

## 程序化护理应用于健康管理中心的效果及对体检者满意度的影响

李娟, 王虹人

威海市立医院 山东威海

**【摘要】目的** 就健康管理中心的工作开展程序化护理的应用, 以此提升体检者的满意度。**方法** 将 2020 年 1 月至 2022 年 12 月收入本院随机抽取的 500 例体检者作为研究对象, 按干预措施的不同均分为 250 例/组。对照组为常规护理指导, 观察组为程序化护理, 对比患者的体检满意度。**结果** 从数据可见, 观察组体检者在护理质量评价中给予了更高的认可, 得分高于对照组, 具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。同时, 在对比患者的体检等候用时、体检总时间上, 观察组短于对照组, 差异显著 ( $P < 0.05$ )。最后, 在矛盾纠纷事件的发生率上, 观察组低于对照组, 对比差异显著 ( $P < 0.05$ )。**结论** 针对体检者实施程序化护理指导, 有助于提升健康管理中心工作服务质量, 有助于提升护理管理水平, 防止出现体检者之间以及与医护人员的矛盾, 具备一定推广、应用价值。

**【关键词】** 程序化护理; 健康管理中心; 体检者满意度

**【收稿日期】** 2023 年 7 月 7 日 **【出刊日期】** 2023 年 8 月 10 日 **【DOI】** 10.12208/j.cn.20230390

### The effect of programmed nursing applied to health management center and its influence on the satisfaction of checkers

Juan Li, Hongren Wang

Weihai Municipal Hospital, Weihai, Shandong

**【Abstract】 Objective** To carry out the application of programmed nursing on the work of health management center, in order to improve the satisfaction of physical examination patients. **Methods** A total of 500 patients randomly selected in our hospital from January 2020 to December 2022 were selected as research objects and divided into 250 cases / group according to different intervention measures. The control group was given routine nursing guidance, and the observation group was given programmed nursing. The patients' satisfaction with physical examination was compared. **Results** It can be seen from the data that the physical examination patients in the observation group gave higher recognition in the evaluation of nursing quality, and the score was higher than that in the control group, with statistical significance ( $P < 0.05$ ). At the same time, the waiting time and total physical examination time of patients in the observation group were shorter than those in the control group, and the difference was significant ( $P < 0.05$ ). Finally, the incidence of contradiction and dispute events in the observation group was lower than that in the control group, and the difference was significant ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** The implementation of programmed nursing guidance for physical examination patients is helpful to improve the service quality of health management center, help to improve the level of nursing management, prevent the contradiction between physical examination patients and medical staff, and has a certain popularization and application value.

**【Keywords】** Programmed nursing; Health management center; Physical examination patients' satisfaction

随着人们生活质量的提升, 对健康生活的关注度更好, 体现在每年参与体检、加强养生保健的人越来越多, 在体检过程中, 不仅能够对自身身体状况有一个较为准确的认识, 还能够提升患者对疾病预防意识, 更好地保障健康生活<sup>[1]</sup>。健康管理中心的人流量大, 每

天接待体检人数众多, 长期繁琐的工作也会导致一些差错事件、纠纷事件, 这就会导致体检者受到不必要的伤害, 也对健康管理中心的认可度下降, 不利于形象的建立<sup>[2]</sup>。

鉴于此, 2020 年 1 月至 2022 年 12 月收入本院随

机抽取的 500 例体检者作为研究对象, 结果证明该治疗方案具有良好临床效果, 内容报道如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

将 2020 年 1 月至 2022 年 12 月收入本院随机抽取的 500 例体检者作为研究对象, 按干预措施的不同均分为 250 例/组。观察组女性 120 例, 男性 130 例, 年龄区间 26~72 岁, 平均 (42.07±12.03) 岁; 对照组中男性 119 例, 女性 131 例, 年龄区间 27~73 岁, 平均 (41.13±11.89) 岁。体检者对本次调研的基本情况知晓, 愿意参与调研, 反馈真实感受和意愿。

### 1.2 实验方法

对照组为常规护理指导, 观察组为程序化护理, 即在前一天将健康中心的卫生进行全面的清洁和消毒, 放置必要的标语, 如保持安静、注意跌倒等, 并提前告知体检前的注意事项, 如空腹、不饮酒等, 以及体检的建议时间。在体检中心, 医护人员要熟悉体检流程, 能够根据体检的人流量调整排队等候用时, 将人少、不排队的项目进行优先指引。同时, 如果患者有心理或者生理上的排斥, 则需要护理人员向其进行说明, 如有辐射类项目、备孕女性禁止检查项目、抽血晕血的体检者等, 要克服体检期间存在的困难, 给予患者人性化的关怀, 如年纪较大的患者、身体存在抱恙的患者, 并维持好体检的秩序。同时, 在患者

体检完成后要注意核对体检单, 防止有遗漏项目。在体检后还要关注患者的状态, 需前往餐厅进食。

### 1.3 评价标准

针对体检者发放本院自制的护理质量满意度评价量表, 包括四个项目, 分别是护理细节、护理内容、护理流程、护理态度。总分在 80 分以上则为满意度较高。此外, 记录体检等候用时、体检总时间。最后, 统计体检者之间纠纷、体检者与医护人员纠纷, 体检者之间的纠纷多体现在排队、碰撞等方面, 与医护人员的纠纷则为体检期间导致患者疼痛, 或者安排不合理, 不满体检等候时间等。

### 1.4 统计方法

处理软件选用 SPSS 20.0, 计量资料用 ( $\bar{x} \pm s$ ) 表示, 以 t 检验, 计数资料用率予以表示, 采用卡方检验,  $P < 0.05$  表明指标对比差异显著, 符合统计学价值。

## 2 结果

就数据看, 观察组体检者在护理质量评价中给予了更高的认可, 得分高于对照组, 具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。如表 1 所示。同时, 在对比患者的体检等候用时、体检总时间上, 观察组分别为 (15.63±1.36) min 和 (68.52±1.35) min, 短于对照组的 (32.52±1.52) min 和 (90.15±2.54) min, 差异显著 ( $P < 0.05$ )。

最后, 在矛盾纠纷事件的发生率上, 观察组低于对照组, 对比差异显著 ( $P < 0.05$ )。如表 2 所示。

表 1 统计患者术后护理满意度 [ $\bar{x} \pm s$ , 分]

组别	例数	护理态度	护理细节	护理内容	护理流程
观察组	250	22.67±0.98	23.46±1.76	23.98±1.22	24.09±0.22
对照组	250	20.33±1.23	21.24±1.89	20.87±2.87	21.22±1.89
t		2.342	3.099	3.729	3.724
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表 2 两组体检者体检期间纠纷发生率 (例, %)

组别	体检者之间纠纷	体检者与医护人员纠纷
对照组 (n=250)	15 (6.0%)	11 (4.4%)
观察组 (n=250)	6 (2.4%)	3 (1.2%)
$\chi^2$	5.154	4.749
p	<0.05	<0.05

## 3 讨论

当下, 我国慢性病人数量多, 且医疗花费依然很多,

尽管有医保的支持, 但是保障全面健康, 加强疾病预防, 依然是重中之重。在慢性病的管理中可以结合健

