Nursing to Improve the Satisfaction of Physical Examination Personnel[J].Foreign language edition: medicine and health care, 2022(12):356-356.