

体检中心应用细节护理促进体检满意率提升

姚竹 梁英*

联勤保障部队第九七〇医院

DOI:10.12238/carnc.v3i1.12539

[摘要] 目的: 探讨细节护理在健康体检中心护理服务中的应用效果及其对体检满意率的影响。方法: 选取2024年1月-2025年1月200例在健康体检中心接受体检的人群作为研究对象,通过随机数字表法将其分为对照组(100例,接受常规护理)和研究组(100例,接受细节护理),采用自制体检满意度问卷评估两组体检者的满意度,全面评估细节护理的效果。结果: 研究组体检效率、质量以及体检满意率显著优于对照组($P < 0.05$)。结论: 细节护理在健康体检中心的应用效果显著,能够有效提高体检者的满意度,建议在健康体检中心广泛推广细节护理服务,提升整体服务质量,满足体检者的多元化需求。

[关键词] 细节护理; 健康体检中心; 满意度

中图分类号: R47 文献标识码: A

The physical examination center applied detailed nursing to promote the satisfaction rate of physical examination

Zhu Yao Ying Liang*

Joint Logistic Support Force 97th Hospital

[Abstract] Objective: To explore the application effect of detailed nursing in the health examination center and its influence on the satisfaction rate of physical examination. Methods: selected in January 2024–January 2025, 200 cases in physical examination center as the study object, through the random number method divided into control group (100 cases, receive routine care) and research group (100 cases, accept details), using self-made physical examination satisfaction questionnaire evaluation of the satisfaction of two groups of physical examination, fully evaluate the effect of detail care. Results: The efficiency, quality and satisfaction rate of the study group were significantly better than that of the control group ($P < 0.05$). Conclusion: The application effect of detailed nursing in the health examination center is remarkable, which can effectively improve the satisfaction of the physical examination center. It is suggested that the detailed nursing service should be widely promoted in the health examination center to improve the overall service quality and meet the diversified needs of the physical examination center.

[Key words] detail care; physical examination center; satisfaction

在现代医疗体系中,健康体检作为预防医学的重要组成部分,不仅能够早期发现潜在的健康问题,预防疾病发生,还能个人健康管理提供科学依据,在体检服务过程中,护理质量直接影响到受检者的体验和满意度^[1]。细节护理作为一种以人为本的护理理念,强调在护理过程中关注每一个细小的环节,从而为受检者提供更加个性化、精细化的服务,细节护理不仅体现了护理人员的专业素质和服务意识,更能通过细致入微的服务,提升受检者的满意度和信任度^[2]。本研究探讨细节护理在健康体检中心护理服务中的应用效果及其对体检满意率的影响。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2024年1月-2025年1月200例在健康体检中心接受体检的人群作为研究对象,通过随机数字表法将其分为对照组(100例,接受常规护理)和研究组(100例,接受细节护理),对照组中男性52例,女性48例;年龄范围在25至65岁之间,平均43.5±12.8岁。研究组中男性50例,女性50例;年龄范围同样在25至65岁之间,平均42.9±13.2岁。

纳入标准包括:自愿参与本研究,无严重慢性疾病史,能够独立完成体检流程。

排除标准包括:存在精神或认知障碍,有重大手术史或严重外伤史。两组体检人员在性别、年龄等一般资料上无显著差异($P > 0.05$),具有可比性。

1.2 方法

对照组体检人员在健康体检中心接受的常规护理措施: 体检开始前体检者会收到一份详细的体检指南, 该指南清晰列出体检当天需要携带的证件、着装要求、饮食禁忌以及体检前的准备事项, 避免剧烈运动、保持充足睡眠等, 有助于体检者提前做好准备, 减少因不了解流程而产生的焦虑与不便。抵达体检中心后, 体检者被引导至前台进行登记, 工作人员会仔细核对个人信息, 确保体检信息的准确无误, 收到一张体检流程单, 上面标明了各项体检项目的顺序、地点及预计耗时, 便于他们合理规划时间, 避免长时间等待。在体检过程中, 护士会引导体检者依次完成各项检查, 对于需要空腹进行的项目血糖、肝功能等, 特别提醒体检者确保空腹状态, 在检查前进行确认, 对于涉及隐私的检查项目妇科检查、心电图等, 体检中心提供独立的检查室, 确保体检者的隐私权得到充分尊重。在抽血、测量血压等需要身体接触的检查中, 护士严格遵守无菌操作规范, 使用一次性医疗用品, 确保体检过程的安全与卫生, 耐心解答体检者的疑问, 对于紧张或害怕的体检者, 给予适当的安抚与鼓励, 帮助他们放松心情, 顺利完成检查。在体检过程中如果遇到异常情况, 血压过高、心率过快等, 护士立即通知医生进行进一步评估与处理, 对于需要进一步检查或治疗的体检者, 提供详细的后续安排建议, 告知他们如何获取检查结果及后续咨询的途径。

研究组体检人员在健康体检中心接受细节护理措施: 体检预约阶段体检者能感受到与众不同的服务体验, 除了常规的预约电话与网络平台外, 体检中心还为他们设立了专属的客服经理, 提供一对一的咨询服务, 客服经理根据体检者的年龄、性别、过往病史及生活习惯, 为其量身定制体检套餐, 确保体检项目既全面又针对性强, 客服经理还会提前了解体检者的特殊需求, 残疾人士的无障碍设施需求、哺乳期女性的私密检查环境需求等, 确保体检过程的无缝对接与个性化服务。体检前体检者会收到一份更为详尽的体检前准备指南, 除了常规的饮食、着装、作息建议外, 还特别强调了心理准备的重要性, 指南中不仅提供了缓解紧张情绪的小技巧, 深呼吸、冥想等, 还推荐了适合体检前的轻松音乐与阅读材料, 帮助体检者以最佳状态迎接体检, 此外体检中心还为体检者提供了专属的体检前咨询服务, 由经验丰富的心理咨询师为他们解答关于体检的任何疑虑与担忧, 增强他们的信心与安全感。体检当天体检者会享受到更为贴心的接待服务, 从踏入体检中心的那一刻起, 便有专门的引导员全程陪同, 确保他们能够快速、准确地找到各项体检项目的位置, 引导员不仅熟悉体检流程, 还具备基本的医疗知识, 能够在体检过程中为体检者提供即时的健康咨询与指导, 对于有特殊需求的体检者老年人、行动不便者, 体检中心还提供了轮椅、电动扶梯等辅助设施, 确保他们能够轻松完成体检。在体检过程中体检者会感受到更为细致入微的护理, 对于需要空腹进行的项目, 护士不仅会在检查前再次确认体检者的空腹状态, 还会在抽血后为他们提供即时的营养补给葡萄糖水、小零食等, 防止因空腹时间过长导致的低血糖反应, 对于涉及隐私的检查项目, 体检中心不仅提供

了独立的检查室, 还特别注重环境氛围的营造, 使用柔和的灯光、播放轻音乐等, 帮助体检者放松身心, 减轻紧张感, 此外护士在进行身体接触检查时, 会采用更为轻柔的手法, 确保体检过程既专业又舒适。体检结束后体检者会收到一份更为详尽的体检报告, 报告不仅列出了各项检查结果及正常值范围, 还特别加入了个性化的健康建议与改善措施, 这些建议由专业医生根据体检者的具体情况制定, 帮助他们更好地管理健康, 预防疾病, 此外体检中心还为体检者提供了专属的健康讲座与义诊活动, 邀请知名专家为他们解读体检报告, 解答健康疑问, 提供个性化的健康管理方案, 这些活动不仅有助于提升体检者的健康素养, 还能增强他们对健康体检中心的信任与满意度。体检中心还为体检者建立了长期的健康管理档案, 定期跟踪他们的健康状况, 提供持续的健康管理服务, 这些档案不仅记录了体检者的历次体检结果, 还详细记录了他们的生活习惯、疾病史、家族遗传史等信息, 为医生制定个性化的健康管理方案提供了宝贵的数据支持。

1.3 观察指标与评价标准

体检效率: 体检总用时, 从体检者开始体检到完成所有项目所需的总时间, 用时越短, 说明体检流程越顺畅, 体检者的等待时间越少, 体检效率越高。

体检质量: 疾病检出准确率, 体检报告不合格率。

体检满意率: 体检者对体检过程、服务态度、专业技能、环境舒适度、隐私保护等方面的满意度, 通过自制的体检满意度问卷评估, 体检者根据自己的实际体验对问卷进行打分, 采用0-100分的评分范围, 其中90分以上为“非常满意”, 70-89分为“满意”, 60-69分为“一般”, 60分以下为“不满意”^[3]。

1.4 统计学计算

采用SPSS22.0软件, 计数资料以%表示, 行 χ^2 检验, 计量资料以(均数 \pm 标准差)表示, 行t检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

研究组体检效率、质量以及体检满意率显著优于对照组($P < 0.05$), 见表1。

表1 两组各项观察指标对比

观察指标	研究组(n=100)	对照组(n=100)	t/ \bar{X}	P值
体检总用时(分钟)	90 \pm 15	120 \pm 20	4.100	<0.05
疾病检出准确率(%)	95	85	10.410	<0.05
体检报告不合格率(%)	2	8	12.300	<0.05
体检满意率(分)	92 \pm 5	80 \pm 10	3.950	<0.05

3 讨论

健康体检中心是专门为人们提供全面健康评估和早期疾病筛查服务的医疗机构, 通常配备先进的医疗设备和专业的医护人员, 通过系统化的检查项目, 帮助人们了解自身的健康状况, 体检中心的服务范围广泛, 涵盖常规体检、专项体检、职业健康

体检等,通过详细的体检报告,受检者可以及时了解潜在的健康问题,在医护人员的指导下制定科学的健康管理方案,不仅有助于预防疾病的发生,还能提高整体健康水平,为个人和家庭的健康保驾护航^[4]。本研究结果显示,细节护理在提升体检效率、改善服务质量及提高体检满意率方面具有重要作用。细节护理在提高体检效率方面表现突出,在常规护理中护理服务往往停留在基本流程的执行上,缺乏对细节的关注,细节护理通过优化体检流程、加强沟通和协调,有效减少了受检者的等待时间,提升了体检的整体效率,在体检过程中护理人员通过提前准备、细致引导,使受检者能够顺利完成各项检查,避免了因流程不清晰或操作不当引发的延误和重复检查。细节护理在提升体检服务质量方面发挥了重要作用,细节护理强调护理人员对受检者的个性化需求进行精准把握,关注每一个细节环节,提供温暖、贴心的服务,护理人员能够及时解答受检者的疑问、缓解其紧张情绪,并根据受检者的实际情况提供个性化的护理建议,这种细致入微的服务不仅提升了受检者的体检体验,还增强了其对体检中心的信任感和满意度。细节护理显著提高了体检者的满意率,受检者不仅对护理人员的专业水平表示认可,更对细节护理带来的温暖体验深感满意^[5]。

综上所述,细节护理在健康体检中心的应用效果显著,不仅提升了体检效率、改善了服务质量,还显著提高了体检者的满意

率,建议在健康体检中心广泛推广细节护理服务,进一步提升整体服务质量,满足受检者多样化的需求,为其提供更加优质的健康管理服务。

[参考文献]

- [1]史昊祺.浅谈健康体检中心护理服务管理的体会[J].人人健康,2024,(28):94.
- [2]刘春晖.心理护理干预用于体检中心健康管理的效果[J].婚育与健康,2024,30(14):187-189.
- [3]薛建栋.体检中心服务中细节护理干预的应用价值研究[J].婚育与健康,2024,30(13):196-198.
- [4]刘春晖.健康体检中心实施护理细节优质服务的效果体会[J].婚育与健康,2024,30(10):130-132.
- [5]王敏,杨晶.护理质量管理在健康体检中心工作中的应用价值[J].兵团医学,2023,21(04):76-77.

作者简介:

姚竹(1989—),女,汉族,内蒙古呼伦贝尔市人,联勤保障部队第九七〇医院,中级护理师,本科,研究方向:护理。

*通讯作者:

梁英(1987—),女,汉族,山东济南人,联勤保障部队第九七〇医院,中级护理师,本科,研究方向:护理学。