

· 论著 ·

程序化和谐护理结合层级管理对体检中心护理质量及护理满意度的影响*

郭利花^{1,*} 谭晶晶² 张红梅¹

1.郑州市第七人民医院健康体检中心(河南 郑州 450000)

2.郑州市第七人民医院医联体(河南 郑州 450000)

【摘要】目的 探讨程序化和谐护理结合层级管理对体检中心护理质量及护理满意度的影响。方法 按照随机数字表法将郑州市第七人民医院体检科2023年6月至2024年5月收取的201例受检者分为对照组(实施层级管理,共100例)与观察组(实施程序化和谐护理结合层级管理,共101例)。观察两组患者的不良事件发生率、护理满意度以及护理质量。结果 观察组护理满意度评分以及护理质量评分均高于对照组($P<0.05$);观察组不良事件发生率低于对照组($P<0.05$)。结论 体检中心使用程序化和谐护理结合层级管理可有效避免不良事件的发生,提升护理满意度以及护理质量。

【关键词】程序化和谐护理;层级管理;体检中心;护理质量;护理满意度

【中图分类号】R471

【文献标识码】A

【基金项目】郑州大学研究生教育研究项目(YJSJY202355)

DOI:10.3969/j.issn.1009-3257.2025.4.059

The Influence of Procedural Harmonious Nursing Combined with Hierarchical Management on Nursing Quality and Nursing Satisfaction in Physical Examination Center*

GUO Li-hua^{1,*}, TAN Jing-jing², ZHANG Hong-mei¹

1.Department of Health Examination Center, The 7th People's Hospital of Zhengzhou, Zhengzhou 450000, Henan Province, China

2.Department of Medical Consortium, The 7th People's Hospital of Zhengzhou, Zhengzhou 450000, Henan Province, China

Abstract: *Objective* To discuss the influence of procedural harmonious nursing combined with hierarchical management on nursing quality and nursing satisfaction in physical examination center. *Methods* According to the random number table method, 201 patients collected by the physical examination Department of Zhengzhou Seventh People's Hospital from June 2023 to May 2024 were divided into control group (hierarchical management, a total of 100 cases) and observation group (implementation of procedural harmonious nursing combined hierarchical management, of 101 cases in total). The incidence of adverse events, satisfaction with care, and quality of care were observed in both groups. *Results* The nursing satisfaction score and nursing quality score were higher than the control group ($P<0.05$); the incidence of adverse events in the observation group was lower than the control group ($P<0.05$). *Conclusion* The use of procedural harmonious nursing and hierarchical management can effectively avoid the occurrence of adverse events, improve nursing satisfaction and nursing quality.

Keywords: Procedural Harmonious Nursing; Hierarchical Management; Physical Examination Center; Nursing Quality; Nursing Satisfaction

健康体检是以健康为中心的身体检查,通过医学方法和手段对受检者的身体进行检查,可有效了解受检者的健康状况并发现其健康隐患的线索,以及时接受治疗避免病情进一步发展^[1-2]。体检中心的护理工作需要娴熟的护理技术,面对复杂的受检人群需高效的护理方法以及有效的应急反应,且体检项目较多需要面对多元化的护理内容,由此可见护理工作的重要性^[3]。因此在面对复杂的体检中心需强化护理模式,层级管理为提高护理质量的有效护理方法,程序化和谐护理通过制定护理程序以明确分工,可有效提高护理质量以及工作效率^[4-6]。基于此,本研究旨在分析上述两种护理模式对体检中心护理质量及护理满意度的影响。现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 将郑州市第七人民医院体检科2023年6月至

2024年5月收取的201例受检者随机分为对照组(共100例)与观察组(共101例)。其中对照组初中及以下45例,初中以上55例;男51例,女49例;平均年龄(45.26 ± 9.27)岁。观察组初中及以下47例,初中以上54例;男48例,女53例;平均年龄(45.37 ± 9.19)岁。两组性别、文化程度以及年龄比较,差异无统计学意义($P>0.05$)。

纳入标准:认知功能正常且具有良好的依从性;自愿参与且签署知情同意书的受检者;临床资料完整;年龄18~80岁。排除标准:患有严重的心理、精神问题的受检者;凝血功能异常者;处于妊娠期或哺乳期的妇女;口服影响体检结果药物的受检者;患有传染病患者。

1.2 方法

1.2.1 对照组方法 对照组实施层级管理。(1)创立小组:选择本科10名护理人员,并根据其工作年限、职称、工作能力以及具

【第一作者】郭利花,女,护师,主要研究方向:体检。E-mail: G18039979292@126.com

【通讯作者】郭利花

体的工作需求, 将其自上而下分为护理层级, 包括助理护士、基础护士、责任护士以及高级护士。(2)培训计划: 由高级护士以及责任护士共同制定培训计划, 定期开展讲座进行学习以及考核, 并提供晋升机会。(3)工作落实: 由高级护士以及责任护士明确每层级护理人员的工作内容, 采取弹性排班进行轮岗、轮班。高级护士指导并监督护理工作的落实, 并负责考核护理人员的业绩以及培训; 责任护士管理病区护理工作, 并将护理工作内容详细分配给基础护士以及助理护士, 给予对应指导并合理安排工作时间; 基础护士完成对应的护理工作内容, 助理护士协助基础护士完成护理工作。

1.2.2 观察组方法 观察组在对照组的前提下加用程序化和谐护理。(1)创立小组: 与对照组相同, 组员共同制定体检流程以及护理内容, 由高级护士监督以及考核整体护理工作, 组员严格执行并记录受检者的体检情况。(2)体检前护理: 护理人员发放体检表, 指导受检者填写的过程中询问其体检目的并了解病史、基本情况等, 为其制定针对性的体检套餐, 在等待体检的过程中可讲解需空腹检查的项目、体检中体位的摆放, 并发放健康手册, 对于受检者感到疑惑的问题进行详细解答。(3)体检时护理: 维持现场秩序并交叉分散各项目受检人员, 并注意保护受检者隐私, 进行特殊检查时将男、女分开且使用布帘进行遮挡; 对于年老不便的患者进行全程陪同; 对于团体体检应安排具体时间并由专人负责; 对于空腹体检项目, 结束时向受检者提供水、食物。(4)体检后护理: 体检完成后核对受检者是否漏做体检项目, 无误后收回并告知体检结果领取时间。对于存在慢性病的患者, 告知其疾病的成因并与生活中给予指导, 若出现慢性疾病相关症状应及时求医。对于存在疾病的患者, 及时告知受检者进行复检, 确诊病情后及时进行治疗。

1.3 观察指标 (1)不良事件发生率: 记录体检时发生的纠纷事件、意外事件以及投诉事件。(2)护理满意度: 本科自制护理满意度调查问卷, 包括保护隐私、服务态度、体检时效、体检环境等, 满分均为10分, 分值越低代表护理满意度越低。(3)护理质量: 本科自拟护理质量评分量表, 该量表包括健康讲解、服务及时性、等待时间、体检指引等, 满分均为10分, 分值越低代表护理质量越差。

1.4 统计学方法 以SPSS 22.0软件分析, 文化程度、性别、不良事件发生率用[例(%)]表示, 采用 χ^2 检验, 护理满意度、年龄、护理质量用($\bar{x} \pm s$)表示, 采用t检验。P<0.05表示差异有意义。

2 结 果

2.1 不良事件发生率 观察组不良事件发生率低于对照组(P<0.05)。见表1。

表1 不良事件发生率[例(%)]

组别	纠纷事件	意外事件	投诉事件	总发生
对照组(n=100)	7(7.00)	1(1.00)	5(5.00)	13(13.00)
观察组(n=101)	1(0.99)	0(0.00)	1(0.99)	2(1.98)
χ^2 值				8.836
P值				0.003

2.2 护理满意度 观察组护理满意度评分均高于对照组(P<0.05)。见表2。

2.3 护理质量 观察组护理质量评分均高于对照组(P<0.05)。见表3。

表2 护理满意度(分)

组别	保护隐私	服务态度	体检时效	体检环境
对照组(n=100)	7.04±1.43	7.23±1.46	6.89±1.85	7.46±0.86
观察组(n=101)	9.31±0.59	9.43±0.32	8.99±0.43	9.11±0.54
t值	14.737	14.789	11.109	16.307
P值	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

表3 护理质量(分)

组别	健康讲解	服务及时性	等待时间	体检指引
对照组(n=100)	7.54±0.73	7.76±0.42	7.69±0.84	7.84±0.76
观察组(n=101)	9.17±0.38	9.37±0.59	9.23±0.45	9.31±0.57
t值	19.884	22.268	16.223	15.523
P值	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

3 讨 论

近年来, 我国经济不断发展人们的疾病预防意识也随之加强, 致使每年体检人数只增不减, 而医院的体检科更是人们接受体检的重要部门, 这也导致护理工作量愈来愈大, 且人们对护理服务的质量以及要求也越来越高, 若出现护理不当的问题, 极易引起纠纷事件的发生, 严重影响科室的声誉以及医疗服务水平^[7-8]。层级管理为改善医疗护理管理的有效手段, 通过将护理人员分级并明确每级人员的职责, 以切实落行护理工作, 可提高护理工作效率以及护理管理水平^[9]。体检中心常规护理服务工作, 无法提高受检者的配合度, 且现场秩序混乱, 易出现漏检、泄露患者的隐私等问题, 无法避免不良事件的发生^[10-11]。

本研究结果表明, 观察组不良事件发生率低于对照组(P<0.05); 观察组护理满意度评分以及护理质量评分均高于对照组(P<0.05)。这说明, 在体检中心使用程序化和谐护理结合层级管理可提升护理质量以及护理满意度, 有效降低纠纷事件、意外事件以及投诉事件的发生率。深入分析可知, 程序化和谐护理以人为本, 在体检过程中主要从三个阶段进行护理, 体检前护理人员询问受检者体检的目的及要求, 并了解患者的基本情况, 依据现场的具体情况为受检者制定出体检套餐, 以有效提高护理的满意度以及质量^[12]。体检中, 时刻维持现场秩序并错峰体检, 以减少受检者的等待时间, 进行特殊体检时将男、女体分开并在过程中使用布帘遮挡, 遇行动不便的受检者应全程陪护, 遇团体检查安排具体时间并由专人负责, 有效降低不良事件的发生率^[13]。体检后, 核对体检表确保受检者无遗漏体检项目后, 告知领取时间, 若出现病变的受检者立即通知并进行复检, 以尽早确诊病情进行相关治疗^[14]。层级管理通过

分级管理制度、培训计划,使得护理工作更加规范化,并增强护理人员的职业素养,提高其护理技术,且上级人员做好本身工作的同时,还需监督、指导下级人员的护理工作,以有效提高体检过程中的整体护理质量^[15-16]。

综上所述,在体检中心使用程序化和谐护理结合层级管理可有效降低纠纷事件、意外事件以及投诉事件的发生率,提升护理工作的质量,提高受检者对护理工作满意度。

参考文献

- [1] 鹿雁霞,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.
- [2] 张宁宁,姜文玉,蔡明伟.基于Kano模型的社区健康体检系统服务设计研究[J].包装工程,2024,45(6):46-54.
- [3] 张蕾.程序化和谐护理模式对中老年健康体检人群体检效率、体检舒适度及护理质量的影响[J].国际护理学杂志,2024,43(11):2083-2087.
- [4] 贾茹,杨娜娜,焦延廷,等.程序化和谐护理对体检中心护理质量的影响[J].国际护理学杂志,2024,43(11):2091-2094.
- [5] 张芹.层级管理模式对体检中心护理管理质量、服务质量及体检效率的影响[J].国际护理学杂志,2022,41(7):1160-1163.
- [6] 王美芳.层级管理模式在体检中心护理管理中的应用效果[J].中国社区医师,2021,37(3):167-168.
- [7] 高萍.基于问题导向管理模式对体检中心护理质量、护理不良事件的影响[J].国际护理学杂志,2023,42(12):2113-2117.

- [8] 蒋楠,于文新.基于Donabedian结构-过程-结果三维质量评价模式构建体检中心护理质量敏感指标体系[J].国际护理学杂志,2023,42(24):4443-4448.
- [9] 路平,李艳红,陈昕,等.多层次质量控制体系在健康管理中心的应用效果[J].中华健康管理学杂志,2022,16(2):135-139.
- [10] 杨滨宇,梁汝忠,林文霞.循证下的精细化护理对体检中心2型糖尿病受检者护理体验及随访配合度的影响[J].齐鲁护理杂志,2022,28(17):142-144.
- [11] 卜茹,原春青,刘帅,等.中青年群体健康体检情况与健康管理研究[J].智慧健康,2024,10(8):177-180.
- [12] 邓彩云,陈春花.程序化和谐对改善医院体检者护理质量及满意度的影响[J].中国临床护理,2021,13(2):130-133.
- [13] 彭爱艳.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].医学理论与实践,2022,35(20):3554-3556.
- [14] 吕丹.程序化和谐护理措施对体检中心护理工作质量的影响[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2021,21(2):333-334.
- [15] 张彦敏,刘艳如.层级管理模式在体检中心护理管理中的实施价值研究[J].婚育与健康,2021(9):76.
- [16] 吕一星,宋崑,黄洋洋,等.健康体检(管理)机构分级评价标准研究[J].中国卫生质量管理,2022,29(2):4-8.

(收稿日期: 2025-04-05)

(校对编辑: 赵望淇)

(上接第 169 页)

参考文献

- [1] Lee HY, Ithnin A, Azma RZ, et al. Glucose-6-phosphate dehydrogenase deficiency and neonatal hyperbilirubinemia: Insights on pathophysiology, diagnosis, and gene variants in disease heterogeneity[J]. Front Pediatr, 2022, 10(9): 87-89.
- [2] Qattee I, Farghaly MAA, Elgendy M, et al. Neonatal hyperbilirubinemia and bilirubin neurotoxicity in hospitalized neonates: analysis of the US database[J]. Pediatr Res, 2022, 91(7): 1662-1668.
- [3] Kemper AR, Newman TB, Slaughter JL, et al. Clinical Practice Guideline revision: management of hyperbilirubinemia in the newborn infant 35 or more weeks of gestation[J]. Pediatrics, 2022, 150(3): 20-25.
- [4] 李文芳.加强护理管理在预防NICU新生儿呼吸机相关性肺炎中的应用效果探析[J].婚育与健康,2024,30(6):115-117.
- [5] 王书环,王珍,时紫玮,等.前馈控制策略联合药浴干预对新生儿黄疸退黄效果及预后的影响[J].齐鲁护理杂志,2023,29(15):1-4.
- [6] 徐彩云,李红.鸟巢式护理联合蓝光治疗新生儿高胆红素血症中的应用效果[J].临床研究,2024,32(5):164-167.
- [7] 梁颖璇,陈思翹.针对性全方位护理干预在光疗新生儿高胆红素血症患儿中的应用[C]//南京康复医学会.第七届全国康复与临床药学学术交流会议论文集(四).佛山市三水区妇幼保健院,2024:3.
- [8] 张俏,唐淑慧.同质化护理联合育儿互动式发育支持干预在新生儿高胆红素血症患儿中的应用效果分析[J].医药前沿,2024,14(8):108-110.
- [9] 张维.抚触护理对高胆红素血症新生儿发育情况及不良事件的影响[J].基层医学论坛,2024,28(15):108-110.
- [10] 张瑾,方琴,辛红娟.保护性睡眠联合抚触护理对新生儿高胆红素血症不适症状及睡眠时间的影响[J].医学信息,2024,37(18):178-181.

- [11] 张雅慧,吕胜男.基于风险预警评估的分级护理在新生儿高胆红素血症蓝光治疗中的应用[J].中华养生保健,2024,42(23):155-158.
- [12] 张会敏,卢瑞存,杨秀秀,等.防撞鸟巢式护理联合腹部按摩在新生儿高胆红素血症患儿中的应用[J].临床医学工程,2024,31(10):1259-1260.
- [13] 延幼莉.针对性护理对降低高胆红素血症新生儿血清胆红素含量效果研究[J].中国医药指南,2024,22(27):164-166.
- [14] Merino-Andrés J, Pérez-Nombela S, Álvarez-Bueno C, et al. Neonatal hyperbilirubinemia and repercussions on neurodevelopment: a systematic review[J]. Child Care Health Dev, 2024, 50(1): 13-16.
- [15] Hulzebos CV, Vitek L, Coda Zabetta CD, et al. Screening methods for neonatal hyperbilirubinemia: Benefits, limitations, requirements, and novel developments[J]. Pediatr Res, 2021, 90(2): 272-276.
- [16] 严海燕,戴祯懿,王焱蕾.前馈控制策略联合优质护理干预对新生儿高胆红素血症患儿康复进程的影响[J].中国优生与遗传杂志,2024,32(8):1722-1727.

(收稿日期: 2025-04-03)

(校对编辑: 赵望淇)