

健康管理中心护理标准化服务模式的应用效果

吴 颖

上海市嘉定区安亭医院 上海

【摘要】目的 分析健康管理中心用护理标准化服务所起到的作用。**方法** 2024 年 1 月-7 月本院健康管理中心未开展护理标准化服务工作期间接诊的健康体检者 200 名为对照组, 2024 年 8 月-2025 年 2 月本院健康管理中心开展护理标准化服务工作期间接诊的健康体检者 200 名为试验组。对比体检时间等指标。**结果** 关于体检时间: 试验组只有 (1.57 ± 0.41) h, 对照组长达 (2.04 ± 0.63) h, 差异显著 ($P < 0.05$)。护理质量: 试验组高达 (98.74 ± 0.93) 分, 对照组只有 (92.04 ± 1.41) 分, 差异显著 ($P < 0.05$)。不良事件: 试验组 1.0%, 对照组 8.5%, $P < 0.05$ 。满意度: 试验组 96.5%, 对照组 85.5%, $P < 0.05$ 。**结论** 健康管理中心用护理标准化服务, 效果显著, 且体检者的满意度也更高, 体检时间更短, 不良事件更少。

【关键词】 护理标准化服务; 体检时间; 健康管理中心; 满意度

【收稿日期】 2025 年 4 月 22 日

【出刊日期】 2025 年 5 月 28 日

【DOI】 10.12208/j.jacn.20250254

Application effect of standardized nursing service mode in health management center

Ying Wu

Anting Hospital, Jiading District, Shanghai

【Abstract】Objective To analyze the role of standardized nursing services in health management centers. **Methods** From January to July 2024, during the period when our hospital's health management center did not provide standardized nursing services, 200 individuals who underwent health check-ups were included in the control group. From August 2024 to February 2025, during the period when our hospital's health management center provided standardized nursing services, 200 individuals who underwent health check-ups were included in the experimental group. The comparison was made on indicators such as examination time. **Results** Regarding examination time: the experimental group had (1.57 ± 0.41) hours, while the control group had (2.04 ± 0.63) hours, with a significant difference ($P < 0.05$). Nursing quality: the experimental group scored (98.74 ± 0.93) points, while the control group scored (92.04 ± 1.41) points, with a significant difference ($P < 0.05$). Adverse events: the experimental group had 1.0%, and the control group had 8.5%, with $P < 0.05$. Satisfaction: the experimental group had 96.5%, and the control group had 85.5%, with $P < 0.05$. **Conclusion** Standardized nursing services in health management centers have shown significant effects, leading to higher satisfaction among examinees, shorter examination times, and fewer adverse events.

【Keywords】 Standardized nursing service; Physical examination time; Health management center; Satisfaction

医院组织结构当中, 健康管理中心占据着一个至关重要的地位, 肩负着科室管理、采血体测、咨询问诊、报告发放、前台接待、分诊导检与健康宣教等重任, 需要护士的积极参与^[1]。但多年临床实践却表明, 常规护理服务作为一种传统的护理模式, 虽能向体检者提供一些最为基础的护理服务^[2], 但此法的总体实施效果却并不显著, 且此法也并不能满足体检者当前的需求, 导致护理质量降低^[3]。而护理标准化服务则是一种比较新型的护理模式, 能弥补常规护理的缺陷, 并能满足体检

者对护理服务的需求, 能提高体检者的护理质量。本文选取的都是健康体检者, 共计 400 人, 截取的时间范围是 2024 年 1 月-2025 年 2 月, 旨在剖析健康管理中心用护理标准化服务所起到的作用。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2024 年 1 月-7 月本院健康管理中心未开展护理标准化服务工作期间接诊的健康体检者 200 名, 设置为对照组, 女 93 人, 男 107 人, 年纪上限 72, 下限 18,

平均 (43.17 ± 11.25) 岁;体重上限 84kg,下限 38kg,平均 (59.35 ± 9.21) kg。2024 年 8 月-2025 年 2 月本院健康管理中心开展护理标准化服务工作期间接诊的健康体检者 200 名,设置为试验组,女 91 人,男 109 人,年纪上限 75,下限 18,平均 (42.85 ± 11.79) 岁;体重上限 85kg,下限 39kg,平均 (59.02 ± 9.73) kg。研究获伦理委员会批准,且入组的体检者都有齐全的临床资料。本次研究均排除了沟通障碍、精神心理疾病、传染病、认知障碍、孕妇与中途退出研究的体检者^[4]。各组基线资料相比, $P>0.05$,具有可比性。

1.2 方法

本院健康管理中心自 2024 年 8 月开始在完善常规护理服务(为体检者发放体检单;告诉体检者体检期间的一些注意事项;引导体检者完成相关的体检项目)的基础上,增加使用了护理标准化服务,措施如下:(1)根据健康管理中心的工作与职能特点,组建六个护理小组,主要包含护理技术、检前预约、采血、录入、前台和导检,并在每个小组中选出 1 名护士担任组长。组长需负责特殊时间的处理、组员日常工作安排、考勤与质量控制等工作,而护士长则主要负责协调各项工作。(2)根据护士的学历、性格特征、工作年限、职称与综合能力等,对其工作内容与职责进行明确,并全面落实护理责任制。(3)强化培训与考核力度,一般情况下,需每月考核 1 次,并根据考核结果,对护士进行适当的奖惩,以提高护士工作的热情。至于培训,除了需让护士学习专科知识与技能之外,还应重视护士礼仪的培训。(4)做好环境管理工作,需对物品的摆放进行规范,并制定健全的库房管理标准,合理规划公共区域和前台及检查室。强化空气、地板与物品等的消毒工作,室内要保持光线的柔和,且温湿度也要适宜。(5)制定健全的护理管理体系,并对健康管理中心中现行的规章制度进行完善。要求护士严格按照相关规定与标准完成各自的工作,另外,还应让护士做好自身的手卫生工作。(6)做好体检者的情绪安抚与宣教工作,为提高宣教效果,可充分利用宣教图册、PPT 或宣教短视频等。耐心解答体检者的提问,并注意观察体检者是否有不良情绪。若体检者有焦虑和烦躁等不良情绪,需立即安抚。(7)对急救物品与药品进行准备,同时做好消毒隔离工作。向体检者提供暖心的服务,如:热水、纸巾与一次性纸杯等。若体检者年纪比较大,或行动不便,也可向其提供轮椅。(8)每周开展 1 次护理会议,需会议上,不仅要对本周的护理操作的执行效果作出评估,还要汇总护理问题,并通过咨询专家及查

阅文献等途径,对护理问题进行解决,以不断完善护理方案。

1.3 评价指标^[5]

1.3.1 记录 2 组体检时间。

1.3.2 护理质量评估:涉及操作技术、环境管理与护士培训等,总分 100。

1.3.3 统计不良事件,主要涉及护理差错与护患纠纷等。

1.3.4 满意度评估:主要涉及环境舒适度、护士工作态度与沟通情况等。此次调查的结果用以下形式进行表述:不满意 0-75 分,一般 76-90 分,满意 91-100 分。结果计算: $(\text{一般}+\text{满意})/n \times 100\%$ 。

1.4 统计学分析

处理本文中所列举的数据之时,都选择 SPSS 24.0。分析 χ^2 与 t 的作用,前者检验计数资料,后者检验计量资料,而这两种资料的表现形式则是($\%$)、($\bar{x} \pm s$)。差异符合统计学设定的标准时, $P<0.05$ 。

2 结果

2.1 体检时间分析

对比体检时间的数据:试验组只有 (1.57 ± 0.41) h,对照组组长达 (2.04 ± 0.63) h,差异显著($t=3.2561$, $P<0.05$)。

2.2 护理质量分析

对比护理质量:试验组高达 (98.74 ± 0.93) 分,对照组只有 (92.04 ± 1.41) 分,差异显著($t=4.6252$, $P<0.05$)。

2.3 不良事件分析

对比表 1 内的不良事件数据:试验组 1.0%,对照组 8.5%, $P<0.05$ 。

2.4 满意度分析

对比表 2 内的满意度:试验组 96.5%,对照组 85.5%, $P<0.05$ 。

3 讨论

由于健康管理中心具备人流量大与工作繁杂等特点,若仅采取常规护理法来对体检者进行干预,将无法达到最佳的效果^[6],且护士在工作过程中也更容易出现护理差错等问题,进而对体检者的体检效率造成了不利影响^[7,8]。而护理标准化服务则是一种新型的护理模式,不仅涵盖以人为本理念,还十分重视护士综合素养的培养,并能对护士的行为进行规范,以提高护士的工作效率。护理标准化服务能对整个护理流程进行优化,并能让护士更快适应其当前的工作氛围,从而有助于预防不良事件的发生,同时也能提高护理质量^[9]。

表 1 不良事件显示表 [n, (%)]

组别	例数	护理差错	护患纠纷	护理投诉	发生率
试验组	200	1 (0.5)	1 (0.5)	0 (0.0)	1.0
对照组	200	7 (3.5)	6 (3.0)	4 (2.0)	8.5
χ^2					6.5039
P					0.0372

表 2 满意度显示表 [n, (%)]

组别	例数	不满意	一般	满意	满意度
试验组	200	7 (3.5)	46 (23.0)	147 (73.5)	96.5
对照组	200	29 (14.5)	73 (36.5)	98 (49.0)	85.5
χ^2					6.7103
P					0.0305

贺玲等人的研究^[10]中,对健康管理中心开展护理标准化服务工作前/后接诊的健康体检者各 400 人进行了研究,结果显示:护理标准化服务组的体检时间只有 (1.63±0.48) h,比常规组的 (2.03±0.8) h 短;护理标准化服务组的满意度高达 (80.07±6.04) 分,比常规组的 (73.16±7.96) 分高。表明,护理标准化服务对缩短体检者的体检时间和提高体检者的满意度具备显著作用。本研究,对比体检时间的数据:试验组更短 (P<0.05);对比调查获取的满意度:试验组更高 (P<0.05),这和贺玲等人的研究结果相似。对比评估获取的护理质量:试验组更高 (P<0.05);对比统计获取的不良事件数据:试验组更低 (P<0.05)。护理标准化服务能把护士当前所在的岗位与其工作经验、综合能力与学历等更好的匹配在一起,让护士能更加充分的了解其所处科室的工作性质与流程,从而有助于提高护士的工作效率。另外,护理标准化服务也能对护士的工作能力进行认可,可在较大限度上提高护士的工作热情^[11]。通过在健康管理中心内开展护理标准化服务,可取得显著成效,且此法也能减少护理纠纷等不良事件发生的几率,能改善体检者对护理服务的满意度。

综上,健康管理中心用护理标准化服务,效果显著,且体检者的不良事件也更少,体检时间更短,满意度更高,值得推广。

参考文献

[1] 邢彩霞. 标准化护理对重症监护室呼吸衰竭患者自我管理、恢复时间及满意度的影响评价[J]. 中外医疗,2022,41(28):155-159.

[2] 陈飞,张琼丹,周红丽,等. 个案管理师主导的 MMC 随访平台在 2 型糖尿病患者院内外护理中的应用[J]. 现代临床护理,2023,20(3):51-57.

[3] 李亚萍,赵双凤,叶沙沙. 胸痛中心标准化流程持续优化护理在急性 ST 段抬高型心肌梗死患者中的应用效果[J]. 中国民康医学,2024,36(22):170-173.

[4] KATAYOUN SEPEHRI, LIISA HOLSTI, SARA NIASATI, et al. Beyond the Bulging Binder: Family-Centered Design of a Digital Health Information Management System for Caregivers of Children Living with Health Complexity[C]//Proceedings of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems: CHI 23, Hamburg, Germany, April 23-28, 2023.:Association for Computing Machinery, 2023:8249-8267

[5] 唐艳,王波,唐榕,等. 标准化层级联动健康教育在耐药肺结核患者中的应用[J]. 中国标准化,2024(16):297-300.

[6] 李丽. 糖尿病健康教育中标准化管理的效果研究[J]. 特别健康,2023,19(20):194-196.

[7] 陈梅,沈焕,刘艾迎,等. 标准化管理打造母婴服务生态圈链条——以山东起跑线母婴健康管理服务为例[J]. 中国标准化,2023(14):97-102.

[8] 朱静,朱倩如. 双向层级责任制管理辅助标准化流程在瓣膜病患者术后护理中的应用[J]. 深圳中西医结合杂志,2024,34(9):133-136.

[9] 黄琛厦,张积慧. 依托电子健康档案建设以健康需求为

- 中心导向的长期护理服务体系研究[J]. 智慧健康,2022,6(34):12-15.
- [10] 贺玲,杨艳,李艳,等. 健康管理中心护理标准化服务模式的应用效果[J]. 现代医药卫生,2023,39(4):701-704.
- [11] 谈佳,李小珍,李卫. 健康管理机构护理服务标准体系的

构建与应用[J]. 中国卫生标准管理,2023,13(23):1-5.

版权声明: ©2025 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS