

健康体检路径在体检中心优质护理服务的应用

刘露琳 李东茛 许国琼*

重庆医科大学附属第二医院 重庆 400000

【摘要】目的：分析探讨在体检中心优质护理服务中应用健康体检路径的效果。**方法：**选取在2018年6月—2019年10月期间，正常参加体检的4000例健康体检者为本次研究对象，按照随机分组的方式分为研究组和对照组，每组各2000例，研究组为体检者提供健康的体检路径服务流程，对照组按照日常的体检中心工作流程为体检者提供服务。护理后，从体检的效率、CSS评分等方面，对比两组患者对服务指标情况和对护理的满意度。**结果：**患者对研究组的服务指标情况和对护理的满意度均优于对照组，($P<0.05$)为差异显著，有统计学意义。**结论：**在体检中心优质护理服务中应用健康体检路径，对患者提高护理满意度和体检效率有积极作用，值得应用推广。

【关键词】：优质护理；健康体检路径；服务指标；护理满意度

Application of Physical Examination Path in Quality Nursing Service of Physical Examination Center

Lulin Liu, Dongji Li, Guoqiong Xu

The Second Affiliated Hospital of Chongqing Medical University Chongqing 400000

Abstract:Objective: To analyze and explore the effect of applying the path of physical examination in the high-quality nursing service of the physical examination center. Methods: The 4000 healthy examinees who participated in the physical examination from June 2018 to October 2019 were selected as the subjects of this study. They were randomly divided into the study group and the control group, with 2000 cases in each group. The study group provided healthy physical examination path service flow for the examinees, and the control group provided services for the examinees according to the daily physical examination center work flow. After nursing, compare the service indicators and nursing satisfaction of the two groups of patients from the aspects of efficiency of physical examination and CSS score. Results: The service index and nursing satisfaction of patients in the study group were better than those in the control group, with significant difference ($P<0.05$). Conclusion: The application of the physical examination path in the quality nursing service of the physical examination center has a positive effect on improving the nursing satisfaction and physical examination efficiency of patients, and is worthy of application and promotion.

Keywords:Quality nursing; Physical examination path; Service indicators; Nursing satisfaction

随着我国经济社会的发展越来越迅速，我国经济正处于向高质量发展的阶段，现在又正是转变发展方式、优化经济结构、转换增长动力的攻关期，国民压力越来越大，患病的人越来越多，人们对自身的身体状况和健康管理也越来越重视，而体检可以帮助人们提早发现各种亚健康的疾病等，帮助患病的人们及早进行治疗，所以去医院体检的人也呈上升趋势逐日增加^[1]。就目前来看，体检中心那些传统的缺少一定条理性和规划性的体检服务和流程已经满足不了现在体检者的要求，体检中心需要优化、提高体检者在体检过程中的体检服务和流程的体验。近年来，健康的体检路径凭着自身较为快速高效的优势，已经成为体检中心优质化护理工作中的一类新型体检方式，而相应健康体检路径的应用，对体检中心为体检者提供优质化的护理服务也变得十分重要，能帮助体检者高效的完成体检，提高体检中心的服务效率和速率。健康体检主要是通过对体检者内科、外科、放射科等多个项目的检查等，检查自身健康情况，一般分为健康、亚健康、无疾病、初步患病和即将患病五种情况。为持续保证对自身健康状况的了解、掌握，预防疾病的发生和治疗，需要进行定期的健康体检帮助提前发现疾病隐患^[2]。

1 一般资料与方法

1.1 一般资料

选取在2018年6月—2019年10月期间，正常参加体检的4000例健康体检者为本次研究对象，按照随机分组的方式分为研究组（男1100例，女900例，平均年龄为 45.11 ± 2.08 岁）和对照组（男1200例，女800例，平均年龄为 45.26 ± 2.17 岁），每组各2000例。将两组体检者一般资料进行对比，差异无统计学意义($P>0.05$)。所有患者均知悉并同意，我院伦理委员会知情并同意研究。

1.2 方法

对照组为体检者提供日常护理中心的体检工作流程的服务，其中包括发放体检流程相关的体检指南，里面有体检的顺序和体检时需要注意的事项等。研究组采用健康的体检路径流程为体检者提供服务，健康的体检路径可分为体检前、体检中、体检后三个阶段的流程，具体实施方法如下：

1.2.1 体检前

相关的护理人员应根据体检者不同的体检需求，为体检者制定健康、有针对性的体检方案，并详细的将体检的目的和意义介绍给体检者，帮助指导体检者填写体检表；帮助体检者提前预约好各项体检的时间，对体检者进行体检相关知识的普及，说明体检的重要性，并带领体检者观

看健康教育的视频，多方面对体检者进行健康教育知识的宣传和普及；最后在对体检者阳西讲解体检的流程、环境、注意事项和所需要体检的科室位置。体检中心遵循“以人为本”的护理原则，结合国家政策和要求，积极落实对相关护理人员培训，重点培训相关护理人员的沟通技巧和专业技能，提高护理人员的相关业务能力，包括服务礼仪、交流技巧和对体检者的人身安全、利益等，期间还需加强护理人员的法律意识，定期对相关护理人员的业务技能、道德素质等进行考核，保证护理人员不危害体检者人身安全和扰乱医务秩序，遵医德，守法规。

1.2.2 体检中

通过体检前对体检者相关体检知识和流程的普及、讲解，体检者对相关体检也有了一定的基础知识，方便相关的体检操作人员在体检者体检时，进行系统的动作指导。护理人员应将需要空腹状态下完成的体检项目安排在最前面；护理人员应在体检者进食完早餐之后，根据各项目需要体检的总人数和正在排队的体检人数，以各项目错开、分流的前提，对体检者进行其他需要体检项目的安排。期间，相关护理人员应对体检者保持热情、耐心的服务态度，加强和体检者的沟通，细致认真的回答体检者的疑问；为避免影响体检的准确性，特别是针对女性体检者来说，护理人员应提醒她们，在体检当天，最好不要对阴道进行清洗。为保证体检者有一个良好的体检环境和氛围，护理人员若遇到体检者的问候时，应耐心的与体检者进行沟通，帮助体检者消除缓解对体检的恐惧、紧张等情绪。

1.2.3 体检后

体检中心应建立专门的健康档案，便于及时回收体检单后对体检单的整理和对体检人员身体的查验。相关护理人员需对所回收体检单上面的各项数据和指标进行审核，再从日常饮食、生活习惯和运动习惯等方面，对该体检单的体检人员进行建议，并疏导该体检人员的不良心态或者心理。若相关护理人员在对体检表进行检查的过程中，发现体检者有体检项目的遗漏的情况，应及时告诉体检者，并对其进行遗漏项目的检查安排；若发现项目的检查指标有异常，应针对体检者指标异常的项目进行二次体检的引导。在此期间，护理人员应将提取体检报告的时间、位置告知体检者；为方便后期对体检者进行随访的工作，护理人员可以适当添加体检者的微信，以便有需要的时候联系。

1.3 研究标准

(1) 两组护理结束后，对体检者采用满意度调查评估表，从体检可信度评分、体检效率评分、受检时间四个方面的评分，比较患者对两组护理的总满意度。体检的可信度和效率的评分越高，证明患者对护理的总满意度越高；受检时间越短，证明患者对护理的总满意度越高。

(2) 两组不同护理结束后，从两组体检者中各随机抽取49例，并对两组不同护理的SAS的评分进行比较。SAS的评分越低，证明护理的效果越好。

(3) 两组护理结束后，从两组体检者中各随机抽取49例，并对两组不同护理的CSS评分进行比较。CSS的评分越

低，证明护理的效果越好。

(4) 两组不同护理结束后，从两组体检者中各随机抽取49例，并对两组不同护理的Barthel指数进行比较。Barthel的指数越高，证明护理的效果越好。

1.4 统计学方法

将数据纳入SPSS22.0软件中进行分析， χ^2 用于对计数资料的检验，并用率(%)表示， t 用于对计量资料的检验，并以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示，若 $(P < 0.05)$ 为差异显著，有统计学意义。

2 结果

2.1 两组体检者对护理后的总满意度对比

经统计学分析的结果显示，研究组护理后的患者对体检可信度评分 (8.76 ± 0.89) 比对照组体检可信度评分 (5.09 ± 0.08) 有所提高， $t=183.672$ ， $p=0.001$ ，差异有统计学意义 $(P < 0.05)$ ；研究组体检效率评分 (8.49 ± 0.67) 比对照组研究组体检效率评分 (6.23 ± 0.09) 有所提高， $t=149.508$ ， $p=0.001$ ，差异有统计学意义 $(P < 0.05)$ ；研究组的受检时间 (59.47 ± 29.17) 比对照组的受检时间 (84.04 ± 19.45) 有所降低， $t=31.340$ ， $p=0.001$ ，差异有统计学意义 $(P < 0.05)$ ，由此可得患者对研究组护理后的总满意度95% (1900例)比对照组护理后的总满意度85% (1700例)有所提高， $\chi^2=111.111$ ， $p=0.001$ 。

2.2 两组体检者护理后的SAS评分对比

经统计学分析，根据两组随机各抽取的这49例的数据显示，研究组的SAS评分 (43.37 ± 2.17) 比对照组的SAS评分 (50.19 ± 2.05) 有所降低， $t=15.992$ ， $p=0.001$ ，差异有统计学意义 $(P < 0.05)$ 。

2.3 两组体检者护理后的CSS评分对比

经统计学分析，根据两组随机各抽取的这49例的数据显示，研究组的CSS评分 (8.63 ± 1.21) 比对照组的CSS评分 (12.21 ± 2.15) 有所降低， $t=10.158$ ， $p=0.001$ ，差异有统计学意义 $(P < 0.05)$ 。

2.4 两组体检者护理后的Barthel指数对比

经统计学分析，根据两组随机各抽取的这49例的数据显示，研究组的Barthel指数 (78.55 ± 7.20) 比对照组的Barthel指数 (62.51 ± 6.33) 有所提高， $t=11.712$ ， $p=0.001$ ，差异有统计学意义 $(P < 0.05)$ 。

3 结论

随着人们对健康的重视程度逐渐增加，对体检中心的体检服务的体验也越来越高。体检主要是针对全身脏器进行检查，对身体的健康情况进行一个综合的判断，可分为健康、亚健康、无疾病、初步患病和即将患病五种情况。良好的健康管理以及定期体检，有助于帮助人们对人体健康的维护和疾病的治疗以及预防，促进良好的生活习惯的改变，比如饮食不规律、喝酒过多等习惯都是导致并发起得到隐患因素；若体检中发现一些疾病，也能对这些疾病进行一个初步的判断，并及早治疗，以便于在治疗疾病后自身的身体康复；体检一般会对我们的血液指标、肺部疾病、心脏疾病、消化系统等方面进行检查和筛查，还可以复查现有的疾病，根据复查结果进行下一步要的治疗。健

健康体检路径应用在体检中心的优质护理中,护理人员不仅能为体检者指导提供全程的体检服务,还能完善体检中心优质化服务的体检机制,促进护理人员和体检者的关系,为体检者在体检过程中银子啊更舒适的体检环境,能帮助体检者缓解了紧张、焦虑等情绪。

本次研究,结合了赵璐^[3]和刘倩霞^[4]的研究进行分析探讨,分析探讨使用健康的体检路径流程的研究组和使用体检中心日常体检流程的对照组对体检者提供的服务,并根据体检者的感受对两组的护理服务进行对比分析,研究组的护理方式为体检中心优质化护理服务的贡献和效果更好。研究组针对体检者在体检前、体检中和体检后三个时段,为体检者提供健康的体检流程。通过体检前对体检者相关体检知识、健康教育知识的宣传教育,大大提高了体检者在体检时的信心,并通过帮助体检者填写体检表、对体检位置的讲述等准备工作,为体检者在后续的体检中省去了很多的受检时间。在确保体检时的连续性和完整性,避免体检者在体检时发生冲突事件,护理人员还结合了体检项目的人数和项目正在排队人数的分析,对体检者进行体检项目的安排,帮助体检者错开高峰期,达到分流体检的目的,大大提高了体检中心的体检机制的规范性。期间,护理人员和体检者积极地进行沟通、解疑,降低了体检中发生医疗纠纷的风险,为体检后整合体检者的体检数据省下了很多时间^[5]。体检后也积极地收回体检者的体检

参考文献

- [1] 徐先,熊春,胡柏,李新华.健康体检路径在体检中心优质护理服务中的应用[J].临床医药实践,2021,30(08):634-637.
- [2] 毛勇,王瑞连,李林海,韩婷,高梅青,山青.健康体检路径在体检中心优质护理服务中的临床应用效果观察[J].中国社区医师,2022,38(08):112-114.
- [3] 赵璐.探讨健康体检路径在体检中心优质服务中的应用效果[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(27):149+160.
- [4] 刘倩霞.研究健康体检路径在体检中心优质护理服务中的应用[J].医学食疗与健康,2020,18(09):146+148.
- [5] 王海芳,王莉,黄茜,等.健康体检路径在体检中心优质护理服务中的应用效果观察[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2021,21(22):341-342.

表,帮助体检者进行数据分析,根据对体检者健康情况的分析,提出针对体检者健康的建议等。研究中,研究组的总护理满意度、SAS评分、CSS评分和Barthel指数均优于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$)。

为保证准确的体检结果,主要注意以下几点:1.采血时间不宜过晚,最好在早上7:30~8:30空腹采血,最迟不超过上午九点整;2.体检前不能停药,虽然采血要求空腹,但对于慢性疾病的患者,如高血压等,还是应该按平时吃完药再测血压等;3.不可以随意舍弃检查项目,体检表里所设定的检查项目不仅湿度身体健康情况的基本反应,也是针对一些恶性或常见疾病的检查;4.不可以忽略对重要病史的陈述,体检医生除了根据体检表的数据进行对患者的疾病诊断,还需要体检者的陈述作为参考,若有疾病的转归,对诊断有十分钟重要的影响;5.不可以轻视体检后的结论,体检结论,是医生根据体检者的体检数据,对体检者健康状况做出的概括总结,若体检者不仔细阅读并认真实施,则失去了体检的意义,是对自身健康状况不负责任的体现。综上所述,使用健康的体检路径流程为体检者提供服务,能帮助体检者缩短受检时间,缓解体检者在体检时紧张、焦虑的情绪,提高体检中心的体检效率和对护理的满意度,对体检中心优质化护理有积极作用,值得推广应用,并深入研究。