

细节护理对体检中心受检者的护理效果及满意度分析

何素芳 谭燕霞 熊英

南方科技大学医院 广东深圳 518000

摘要: 目的: 分析细节护理对体检中心受检者的护理效果及满意度。方法: 抽选健康体检中心在2021年2月至2022年2月接受体检的60例健康体检人群作为研究对象, 通过随机抽选的方式分为两组, 分别给予常规护理与细节护理。对照两组人群的护理满意度, 体检时间, 护理质量, 体检依从性。结果: 根据数据分析对比显示, 观察组护理满意度, 体检时间, 护理质量, 体检依从性均优于对照组, 数据差异明显具备统计学意义, $P < 0.05$ 。结论: 在本次研究中, 健康体检中心各采用细节护理能够为体检人群提供更好的体检体验感, 同时减少体检过程中人群的不适感, 缩短体检时间, 使其更加满意本次体检, 因此值得临床推广与运用。

关键词: 细节护理; 体检中心; 受检者; 护理效果

近几年, 社会经济的快速发展, 人们在关注自身经济的同时也开始更加关注自己的健康情况, 大多数人都希望自己能够健健康康, 因此对每年的健康体检也更加看重, 这就使得健康体检中心的体检人群越来越多^[1]。但以往体检中心接待的体检人群并不多, 使得体检过程中并没有相应的护理措施辅助进行, 导致体检人群体验非常不好, 甚至还会出现纠纷吵架等。为了能够改善这一现象, 为体检人群提供更加满意的体检服务, 体检中心逐渐开始采用相应的护理措施进行辅助体检, 尽可能地减少人群因为等待期间产生的烦躁情绪^[2]。其中细节护理, 能够更好地为体检人群提供优质体检服务, 缩短体检时间, 提升体检满意度。此外, 多数体检中心很容易忽略女性体检者的隐私, 根据以往数据调查显示, 大多数体检中心并没有设立相关的女性独立体检部门, 甚至一些共同的体检部分, 例如: 心电图, 血液体检等, 其中心电图体检就需要特别设立女性体检, 主要是心电图体检需要女性裸露上半身进行检测, 这种情况下, 如果存在男性体检者或者男性医生, 就会导致女性在体检过程中产生强烈的心理负担, 从而出现体检不配合, 造成体检时间延长。虽然现在是新社会, 大概率不会出现上述问题, 但是依旧会对女性造成心理压力, 如果出现小概率事件, 那么对女性的伤害是非常大的^{[3]~[6]}。在本次研究中, 健康体检中心特别抽选60例体检人群作为研究对象, 现将研究内容汇报如下:

1. 资料与方法

1.1 一般资料

抽选健康体检中心在2021年2月至2022年2月接受体检的60例健康体检人群作为研究对象, 通过随机抽选的方式分为两组, 分别给予常规护理与细节护理。对照组男性女性人群比例为17:13, 年龄在21~75岁, 平均年龄(48.5 ± 3.69)岁。观察组男性女性人群比例为18:12, 年龄在21~77岁, 平均年龄(49.5 ± 3.94)岁。通过数据对比分析显示, 两组患者资料无差异无统计学意义, $P > 0.05$, 具备可研究性。

1.2 方法

对照组采用常规护理: 体检人群进入后进行体检手册分发, 并讲解告知体检房间分别位置, 同时叮嘱相关注意事项等。

观察组采用细节护理:

1.2.1 环境护理: 首先为体检人群提供一个良好舒适的体检等待环境, 还可以将同类型的体检区域放在一个楼层, 这样能够有效避免体检者来回上下跑。同时也可以设立休息区域等待区, 这样能够有效避免出现交叉感染的现象, 也能够更好地提升体检人群的体验感。环境中可以放置一些绿植进行环境柔和, 增加生机感, 定时进行通风, 保证体检中心的空气流通, 走廊, 过道上可以设置一些简单易懂的疾病科普, 疾病预防, 注意事项等。休息等候区可以放置一些杂志, 图书, 条件允许的情况下也可以放置电视播放一些简单有趣的科普视频。

1.2.2 护理质量：在体检过程中，医护人员需要耐心细心地解答体检者的疑问以及可能存在的问题，对体检项目进行详细介绍，告知体检者检查后可能会出现哪些数值指标，帮助体检者更加快速了解自己的情况，体检结束后发放一些健康知识宣传册等提升体检者的满意度。

1.2.3 细节护理：在等待区设置热水，纸巾，消毒免洗液等，同时针对一些需要空腹体检的房间内，放置一些巧克力，糖果，椅子等，避免一些低血糖人群在完成体检后出现眩晕，休克等情况。如果是年龄较大或者身体不便的体检者就需要安排护理人员一对一帮助进行体检完成。

1.2.4 岗位教育：体检中心的护理人员需要定期进行细节管理培训，安全护理教育，采用线上理论知识学习，线下实操练习两个方面开展，从而帮助护理人员加强护理细节意识，并将护理细节长期持续坚持从而养成护理细节习惯。

1.2.5 健康宣教：体检者在体检过程中，护理人员需要根据体检者的体检情况进行健康宣教，尤其是针对一些慢性疾病高发人群，例如：糖尿病，高血压，心脏病体检者的讲解指导，了解其生活习惯，饮食习惯等，并对错误的生活习惯，饮食习惯进行纠正，耐心讲解诱发疾病可能产生的并发症，临床症状等，激发体检者的危机感，从而调整自己的作息，饮食习惯。

1.2.6 女性护理：多数体检中心并不会特别设立单独的女性体检室，面对其他体检并没有什么影响，但是对于一些需要小范围裸露体检的项目，例如：心电图，腹腔等，需要体检者将上半身或者腹部进行小范围裸露，这种情况下，就会使得部分女性出现一些紧张情绪。虽然现在大概率不会出现男性体检者窥视的现象，但不可避免还是会出现小概率事件，所以条件允许的情况将一些需要裸露的体检项目进行男女区分，这样能够更好地保护女性隐私，为女性体检者提供更加安全可靠的体检环境。如果条件不允许，则需要为女性体检者设立隐私保护措施，保护女性隐私安全。

1.3 观察指标

护理满意度：采用满意度调查表了解体检者的体检满意度，分为非常满意，满意，一般满意，分值越高满意度越高。

体检时间：对比两组体检者的整体体检时间。

护理质量：通过服务态度，注意事项，健康指导，项目介绍。

体检依从性：对比两组体检者的体检依从性，分为非

常依从，依从，一般依从。

1.4 统计学方法

采用 SPSS24.0 统计学软件处理数据，采用 χ^2 检验，计数资料用 (n/%) 表示，采用 t 检验，计量资料用 ($\bar{x} \pm s$) 表示， $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

2. 结果

2.1 护理满意度

通过两组数据对比，观察组护理满意度明显优于对照组，对比数据存在明显差异具备统计学意义 $P < 0.05$ 。详见表 1。

表 1 护理满意度 (n/%)

组别	非常满意	满意	一般满意	满意度
观察组(30)	25	5	0	100%
对照组(30)	10	16	4	86%
χ^2	--	--	--	4.2857
P	--	--	--	0.0384

2.2 体检时间

通过两组数据对比，观察组体检时间明显优于对照组，存在明显差异具备统计学意义 $P < 0.05$ 。详见表 2。

表 2 体检时间 ($\bar{x} \pm s$)

组别	体检时间 (min)
观察组 (30)	55.6 ± 26.3
对照组 (30)	74.9 ± 35.4
t	2.3970
P	0.0198

2.3 护理质量

通过两组数据对比，观察组护理质量明显优于对照组，数据无明显差异，不具备统计学意义， $P > 0.05$ 。详见表 3。

表 3 护理质量 ($\bar{x} \pm s$)

组别	服务态度	项目介绍	健康指导	注意事项
观察组(30)	91.2 ± 1.02	92.3 ± 1.71	91.6 ± 1.06	93.6 ± 1.09
对照组(30)	72.3 ± 1.18	75.6 ± 1.42	73.5 ± 1.02	76.8 ± 1.05
t	66.3696	41.1520	67.3923	60.7988
P	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

2.4 体检依从性

通过两组数据对比，观察组体检依从性明显优于对照组，存在明显差异具备统计学意义 $P < 0.05$ 。详见表 4。

表 4 体检依从性 (N, [%])

组别	非常依从	依从	一般依从	依从率
观察组(30)	25	5	0	100%
对照组(30)	15	10	5	83%
χ^2	--	--	--	5.4545
P	--	--	--	0.0195

3. 讨论

近几年,健康体检中心,开始进行改善,逐渐提升体检质量并搭配相关的护理措施进行体检满意度提升,其中细节护理作为一众护理中最具备护理优势的护理措施,能够更好地站在体检者的角度去考虑问题,并进行环境改善,使体检者能够感受到贵宾级的护理服务,提升体检满意度。尤其在细节护理中,女性护理更加注意到女性体检者在体检过程中可能出现的窘迫情况以及个人隐私情况,为女性体检者提供一个安全可靠的体检环境。此外,细节护理能够更好地满足各类体检者的需求,例如为低血糖人群提供巧克力,糖果,热水等缓解护理,为老年人群,行动不便人群提供一对一辅助体检护理等,使体检者能够全面提升对体检中心以及医院的整体形象。在本次研究中,健康体检中心特别抽选 60 例体检人群作为研究对象,根据数据分析对比显示,观察组护理满意度,体检时间,护理质量,体检依从性均优于对照组,数据差异明显具备统计学意义, $P < 0.05$ 。

综上所述,健康体检中心采用细节护理能够更好地满

足各类不同体检者的需求,同时为女性提供安全隐私的体检环境,使其所有体检者能够拥有一个满意的体检过程中,因此值得运用推广。

参考文献

- [1] 何忠亚. 护理干预对体检中心护理质量及护理满意度的影响分析 [J]. 中文科技期刊数据库 (全文版) 医药卫生, 2023(2):0144-0146.
- [2] 黄丽芸. 细节护理方法在体检中心护理服务中的应用对体检满意度的改善探讨 [J]. 中文科技期刊数据库 (文摘版) 医药卫生, 2023(3):0156-0158.
- [3] 李海燕. 体检中心应用基于马斯洛需求层次理论的健康管理护理模式的临床效果分析 [J]. 中国医药指南, 2023,21(10):186-188+F0003.
- [4] 徐晓林. 分析细节护理模式对体检受检者各类护理效果指标的影响 [J]. 中文科技期刊数据库 (英文版) 医药卫生, 2022(9):0146-0149.
- [5] 马媛, 李惠梅. 体检中心护理服务中应用细节护理的价值 [J]. 中文科技期刊数据库 (全文版) 医药卫生, 2023(3):0084-0087.
- [6] 庞雁霞, 孙春华, 庄佳佳. 细节护理干预对体检中心受检者护理满意度及随访依从性的影响 [J]. 齐鲁护理杂志, 2021,27(7):14-16.