

• 省立临床论坛 •

细节护理对体检者依从率、护理满意度、体检周期和体检耗时的影响

福建省立医院体检中心（福州 350001） 吴鸿曾 陈尊文 林 江

【摘要】 目的 探讨细节护理对提高体检者依从率、护理满意度，缩短体检周期和体检耗时的效果。**方法** 将 2014 年 1 月至 2016 年 1 月期间在我院健康检查的 130 例体检者分为实施细节护理干预的观察组（ $n=65$ ）及常规护理干预的对照组（ $n=65$ ），对两组体检者护理干预前后焦虑、抑郁评分变化情况，体检健康知识掌握程度、护理依从率、护理满意度、体检周期和体检耗时进行比较。**结果** 观察组护理干预后的焦虑自评量表评分为（ 43.54 ± 4.25 ）分，低于对照组的（ 53.54 ± 4.63 ）分；观察组抑郁自评量表评分为（ 44.65 ± 5.46 ）分，低于对照组的（ 53.67 ± 4.74 ）分；观察组的体检知识掌握优良率、依从率、护理满意度分别为 92.31%、95.38% 和 96.92%，对照组分别为 78.46%、83.08%、86.15%，观察组均高于对照组；观察组体检周期和体检耗时均较对照组短。以上指标组间差异均有统计学意义（均 $P < 0.05$ ）。**结论** 细节护理干预能有效改善体检者的焦虑、抑郁评分情况以及对体检健康知识的掌握程度，提高依从率及满意度，缩短体检周期和体检耗时。

【关键词】 健康体检；细节护理；依从性；满意度

【中图分类号】 R47 **【文献标识码】** B **【文章编号】** 1002-2600(2018)06-0139-03

近年来，随着我国人民群众生活水平和经济能力的提高，越来越多的人认识到健康体检对提高生命质量的重要性。我中心对 2014 年 1 月至 2016 年 1 月期间进行健康检查的 130 例体检者予以不同的护理干预服务，以探讨提高体检者的依从率、护理满意度，缩短体检周期和体检耗时，减少医疗纠纷的方法。现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料：从我院体检中心 2014 年 1 月至 2016 年 1 月期间进行健康检查的体检者中随机抽样 130 例作为调查对象，按照检查顺序分为观察组和对照组，两组均 65 例。观察组中，男 35 例，女 30 例；年龄 21~58 岁，平均年龄（ 38.53 ± 4.22 ）岁；文化程度：初中及以下 18 例，高中 19 例，大专及以上 28 例。对照组中，男 38 例，女 27 例；年龄 20~56 岁，平均年龄（ 39.63 ± 3.16 ）岁；文化程度：初中及以下 13 例，高中 20 例，大专及以上 32 例。两组性别、年龄、文化程度比较，差异均无统计学意义（均 $P > 0.05$ ）。

1.2 方法：1) 对照组：在体检者进行健康检查期间予以常规护理服务模式。指导体检者至相应诊间体检，有基本的健康宣教。告知检前注意事项，要求体检者配合检查。体检结束整理体检报告并发放给体检者。环境护理方面，体检区的护理人员需要严格执行消毒灭菌隔离制度^[1]，对体检秩序予以控

制和管理；心理疏导方面，主动与体检者交流，提高体检者依从性，为健康检查的顺利进行提供保障；健康宣教方面，通过发放印有健康知识及常见疾病防治等相关知识的宣传手册，播放多媒体课件等途径进行健康教育；体检中护理方面，护理人员协助和指导体检者进行健康检查；体检后护理方面，护理人员需要结合体检者的检查结果帮助体检者进行全方位的分析，建立和完善体检者的个人体检档案^[2]。2) 观察组：体检者进行健康检查期间予以细节护理干预服务。组建专业的细节护理干预小组，制订详细、全面的工作计划，挑选有丰富经验、有责任心、有亲和力的护理人员组成细节护理小组，并进行岗前培训。具体细节护理干预体现在：环境护理方面，派专人对体检秩序予以控制和管理，争取最大程度上提高体检效率，为体检者提供更加舒适、全方位的护理服务；心理疏导方面，安排经过心理方面培训的护士主动与体检者交流，掌握体检者的实际心理需求，帮助体检者调整情绪；健康宣教方面，针对每一位体检者的实际情况进行有针对性的宣教；体检中护理方面，结合体检者的个人意愿，协助和指导体检者进行健康检查；体检后护理方面，针对每一位体检者的检查结果，进行有针对性的指导，提高体检者的自我护理能力^[3]。

1.3 观察指标：采用焦虑自评量表（statistics a-

nalysys system, SAS)、抑郁自评量表 (self-rating depression scale, SDS)^[3] 对两组体检者接受护理干预前后的负性情绪进行评估和统计。同时,通过问卷调查和检查记录登记的方式调查和统计两组体检者接受不同护理干预后对体检健康知识掌握程度、依从程度、护理满意程度。对体检健康知识掌握程度的问卷内容包括:目前自身健康状况、有无恶性肿瘤及心脑血管系统等慢性疾病阳性家族史、健康体检抽血及腹部彩超等检查前饮食、运动的注意事项,健康体检之后注意事项等 10 个项目,每项 10 分,总分 100 分, <60 分为对体检健康知识掌握程度差, 60~90 分为良好, >90 分定为优秀,以优秀和良好合计优良率。依从程度通过检查记录登记的形式评估,内容包括:检前咨询是否顺畅及与医生的配合情况、体检中各项检查的进展情况、体检中与医生的配合情况、是否进行检后咨询及进一步诊治等 10 个项目,每项根据程度不同分别计分,总分 100 分, <60 分为不依从, 60~90 分为部分依从, >90 分定为完全依从,以完全依从和部分依从合计依从率。护理满意程度问卷内容包括:护士服务态度、健康体检过程中是否有健康宣教、体检后的指导和护理等 10 个项目,每项 10 分,总分 100 分, <60 分为不满意, 60~90 分为较为满意, >90 分定为非常满意,以非常满意和较为满意合计满意率。对两组体检者的体检周期(从体检日到出具体检报告的时间)和体检耗时进行和对比。

1.4 统计学分析:采用 SPSS 21.0 统计学软件包进行统计学处理。SAS、SDS 评分及体检周期和体检耗时以均数±标准差表示,组间比较采用 *t* 检验;体检健康知识掌握程度、依从率、护理满意度以率表示,组间比较采用 χ^2 检验。 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 护理干预前后 SAS、SDS 评分比较:干预后观察组与对照组比较, SAS 评分及 SDS 评分差异均有统计学意义 ($P<0.05$, 表 1)。

表 1 两组体检者护理干预前后 SAS、SDS 评分对比
($n=65$, 分, $\bar{x}\pm s$)

组别	SAS 评分		SDS 评分	
	护理干预前	护理干预后	护理干预前	护理干预后
观察组	64.22±4.25	43.54±4.25	65.24±5.35	44.65±5.46
对照组	63.54±4.53	53.54±4.63	64.26±4.52	53.67±4.74
<i>P</i> 值	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

2.2 体检者健康知识掌握程度、依从率、护理满意度对比:见表 2。观察组对健康知识掌握程度的优良率为 92.31% (60/65), 对照组为 78.46% (51/65), 组间比较, 差异有统计学意义 ($P<0.001$); 观察组依从率为 95.38% (62/65), 对照组为 83.08% (54/65), 组间比较, 差异有统计学意义 ($P=0.001$); 观察组总满意度为 96.92% (63/65), 对照组为 86.15% (56/65), 组间比较, 差异有统计学意义 ($P=0.042$)。

表 2 两组体检者健康知识掌握程度、依从率、
护理满意度对比 ($n=65$, 例)

组别	健康知识掌握程度			依从程度			护理满意度		
	优秀	良好	差	完全依从	部分依从	不依从	非常满意	较为满意	不满意
观察组	35	25	5	35	27	3	33	30	2
对照组	21	30	14	24	30	11	25	31	9

2.3 两组体检者体检周期和体检耗时对比:与对照组比较, 观察组体检周期和体检耗时更短, 差异均有统计学意义 ($P<0.05$, 表 3)。

表 3 两组体检者体检周期和体检耗时比较 ($n=65$, $\bar{x}\pm s$)

组别	体检周期/d	体检耗时/h
观察组	14.54±1.42	2.55±1.25
对照组	21.65±3.52	4.62±1.52
<i>P</i> 值	0.015	0.020

3 讨论

随着我国经济的迅猛发展, 人们的生活节奏也随之加快, 有很多疾病都呈现出发病率高且年轻化的趋势^[4], 对人们的身心健康造成了严重的损害; 且随着居民生活水平的不断提高, 我国老龄人口不断增加, 与增龄相关的疾病逐渐增多。健康检查是一个风险因素的筛查, 能够发现身体潜在疾病, 其所检测到的结果只是一个瞬间或者短暂时间的数值^[5], 需要结合体检者的病史、家族遗传史及症状等进行综合分析, 结合近几次检查结果的变化趋势进行纵向对比, 从而有利于一些疾病的早期发现, 及早治疗, 提高生命质量。健康检查还有利于加强对慢病的管理。本科室对护士进行不同专业方向的技能培训, 安排专人对不同类型的体检者进行细致、耐心的护理, 针对不同情况的体检者进行有针对性的健康宣教, 充分做到个体化检查。从本文结果可以看出, 在体检中心对体检者实行细节护理干

预,能有效缓解和改善体检者的焦虑、抑郁情绪,提高体检者的健康意识和自我保健意识,帮助体检者更加全面和科学地认识各类疾病,提高依从率和护理满意度,并能缩短体检周期和体检耗时。这一种行之有效的护理模式,值得更大范围的推广和应用。局限性和不足:1)收集的体检者例数较少,无法完全评估实施细节护理干预服务的优缺点,仍需大规模多中心研究进行评估。2)在细节护理干预服务中,医生未参与其中。医疗行为中许多方面需医护配合,故需加强医护沟通,促进健康体检顺利、高效进行。

参考文献

[1] 汤燕芳,毕儿珊,董毅,等.全程护理干预对体检者健康体检

后遵医行为的影响[J].广东医学,2014,35(22):3600-3601.

[2] 王海珠,邢燕姬.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].临床与病理杂志,2016,36(7):969-972.

[3] 梁萍,黄曼丽,谭爱芳,等.人文护理关怀在体检者中的应用效果分析[J].中国现代药物应用,2016,10(8):227-228.

[4] 陈嘉迪,谢泽娟,钟晓珊,等.老年体检者的心理分析及护理体会[J].中国保健营养:下旬刊,2013,23(3):1305-1305.

[5] 顾春晖.全程护理干预对体检者健康体检后遵医行为的影响分析[J].临床医药文献电子杂志,2015(19):3991-3991,3994.