

规范化体检管理流程对健康体检人群满意度的影响

崔萍 刘红梅

宁夏石嘴山市第一人民医院

DOI:10.12238/carnc.v3i5.15347

[摘要] 目的：探讨健康体检人群开展规范化体检管理流程对其满意度的影响。方法：选取2023年9月至2024年10月行健康体检者110名，随机分为观察组（规范化体检管理流程）和对照组（常规体检干预）各55名，对比效果。结果：观察组各项体检项目耗时、不良事件发生率、心理状态评分低于对照组，体检满意度高于对照组（ $P < 0.05$ ）。结论：规范化体检管理流程可有效提升健康体检人群满意度，效果良好。

[关键词] 健康体检人群；不良事件；规范化体检管理流程；体检满意度；心理状态

中图分类号：R197.3 文献标识码：A

The Impact of Standardized Physical Examination Management Process on the Satisfaction of Health Examination Population

Ping Cui, Hongmei Liu

The First People's Hospital of Shizuishan

Abstract: Objective: To explore the impact of standardized physical management process on the satisfaction of health examination population. Methods: A total of 110 health examination individuals from September 2023 to October 2024 selected and randomly divided into an observation group (standardized physical examination management process) and a control group (routine physical examination intervention), each with 55 subjects, for comparative. Results: The observation group had lower time consumption, incidence of adverse events, and psychological status scores for various physical examination items than the control group, and higher satisfaction with the examination ($P < 0.05$). Conclusion: The standardized physical examination management process can effectively improve the satisfaction of the health examination population, with good effect.

Keywords: Health examination population; Adverse events; Standardized physical examination management process; Physical examination satisfaction; Psychological state

引言

健康体检在健康意识日益增强的当下已成为大众主动管理健康的重要方式，承担着疾病早筛、健康风险评估的重要作用^[1]。然而，当前体检行业发展良莠不齐，流程不规范问题频发，某些体检机构存在候检秩序混乱、检查项目设置缺乏针对性、报告解读流于表面等情况，不仅降低体检效率，也可能影响检查结果的准确性，损害公众对健康体检的信任。规范化体检管理流程通过优化预约机制、统一操作标准、加强质量把控及完善后续服务能够提升体检服务的专业性和规范性^[2]。尽管规范流程对改善体检服务质量的积极作用已获得广泛认可，但目前关于其对体检人群满意度影响的研究并不多。因此，本文分析规范化体检管理流程对健康体检人群满意度的影响，具体如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

2023年9月至2024年10月，110名行健康体检者，随

机分为观察组55例，男35例，女20例，平均年龄（ 47.21 ± 2.04 ）岁；对照组55例，男33例，女22例，平均年龄（ 47.13 ± 1.98 ）岁，两组资料对比（ $P > 0.05$ ）。

1.2 方法

对照组：常规体检干预，体检人员在护士的带领下领取体检表格，介绍相关体检项目、注意事项等，耐心解答其疑问等。

观察组：规范化体检管理流程，包括：①组建专业体检团队：以护士长与总护士为核心建立健康体检团队，主管护士主导工作，并建立督导与效果评估机制。针对执行中出现的问题及时优化调整。同时，着重培养团队成员的健康教育能力、职业礼仪和人性化服务理念，确保健康宣教科学有效，为体检工作筑牢专业根基。②制定差异化体检流程：工作人员需先确认体检类型，再安排专人接待。团队依据护理标准、检查规范及体检者实际需求，制定涵盖临床检查项目、检前准备、风险预防等内容的标准化方案，实现流程精细化管理。

Clinical Application Research of Nursing Care

③规范体检前准备工作：体检当日，护士提前向体检者说明注意事项，对健康状况不佳者建议暂缓检查，避免影响结果准确性。发放体检单时，详细讲解各项检查要求，如妇科超声检查前需饮水 1000mL 以充盈膀胱。④优化体检流程安排：将体检者按性别分组，男性先填写表格，空腹完成免疫、生化抽血、腹部超声等项目后用餐再进行身高、血压、内外科等常规检查；女性空腹检查项目与男性相同，餐后优先进行妇科检查，后续流程与男性一致。胃镜、肠镜等特殊项目则引导至医院专科完成。⑤强化现场指导与秩序维护：各体检点位配备 1-2 名护士，按项目优先级引导体检者有序检查，实时解答疑问、维持现场秩序，确保体检流程高效运转。⑥完善体检后管理服务：护士回收体检表时进行复查，发现异常及时跟进，建议进一步检查。根据体检结果提供健康生活指导，对亚健康人群开展心理辅导，专家则结合个人体质、年龄及运动习惯，制定个性化健康管理方案。

1.3 观察指标

各项体检项目耗时（血常规、超声、胸部 X 线片等）、体检满意度（个人隐私保护、体检项目宣教等）、不良事件（护理纠纷、护理投诉等）、心理状态（SAS、HAMA 评价，分数越高说明焦虑情绪越严重）^[3]。

1.4 统计学处理

SPSS 23.0 分析数据，计数、计量（%）、（ $\bar{x} \pm s$ ）表示，行 X^2 、t 检验， $P < 0.05$ 统计学成立。

2 结果

2.1 各项体检项目耗时对比

组间比较（ $P < 0.05$ ）。见表 1。

表 1 比较各项体检项目耗时（ $\bar{x} \pm s$, min）

指标	观察组 (n=55)	对照组 (n=55)	t	P
血常规	15.92±4.26	22.16±4.82	6.492	<0.05
尿常规	13.75±2.47	18.16±2.70	8.052	<0.05
心电图	17.95±3.30	24.84±3.04	10.238	<0.05
超声	15.91±3.69	20.87±4.25	5.910	<0.05
胸部 X 线片	12.03±2.37	16.52±3.78	6.761	<0.05

2.2 体检满意度对比

组间比较（ $P < 0.05$ ）。见表 2。

表 2 比较体检满意度（ $\bar{x} \pm s$, 分）

指标	观察组 (n=55)	对照组 (n=55)	t	P
体检项目宣教	22.09±2.12	18.93±1.77	7.587	<0.05
体检流	21.95±2.07	19.45±1.84	6.024	<0.05

程通畅

度

体检环

境舒适 22.13±2.47 18.95±2.04 6.629 <0.05

度

个人隐

私保护 21.84±2.57 19.05±2.14 5.572 <0.05

度

总分 88.01±9.23 76.38±7.79 9.021 <0.05

2.3 不良事件发生情况对比

组间比较（ $P < 0.05$ ）。见表 3。

表 3 比较不良事件发生情况（n,%）

指标	观察组 (n=55)	对照组 (n=55)	X^2	P
护理纠纷	0(0.00)	2(3.63)		
意外事件	1(1.82)	2(3.63)		
护理投诉	1(1.82)	2(3.63)		
合计	3.64(2/55)	10.91(6/55)	5.231	<0.05

2.4 心理状态评分对比

组间比较（ $P < 0.05$ ）。见表 4。

表 4 比较心理状态评分（ $\bar{x} \pm s$, 分）

指标	观察组 (n=55)	对照组 (n=55)	t	P
SAS	41.13±5.55	47.05±6.08	6.332	<0.05
HAMA	22.03±4.22	14.3±3.59	5.714	<0.05

3 讨论

定期健康体检可帮助人们全面了解身体状况，早期筛查健康隐患，实现疾病的早发现、早干预^[4]。近年来，随着公众健康意识提升和“防大于治”理念普及，体检需求激增，给体检中心带来巨大压力。工作人员因负荷过重、场地设备限制等问题导致服务效率下降、错漏频发，传统护理模式已难以满足需求。推行规范化体检管理流程，成为优化服务质量、满足群众健康需求的关键举措。

本研究结果说明规范化体检管理流程效果显著，分析原因：1）各项体检项目耗时。通过预分类管理与分时段检查安排，减少项目间衔接等待时间。如血常规、尿常规等空腹检查项目集中安排在清晨，完成后即可进餐，避免受检者长时间空腹等待。护士在各检查点的现场指导，进一步减少因流程不熟导致的时间浪费，使血常规、心电图等常规项目平均耗时缩短^[5]。2）满意度。通过组建专业团队并实施动态督导，强化健康教育能力与人性化服务，提升体检项目宣教效果。如护士在检查前对妇科超声需膀胱充盈等注意事项的详

Clinical Application Research of Nursing Care

细说明,增强受检者对体检流程的认知与配合度^[6]。同时,根据体检类型进行精准分流,并科学规划男女分检流程与项目顺序,减少受检者等候时间与流程混乱感,有效提升体检流程通畅度^[7]。此外,在检查过程中注重隐私保护,提升个人隐私保护度;规范的环境管理与护士现场指导,则保障体检环境舒适度^[8]。3)不良事件发生情况。体检前对健康状况不佳者的劝导机制,避免因身体不适引发的意外事件;护士对检查项目的严格复查与异常结果追踪,减少漏检、误诊风险,降低护理纠纷与投诉概率。同时,针对亚健康人群开展心理辅导与健康指导,不仅提升服务质量,也从源头上减少潜在矛盾^[9]。4)心理状态。规范化流程通过提升服务质量与沟通效率,缓解受检者的焦虑情绪。护士细致的宣教与指导,专家个性化的健康管理建议,使受检者感受到关怀与重视,有效降低焦虑情绪^[10]。隐私保护与流程顺畅度提升后,受检者对体检过程的安全感与信任感增强,心理压力显著减轻^[11]。

综上所述,规范化体检管理流程通过多维度优化,全面提升健康体检服务的质量与效益,值得应用。

[参考文献]

[1]陈瑞珠,李东彩,李淑华,等.规范化体检管理流程对健康体检人群满意度及不良事件的影响[J].中国卫生标准管理,2024,15(10):83-86.

[2]刘美.健康定制管理联合护理流程规范化在脑出血护理中运用探究[J].中文科技期刊数据库(引文版)医药卫生,2025(3):176-179.

[3]徐晓倩,任凡,高鹰,等.基于中国肺癌筛查指南/共识的健康体检肺癌 LDCT 筛查路径与管理策略探究[J].健康体检与管理,2024,5(1):84-88.

[4]黄敬海,潘静,张远辉,等.全流程闭环管理在体检健康管理中的应用及效果[J].现代医院,2024,24(4):518-522.

[5]蓝盈盈,黄冬清,李小珍,等.主动健康信息化平台在老年友善体检服务全流程管理中的应用及效果评价[J].广西医学,2024,46(6):941-944.

[6]陈丽平,黄冬清,罗颖华,等.“互联网+健康管理”模式在健康体检外阴阴道假丝酵母菌病检出人群的干预效果分析[J].护理实践与研究,2024,21(1):146-152.

[7]王琴,罗菡子,徐化萍,等.基于六西格玛 DMAIC 管理模型的优化方案在健康体检人群中的应用[J].黑龙江医学,2024,48(18):2293-2295.

[8]薛莉,赵文慧,张蕊,等.健康体检重要异常结果处理流程质量控制的方法及效果评价[J].健康体检与管理,2024,5(1):73-76,102.

[9]吴瑾,张新玉,王烁,等.基于岗位分析与工时测定的医院健康体检(管理)中心护士人力资源配置研究[J].中国医院,2024,28(6):101-104.

[10]王晓庆,贺京军,王媛,等.健康体检彩色多普勒超声常规检查甲状腺对健康管理的意义[J].影像技术,2024,36(6):32-36.

[11]刘晓芸,王燕,邹媛.基于个性化服务的健康管理模式在体检中心的应用及效果评估分析[J].河北医药,2024,46(13):2024-2026.

作者简介:

崔萍(1976.11-),女,汉族,宁夏石嘴山市人,专科,主管护师,研究方向为健康咨询及护理。