

程序化和谐门诊护理在体检人群优质护理服务中的应用

肖静

(山东省临沂市费县人民医院 门诊部 山东 临沂 273400)

摘要:目的:分析在体检人群的日常优质护理服务中通过开展程序化和谐门诊护理的实际价值。方法:病例选取自2021年1月~2022年1月我院,均为健康体检者,共计200例,随机数字表法予以平均分组,即对照组、观察组,均为100例,对照组为常规优质护理服务,观察组联合应用程序化和谐门诊护理,就2组体检者的护理服务满意度以及2组的体检护理服务质量评分进行对比。结果:体检者护理服务满意度观察组、对照组分别为99.00%、89.00%, $P < 0.05$;体检流程指导、体检秩序维护、护理服务态度以及人文关怀护理等4项体检护理服务质量评分观察组均高于对照组 $P < 0.05$ 。结论:对于体检人群在进行优质护理服务时积极开展程序化和谐门诊护理可有效提升护理服务质量并和谐护患关系。

关键词:体检人群;程序化和谐门诊护理;质护理服务;价值

近年来伴随人们健康意识不断提升,接受健康体检的人数呈现逐年递增趋势,这也使得体检过程中的护理工作量增加以及护理难度提升。体检者与住院患者存在差异,例如无法在较长时间和固定地点对体检者进行健康宣教,多数体检者对于体检环境和体检项目及相关注意事项等缺乏全面了解,部分体检者对于侵入性体检操作存在一定抵抗情绪。除此以外等候时间过长、环境嘈杂等均容易引起体检者焦躁心理和身体不适,若护理不当容易出现护患纠纷,同时也提升了护理投诉率。近年来优质护理服务的开展在改善护患关系以及提升体检服务质量方面发挥着重要作用,为了进一步满足体检人群的护理服务需求,还需对门诊护理程序、内容等进行优化^[1]。程序化和谐护理是指结合护理服务对象的具体特点来制定完善的护理服务流程,进而提升护理的规范性和科学性。以下将分析对体检人群进行优质护理服务中通过开展程序化和谐门诊护理的实际价值。

1 资料与方法

1.1 常规资料

病例选取自2021年1月~2022年1月我院,均为健康体检者,共计200例,随机数字表法予以平均分组,均为100例,观察组男、女分别为53例、47例;年龄分布于23~86岁,均数(45.6 ± 1.5)岁;受教育时间6~16年,均数(10.6 ± 1.5)年。对照组男、女分别为51例、49例;年龄分布于21~87岁,均数(45.7 ± 1.4)岁;受教育时间6~15年,均数(10.7 ± 1.4)年。2组以上资料均有其可比性 $P > 0.05$ 。

纳入标准:(1)自愿接受健康体检;(2)属于健康状态或亚健康状态;(3)对研究方案知晓且获得知情同意;(4)相关资料完善。
排除标准:(1)患各类传染病者;(2)属于各类慢性病急性发作期者;(3)患精神疾病等,无法进行正常语言交流者。

1.2 方法

对照组为常规优质护理服务,具体如下:(1)优质环境护理:营造优良、舒适、清洁的体检环境,合理设置导诊台,日常加强环境的维护,确保整洁空气流动和卫生状况良好。调节室内的温湿度,对于各个体检室进行醒目标识,为体检者设立休息座椅,同时合理配置导诊人员以及悬挂指示地图等;(2)保护隐私:独立设置检查室,以及男女体检者分别设立检查室,在检查室内应用屏风等物品,从而确保体检者的个人隐私获得充分保护;(3)服务态度:在体检护理服务中运用微笑式护理服务,与体检者沟通时保持充分的耐心和爱心,在语言交流时注重语气温柔和缓;(4)提升技术水平:护理人员需要不断接受培训并进行学习,增强自我专业技术水,提升护理操作技能;(5)优化体检流程:对于体检流程进行合理优化设置,确保体检者能够一目了然,做到体检流程的人性化以及针对性,防止体检项目等候时间太长。应用绿色通道确保行动不便的老年体检者或者儿童等能够实现优先体检,并在体检之前就相关注意事项进行提前告知,例如指导空腹、憋尿以及去除装饰物品等。对于空腹体检者,在完成后可为其提供餐食等。

观察组联合应用程序化和谐门诊护理,方法为:(1)体检前和

谐护理:在护士长的带领下组建程序化和谐护理小组,依据体检护理服务要求以及内容等制定完善的程序化和谐护理方案并严格落实。在护理中可结合季节、温度变化等对于体检中心的相关设施设备进行合理调整,确保光线柔和以及设备物品充足,例如提供公共座椅,从而便捷广大体检者。需要在醒目处对餐厅、检查室以及卫生间等标识进行张贴,与此同时合理摆放防滑标识,确保体检者的安全性。可创设健康宣传栏,并配备常见疾病或流行疾病的宣教手册,通过浅显易懂的文字以及语言完成对体检者的健康宣教,使其了解常见病的病因、发展防治措施。进一步就生活方式、活动方式、饮食方式和自我情绪调理等进行详细讲解,可结合图片、文字以及表格等方式进行描述,增强体检者的认知水平。在护理服务过程中做到亲切、和蔼、细心以及耐心,对体检者的相关疑问进行及时准确的回答,通过给予细节化的人性化护理服务,尽快缓解体检者的紧张感以及陌生感。结合体检者的个人体检条目给予逐条解释,并详细告知相关注意事项,可为其发放体检导引单,从而节约体检者的时间,提升其体检效率;(2)体检中和谐护理:需要提前一天对于第二天所需要的相关物品以及材料等进行准备和检查,由专职护士负责在体检大厅为体检者提供指导服务,体检者的体检项目给予针对性、个性化指导,确保体检者的服务满意度。需要维持良好的排队秩序,存在行动障碍以及年老体弱等特殊状况者,可进行一对一负责,可安排实习护士为该类别体检者进行陪伴体检。对于标本留取室以及彩超室等特殊检查项目需要做到男女分开,尽可能保护体检者的个人隐私。在实施静脉采血以及宫颈拭子等相关侵入性操作时,需要与体检者做好沟通说明,使其做好充分的心理准备,缓解其应激反应;(3)体检后和谐护理:结合体检者的相关检查结果给予充分细致总结,出现病变的体检者还需给予下一步的检查指导,帮助体检者明确具体的诊疗方案。对于单位大型体检人群,还需在体检结束后实施综合分析,以便发现集体存在的健康问题,并开展针对性的健康宣教。对于慢性病体检者,需充分结合其体检结果开展针对性的健康指导,包括饮食、活动以及日常生活习惯等,从而控制慢性病并降低急性发作频率。

1.3 评价准则

(1)对于2组体检者开展护理满意度调查,问卷内容有护患沟通、体检环境、健康宣教以及服务态度等,总分为100分, ≥ 95 分为非常满意,80~94分为满意, < 80 分为不满意。(2)评估2组的体检护理服务质量,内容有体检流程指导、体检秩序维护、护理服务态度以及人文关怀护理,均为0~10分。

1.4 统计学方法

文中数据行SPSS22.0分析,计量资料数据标准差为($\bar{x} \pm s$),数据实施t检验,计数资料表示为[n(%)],数据实施 χ^2 检验, $P < 0.05$ 代表存在统计学意义。

2 结果

2.1 体检者护理服务满意度2组间相比

体检者护理服务满意度观察组、对照组分别为99.00%、89.00%, $P < 0.05$ 。

表1 体检者护理服务满意度2组间相比[n(%)]

分组	n	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	100	82 (82.00)	17 (17.00)	1 (1.00)	99 (99.00)
对照组	100	46 (46.00)	43 (43.00)	11 (11.00)	89 (89.00)
χ^2 值		17.195	16.352	7.369	7.369
p值		0.000	0.000	0.013	0.013

表2 体检护理服务质量评分2组间相比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

分组	n	体检流程指导	体检秩序维护	护理服务态度	人文关怀护理
观察组	100	9.36 ± 0.25	9.51 ± 0.22	9.65 ± 0.26	9.59 ± 0.19
对照组	100	8.79 ± 0.31	8.82 ± 0.26	8.53 ± 0.16	8.26 ± 0.15
t值		6.362	7.052	6.719	5.362
p值		0.017	0.012	0.015	0.020

3 讨论

近年来伴随着人们的物质生活水平快速提升,健康意识也在不断增强,对于疾病诊治要求明显提升,与此同时对于疾病的预防意识也在大幅提升,例如更多人关注自身健康状况愿意定期接受健康体检,逐渐将健康体检纳入到生活中的重要组成部分,通过进行定期健康体检能够帮助实现疾病的早发现、早诊断以及早治疗,对于提升人群的健康水平有重要价值^[24]。然而随着健康体检人数的不断增多,对于体检护理工作也提出了较高要求,需要为健康体检者营造优良的体检环境,与此同时还应关注其精神心理状态并做好健康宣教,确保体检者的体检工作能够顺利、高效完成,还需增强其健康意识,帮助纠正错误健康意识以及不良日常生活行为,更好地提升体检者的自我管理能力和改善其健康水平^[25]。近年来优质护理服务在体检护理工作中应用广泛,对于提升体检者的护理服务满意度以及改善整体护理服务质量发挥着重要作用,然而仍然需要对体检护理服务流程进行优化,从而缩短体检者的等候时间,提升其体检质量和效率。程序化和谐门诊护理更加注重对护理服务工作的流程进行优化和完善,通过制定具有程序化的护理服务流程来提升护理工作的质量、效率以及规范性。在程序化和谐门诊护理的应用过程中,将程序化管理及和谐护理进行有机结合,其中程序化管理的应用能够将原本比较复杂和杂乱的门诊护理程序进一步的整合、优化和精简,更加注重过程护理管理,从而提升护理工作的流畅性,有助于推动门诊护理工作的质量提升^[26]。在此期间融入和谐护理并积极从优化环境,在改善服务态度、把握细节等层面入手,有利于促进体检流程的有序化、和谐化以及精简化。从本次研究结果可知通过应用程序化和谐门诊护理,观察组体检者的护理服务满意度达到99%,显著高于对照组的89%。表明,程序化和谐门诊护理的

2.2 体检护理服务质量评分2组间相比

体检流程指导、体检秩序维护、护理服务态度以及人文关怀护理等4项体检护理服务质量评分观察组均高于对照组 P < 0.05。

应用在提升体检者护理服务满意度方面有重要作用。与此同时,观察组在体检流程指导、体检秩序维护等方面的护理服务质量评分显著高于对照组。表明,程序化和谐门诊护理的应用能够有效提升体检人群的整体护理服务质量。

综上所述,对于体检人群在进行优质护理服务时积极开展程序化和谐门诊护理,可有效提升服务护理服务质量并和谐护患关系。

参考文献:

- [1] 朱贵川. 程序化和谐护理干预在体检中心护理工作中的应用效果评价[J]. 健康必读,2020, 26(29):171.
- [2] 姚璐. 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研究[J]. 安徽卫生职业技术学院学报,2020,19(1):19-20.
- [3] 隋立文. 程序化和谐护理对提高体检中心老年患者满意度的应用效果研究[J]. 当代护士(上旬刊),2020,27(2):186-187.
- [4] 杨菊. 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]. 饮食保健,2020,7(19):201.
- [5] 杜丁. 程序化和谐护理对体检中心护理质量及体检者满意度的影响[J]. 东方药膳,2020, 22(19):259.
- [6] 张振丽. 程序化和谐护理干预对中老年健康体检人群候检时间的影响[J]. 实用医技杂志,2020,27(3):390-392.
- [7] 陈梦兰. 探讨程序化和谐护理对体检中心护理质量的影响效果[J]. 全科口腔医学杂志(电子版),2019,6(6):115-116.
- [8] 晋晓周. 程序化和谐护理在体检人群优质护理服务中的应用[J]. 国际护理学杂志,2018,37(20):2798-2801.
- [9] 曾娟娟. 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]. 按摩与康复医学,2018,9(7):86-87.