

## 规范化流程护理在体检中心护理质量和满意度影响观察

马露露

安徽医科大学第一附属医院 安徽合肥

**【摘要】目的** 观察规范化流程护理对体检中心护理质量和满意度的影响。**方法** 选取2022年1月至2023年12月期间于我体检中心进行体检的200名健康体检者，随机分为实验组与参照组，每组各100名，给予参照组体检者常规护理干预，给予实验组体检者规范化流程护理，比较护理效果。**结果** (1) 经护理，实验组体检者的护理质量评分明显高于参照组，组间数据有统计学意义 ( $P < 0.05$ )；(2) 相较于参照组，实验组体检者的护理满意度明显更高，组间数据有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。**结论** 给予健康体检者规范化流程护理，不仅能够显著改善护理质量，还能明显提升健康体检者的护理满意度，值得推广。

**【关键词】** 体检中心；规范化流程护理；护理质量；护理满意度

**【收稿日期】** 2024年5月15日 **【出刊日期】** 2024年6月15日 **【DOI】** 10.12208/j.ijnr.20240117

### Observation on the impact of standardized process nursing on nursing quality and satisfaction in physical examination centers

Lulu Ma

Anhui Medical University First Affiliated Hospital, Hefei Anhui

**【Abstract】 Objective** To observe the impact of standardized process nursing on the quality and satisfaction of nursing in physical examination centers. **Method** 200 healthy examinees who underwent physical examinations at our examination center from January 2022 to December 2023 were selected and randomly divided into an experimental group and a reference group, with 100 examinees in each group. Routine nursing interventions were given to the examinees in the reference group, while standardized process nursing care was given to the examinees in the experimental group. The nursing effects were compared. **Result** (1) After nursing, the nursing quality score of the experimental group's physical examination patients was significantly higher than that of the reference group, and the inter group data had statistical significance ( $P < 0.05$ ); (2) Compared to the control group, the nursing satisfaction of the experimental group was significantly higher, and the inter group data was statistically significant ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** Providing standardized process nursing to health examinees can not only significantly improve nursing quality, but also significantly enhance their nursing satisfaction, which is worth promoting.

**【Keywords】** Medical examination center; Standardized process nursing; Nursing quality; Nursing satisfaction

体检中心是检查身体疾病和评估健康的场所，具有检查项目多、流程多等特点。而规范化流程护理即通过统一的标准化和操作步骤对患者展开科学、全面、连续的护理。在体检中心护理工作中，规范化流程护理可提升护理质量、减少资源浪费及减少患者等待时间等<sup>[1]</sup>。为进一步明晰规范化流程护理在体检中心中的价值，本文以护理质量及患者护理满意度作为观察指标，对比了不同护理方式的效果差异。研究详情如下：

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

选取2022年1月至2023年12月期间于我体检中心进行体检的200名健康体检者作为研究对象，将其随机分为实验组[100名，男性57名，女性43名，年龄(27-67)岁，平均年龄(34.58±4.39)岁，给予实验组体检者规范化流程护理]与参照组[100名，男性56名，女性44名，年龄(27-66)岁，平均年龄(34.54±

4.34)岁,给予参照组体检者常规护理干预]。经比较,两组体检者的基线资料未表现出明显差异性,无统计学意义( $P>0.05$ ),无需考虑变量。

纳入标准:(1)所有体检者均具有正常的认知、沟通能力;(2)所有体检者均具有正常的肢体功能;(3)所有患者均同意参与本研究并签署相关文件;(4)本研究已上报至伦理委员会并获得批准。

排除标准:(1)个人临床资料收集不完善者;(2)既往患有身体组织、器官相关恶性肿瘤者;(3)患有认知、沟通障碍疾病者;(4)患有相关传染性疾病者。

1.2 方法

给予参照组体检者常规护理干预,具体包括信息核对、体检相关注意事项讲解、体检健康知识讲解以及体检报告拿取时间告知等。给予实验组体检者规范化流程护理,具体方法为:(1)规范化流程制定:针对以往体检过程中存在的相关问题,制定详细的规范化流程护理方案,并依据既定方案对体检者进行全方位规范化护理,尽可能简便护理流程与缩短体检等待时间;(2)体检前期护理:体检者到达体检中心后,护理人员应及时核对其相关基础信息,积极主动与体检者进行沟通,给予其充分的关怀与安慰,耐心解答其提出的相关疑问,进一步增强体检者的护理满意度。另外,护理人员应在体检中心走廊醒目位置张贴健康体检流程图,为体检者展示检查地点、相关注意事项等,设置宣传栏,采用通俗易懂的语言为体检者讲解体检的作用与意义;(3)体检过程护理:体检过程中护理人员应耐心引导体检者,尽量减少体检等待时间。耐心解答体检者相关疑问,维持体检者的秩序,规劝插队人员,确保体检的顺利顺利进行;(4)体检后护理:体检完成后,护理人员应为体检者详细讲解体检完成后的相关注意事项,如结果出具时间、体检报告

的领取时间与地点。另外,对于结果中出现的相关异常结果,应及时对体检者进行说明讲解并确定复查时间。

1.3 观察指标

本研究主要比较护理后两组体检者的护理质量评分与护理满意度。衡量标准如下:

1.3.1 护理质量评分

主要采用体检中心自制的护理质量评分表进行评定,主要包括基础护理、体检环境、护理态度以及健康知识讲解等四个方面,每条25分,总分100分,分数越高即表示护理质量越好。

1.3.2 护理满意度

护理满意度主要采用体检中心自制问卷调查的方式进行统计,依据统计结果将满意度具体分为非常满意、满意以及不满意三级。注:护理满意度=(非常满意例数+满意例数)/总例数\*100%。

1.4 统计学方法

将护理后的护理质量评分、护理满意度相关数据纳入SPSS23.0系统软件中进行计算,以 $(\bar{x}\pm s)$ 进行计量统计,以(%)进行计数统计,t检验与 $\chi^2$ 检验, $P<0.05$ 则表示有统计学意义。

2 结果

2.1 两组体检者护理后的护理质量评分比较

经过护理,实验组体检者的基础护理、体检环境、护理态度以及健康知识讲解评分均明显高于参照组,且各项评分的组间数据表现出明显差异性,有统计学意义( $P<0.05$ ),详见表1:

2.2 两组体检者护理后的护理满意度比较

相较于参照组的70.00%,实验组体检者的护理满意度为98.00%,明显更高。护理满意度组间数据表现出明显差异性,有统计学意义( $P<0.05$ )。详见表2:

表1 两组体检者护理后的护理质量评分比较( $\bar{x}\pm s$ ,分)

组别	例数	基础护理	体检环境	护理态度	健康知识讲解
实验组	100	23.09±1.02	23.15±1.12	23.22±1.43	23.21±1.22
参照组	100	15.32±2.32	18.22±2.42	18.14±3.52	19.21±1.31
t	-	30.659	18.488	13.371	22.345
P	-	0.001	0.001	0.001	0.001

表2 两组体检者护理后的护理满意度比较[n,(%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	护理满意度
实验组	100	35 (35.00%)	63 (63.00%)	2 (2.00%)	98.00% (98/100)
参照组	100	23 (23.00%)	47 (47.00%)	30 (30.00%)	70.00% (70/100)
$\chi^2$	-	-	-	-	29.167
P	-	-	-	-	0.001

### 3 讨论

为进一步评估健康状况或疾病状况，体检中心的体检项目往往需要对体检者的头、颈、胸、四肢等进行检查，内容含较多，整体检查时间较长<sup>[2-3]</sup>。基于上述现状，护理人员易在实际工作中出现护理纰漏、护理流程不够完善等问题<sup>[4-5]</sup>。因此需进一步强化护理流程，以系统化、科学化及全面化的护理进一步提升护理质量<sup>[6]</sup>。

规范化流程护理即通过统一的标准化程序和操作步骤对患者展开科学、全面、连续的护理，在实际运用中有较好的护理效果<sup>[7]</sup>。在体检中心，规范化流程护理首先可以制定详细的规范化流程护理方案来进一步明确护理方式，简便护理流程、缩短体检等待时间<sup>[8-9]</sup>。其次，规范化流程护理贯穿了体检者的整个检查期，相关工作包括了检查前的基础信息核对及疑问解答；检查中的耐心引导与秩序维护；检查后的注意事项叮嘱及异常结果讲解等。每环节条理清晰且具有针对性<sup>[10]</sup>。本文研究结果表明：①经过程，实验组体检者的护理质量评分明显高于参照组，组间数据表现出明显差异性（ $P < 0.05$ ），有统计学意义。即规范化流程护理可进一步提高体检中心的护理质量，减少工作纰漏；②相较于参照组，实验组体检者的护理满意度明显更高，组间数据表现出明显差异性（ $P < 0.05$ ），有统计学意义。即规范化流程护理可进一步提高体检中心体检者的护理满意度，而这更利于构建良好的医患、医护关系。

综上所述，给予健康体检者规范化流程护理，不仅能够显著改善护理质量，还能明显提升健康体检者的护理满意度，值得推广。

### 参考文献

- [1] 薛建栋.规范化流程护理对健康体检者护理服务质量的影响[J].现代养生,2023,23(13):998-1000.
- [2] 闵雪琴,王海燕,陈会.全面质量控制理论用于幼师健康体检护理管理中的作用分析[J].中国卫生产

业,2022,19(16):93-96.

- [3] 翟艳华.健康管理中心体检人群体质指数、血压、血脂和血糖检测分析及护理干预对策[J].医学食疗与健康,2022,20(10):161-164.
- [4] 程思,林霞,林幼清,等.健康管理中心组建体检质量控制小组对其护理质量及工作满意度的影响分析[J].中外女性健康研究,2022(22):155-156,188.
- [5] 郭鑫,王瑶,石莹,等.健康体检中应用强化护理质量管理体系的临床价值及对减少错漏诊的影响[J].河北医药,2022,44(15):2392-2394.
- [6] 李光华,姚春,周雁娟.基于马斯洛需求层次理论的健康管理及护理在体检中心的应用[J].海南医学,2022,33(8):1086-1088.
- [7] 肖可.规范化流程护理在体检中心护理质量和满意度影响分析[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(28):218,220.
- [8] 高晓玲.健康体检护理中人性化服务对体检质量评分、体检效率评分、健康宣教评分的作用[J].中外女性健康研究,2022(6):103-104,129.
- [9] 王淑琴,陶丽君,郭丽.规范化护理干预在门诊体检中的应用价值研究[J].医学食疗与健康,2020,18(12):155,157..
- [10] 闫琴,刘元芳.基层体检中心运营中的护理质量管理模式探讨[J].中国保健营养,2020,30(12):225.

版权声明：©2024 作者与开放获取期刊研究中心（OAJRC）所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS