

细节性护理在体检中心中的应用效果和依从性及满意度影响

分析

吕丹丹¹ 爱民¹ 李娟² 李晓筱² 杨玉琼²

1 美年健康华南大区东莞城市群惠州慈铭分院 广东惠州 516000

2 美年健康华南大区东莞城市群东莞南城分院 广东东莞 523000

摘要: 目的: 研究细节性护理在体检中心中的应用效果和对客户依从性及满意度的影响。方法: 选取2020年9月-2024年2月间在我们美年健康华南大区东莞城市群惠州慈铭分院和东莞南城分院接受体检的80位客户作为研究对象, 采用抽签法将其分为实验组和对照组, 对照组接受常规护理, 实验组则在常规护理的基础上接受细节性护理, 对比两组客户的体检所需时间、护理服务质量、满意度、依从性和护理后的体检知识认知水平差异。结果: 实验组的体检所需时间要明显短于对照组, 护理服务质量和满意度评分及依从性则要高于对照组, 且实验组护理后的体检知识认知评分要显著高于对照组, 差异存在统计学意义, $P < 0.05$ 。结论: 在体检中心应用细节性护理的效果显著, 该干预措施可为客户提供高质量的护理服务, 并能够针对性提升客户的体检知识认知水平, 从而有助于客户满意度和依从性的提升及体检所需时间的缩短, 临床应用价值较高。

关键词: 细节性护理; 体检中心; 依从性; 满意度

随着我国经济的不断发展, 人们的生活水平也在不断提升, 这便导致我国人民群众更加注重对于自身健康的重视程度。在日常生活中, 体检能够有效帮助人们了解自身的健康状况, 明确自身是否存在潜伏的疾病, 并了解自身是否存在某种健康风险, 对于各类临床疾病的预防和早期治疗均有着重要的意义。有助于人们身体健康的保障^[1-2]。但是, 随着体检人数的提升, 如何提升在体检中心为客户提供质量更好的护理服务便成为相关工作人员需要解决的难题。相关研究指出, 细节性护理在体检中心的应用效果显著, 可有效提升客户的依从性和满意度, 从而有助于客户体检时间的缩短^[3]。为此, 本文便针对性研究了细节性护理在体检中心中的应用效果及对客户依从性和满意度的影响, 现报道如下。

1 资料与方法

一般资料

选取2020年9月-2024年2月间在我们两家分院接受体检的80位客户作为研究对象, 采用抽签法将其分为实验组和对照组, 每组纳入40位客户。

实验组平均年龄为(38.36 ± 6.52)岁(24-81岁); 初

中及以下文化程度8例、高中文化程度16例、大专及以上学历文化程度16例; 男性客户16例、女性客户24例。

对照组平均年龄为(38.57 ± 6.54)岁(24-81岁); 初中及以下文化程度9例、高中文化程度14例、大专及以上学历文化程度17例; 男性客户17例、女性客户23例。

经统计学软件比较上述组间资料发现无意义($P > 0.05$), 可进行比较。

方法

对照组接受常规护理, 实验组则在常规护理的基础上接受细节性护理。

常规护理: ①体检时间通知。医护人员通过电话、短信或微信公众号等方式向客户进行体检时间、体检项目及相关注意事项的推送, 以方便客户了解相关知识。②体检通知单发放。客户进入体检中心后, 医护人员要向客户进行体检通知单发放。③健康知识宣教。针对客户的疑问, 医护人员要进行解答, 并引导客户去往各个体检项目所在的场所。④体检结果解答。体检结束后医护人员要向客户进行体检结果的通告, 并解答体检各个项目的概念和意义, 使客户对于体

检结果有一个明确的了解。

细节性护理: ①体检前护理。客户在进入分院后医护人员要指导其进行健康信息调查表的填写, 通过填写该调查表明确客户的基本信息和既往病史, 以便于体检工作的顺利进行。②体检中护理。客户在体检过程中, 医护人员要全程进行陪护, 且医护人员要严格遵照相应上岗原则, 确保自身的外表穿着得体, 沟通时温和礼貌、言之有物, 能够耐心且细致的解答客户的疑问, 尽量满足客户的合理需求。③舒适环境营造: 体检环境按6S管理。同时为等待中的客户提供专门的休息区, 休息区安排专人及时进行清洁, 并在休息区内进行茶水、WIFI、轮椅、雨伞架、纸笔和健康体检知识宣传手册的提供, 以便于客户能够较为舒适的进行等待。④设立引导标识。以方便客户能够跟随引导标识找到相应的检查科室。⑤受检者隐私保护。做到一受检者一室, 检查时关门、反锁、拉帘遮挡。严格遵守保密制度。对客户的体检结果严格保密, 且女性体检时安排女性医师进行服务, 充分尊重其隐私。⑥寒冷季节, 重点科室提供温暖服务。天气较冷时, 对心电图导联、心电图酒精棉球、彩超耦合剂和听诊器进行保温处理, 避免冰冷的器械或液体接触客户皮肤时由于寒冷刺激引起客户不适, 让客户在温暖、舒适的过程中接受体检。

1.3 评定标准

对比两组客户的体检所需时间、护理服务质量、满意度、依从性和护理后的体检知识认知水平差异。

护理服务质量: 自制量表, 从体检流程、体检环境、知识宣教和服务态度四个方面进行护理服务质量和满意度的评定, 满分100分, 得分与护理服务质量正相关。

依从性: 依照客户体检期间的表现进行检查依从性评定, 满分100分, 80-100分表示十分依从、60-79分表示比较依从, >60分表示不依从, 检查依从性 = 十分依从率 + 比较依从率。

体检知识认知水平: 自制量表, 从体检项目、各项体检内容、注意事项、体检目的四个方面进行体检知识认知水平的评定, 每方面0-4分, 得分与体检知识认知水平正相关。

1.4 统计学方法

统计学软件为SPSS 20.0, 计数指标和计量指标表示方法分别为n(%) 和(x±s), 检验方法则为X²和t, 当检验结果(P) < 0.05时为有意义。

2 结果

2.1 两组客户的体检所需时间差异比较

实验组的体检所需时间水平为(0.67±0.25)h, 对照组的体检所需时间水平为(1.54±0.37)h, 实验组的体检所需时间短于对照组, t=12.3222、P=0.0000。

2.2 两组患者的护理服务质量差异比较

表2显示: 相较于对照组, 实验组的体检流程、体检环境、知识宣教等护理服务质量和满意度评分水平更高, 组间差异存在统计学意义, P < 0.05。

表2 两组客户的护理服务质量差异比较(x±s)分

组别	例数	情绪管理	自我管理	知识掌握	满意度
实验组	40	22.18±0.87	22.06±0.84	22.27±0.83	22.09±0.97
对照组	40	20.54±1.32	20.83±1.25	21.04±1.19	20.36±1.41
t	-	7.1119	5.5992	5.8120	6.9300
P	-	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

2.3 两组客户的依从性差异比较

表3显示: 相较于对照组, 实验组的依从性更高, 组间差异存在统计学意义, P < 0.05。

表3 两组客户的依从性差异比较[n(%)]

组别	例数	十分依从	比较依从	不依从	检查依从性
实验组	40	21 (52.50)	16 (40.00)	3 (7.50)	37 (92.50)
对照组	40	16 (40.00)	13 (32.50)	11 (27.50)	29 (72.50)
x ²	-	-	-	-	5.5411
P	-	-	-	-	0.0186

2.4 两组客户护理前后的体检知识认知水平差异比较

表4显示: 实验组护理后的体检知识认知评分要显著高于对照组, 组间差异存在统计学意义, P < 0.05。

表4 两组客户护理前后的体检知识认知水平差异比较(x±s)分

组别	例数	体检项目	各项体检内容	注意事项	体检目的
实验组	35	3.62±0.11	3.40±0.17	3.42±0.15	3.51±0.13
对照组	35	2.57±0.41	2.86±0.47	2.81±0.53	2.69±0.43
t	-	15.6438	6.8333	7.0041	11.5447
P	-	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

3 讨论

本研究结果显示: 实验组的体检所需时间要明显短于对照组, 护理服务质量和满意度评分及依从性则要高于对照组, 且实验组护理后的体检知识认知评分要显著高于对照组, 差异存在统计学意义, P < 0.05。经临床分析发现: 细节性护理更加注重护理的细节性和专业性, 能够通过针对性提升护理人员的耐心和责任心, 予以客户高质量的护理服务, 并能够促使护理人员主动解答客户的疑问, 帮助客户解答问

题,从而有助于客户满意度和舒适度的提升^[4-5]。在本研究中,细节性护理通过体检前护理、体检中护理、舒适环境营造、设立引导标识和严格遵守保密制度等措施,有效保障了体检工作的顺利进行,并针对性提升了客户体检中的依从性和满意度,从而有助于客户体检所需时间的缩短。

综上所述,在体检中心应用细节性护理的效果显著,该干预措施可为客户提供高质量的护理服务,并能够针对性提升客户的体检知识认知水平,从而有助于客户依从性和满意度的提升及体检所需时间的缩短,临床应用价值较高。

参考文献:

[1] 张娜娜. 细节性干预模式在体检中心护理服务中的

应用价值研究 [J]. 大众科技, 2022, 24(05): 75-78.

[2] 丁懿文, 袁娟娟, 方星. 细节护理对体检者依从度及护理满意度的影响评价研究 [J]. 当代临床医刊, 2021, 34(01): 68+99.

[3] 朱冬霞. 体检中心护理服务中应用细节护理的价值 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(22): 133+160.

[4] 董玉赢. 细节护理对体检者依从度及护理满意度的影响分析 [J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2019, 7(34): 136.

[5] 李爱波. 体检中心查体中细节护理干预的应用分析 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(57): 291+301.