

# 基于微信平台的全流程精准化服务模式应用于健康体检中对服务满意度的改善探讨

宋玲 许国琼 (通讯作者)

(重庆医科大学附属第二医院 重庆 400000)

**摘要:**目的:分析微信平台全流程精准化服务模式运用于健康体检当中,体检者对其服务满意度的影响。方法:将体检时间为2020年12月至2021年12月本医院接收的体检者80例作为研究样本,抽签法分为参照组,执行常规体检服务模式,试验组,执行微信平台全流程精准化服务模式,对比服务满意度与体检各项评分。结果:试验组服务总满意度97.50%高于参照组总满意度82.50%,代入统计学 $P < 0.05$ ;试验组体检效率评分高于参照组,体检时间短于参照组,统计学代入结果 $P < 0.05$ 。结论:应用微信平台全流程精准化服务模式在健康体检当中,可有效缩短体检时间,提升体检效率,且体检者对于该种模式的服务满意度也相对较高。  
**关键词:**服务满意度;微信平台;健康体检;全流程精准化

健康体检工作当中,如果给予体检者提供高品质的护理服务,满足多元化的服务需求,目前已经成为体检中心持续研究的重点内容<sup>[1]</sup>。开展微信平台全流程精准化服务模式,目前已经得到了良好的实践作用,通过标准化、信息化、流程化等手段,促使体检环节精准、高效、协同运行<sup>[2]</sup>。

## 1 基线资料和方法

### 1.1 基线资料

对2020年12月至2021年12月本医院接收的体检者80例予以项目研究,其中男性患者41例、女性患者39例,最小年龄23周岁,最大年龄61周岁,平均年龄 $(42.26 \pm 1.51)$ 周岁。基于抽签法进行分组,参照组与试验组均为40例。所有患者全部知情本次研究,将其所有数据代入统计学软件SPSS 24.00当中,对2组之间的临床资料进行处理,当其计算结果为 $P > 0.05$ ,则表明2组具备可比意义。

### 1.2 方法

参照组执行常规服务模式,试验组执行微信平台全流程精准化服务模式,其一,利用微信公众平台进行体检前健康问卷调查,提供体检预约通道,可自行预约体检时间,推动相关体检流程、体检须知、体检项目的意义以及相关健康科普知识。其二,入院体检之前,护理人员给予发放体检单,再次给予体检者介绍相关注意事项以及体检流程,确保体检结果的准确性。通过智能与人工结合的导检模式,安排一名导检人员,根据实际情况调整体检流程,确保体检工作效率。其三,优先设置空腹体检项目,待其用完早餐后继续完成非空腹项目,尤其针对年龄较大或者存在慢性疾病的人员,需要避免其因为低血糖等因素引发意外事件。另外可设立绿色通道,优先给予老年人、孕妇、残障人士安排体检,提供一对一陪检服务,保证体检过程的安全与高效。其四,检查期间可与体检者保持良好的沟通,必要时可进行一些健康宣教。体检完毕后,可关注微信公众号随时查询自己的体检电子报单,使体检者能够第一时间掌握到自身健康状况,相比较于纸质版的报告,微信平台随时查阅更加快捷。其五,建立检后随访小组,对其历年体检报告结果进行随访,同时给予针对性地提出个性化健康管理建议,告知患者定期体检,加强其慢性疾病防范意识。

### 1.3 评价标准

服务满意度通过自制评价问卷进行统计,分为非常满意(90分以上)、一般满意(89分以下60分以上)、不满意(59分以下)、总满意度(100以下60以上)。

体检各项评价指标包含体检效率与体检时间,前者根据实际完成检查的项目情况进行打分,10分制,后者根据实际情况记录。

### 1.4 统计学分析

计数资料以率(%)的形式表达,实施McNemar检验(卡方检验),符合正态分布的计量数据,用均数 $\pm$ 标准差( $\bar{x} \pm s$ )处理,执行t检验,结果为 $P < 0.05$ 证实存在统计学意义。

## 2 研究结果

### 2.1 统计2组服务满意度结果

试验组服务总满意度97.50%高于参照组总满意度82.50%,代入统计学 $P < 0.05$ ,见表1。

表1:对比2组服务满意度(n%)

组别(n)	非常满意	一般满意	不满意	总满意度
试验组 (n=40)	30/75.00	9/22.50	1/2.50	39/97.50
参照组 (n=40)	20/50.00	13/32.50	7/17.50	33/82.50
$\chi^2$ 值	-	-	-	5.0000
P值	-	-	-	0.0253

### 2.2 比较2组体检各项评价指标数据结果

试验组体检效率评分高于参照组,体检时间短于参照组,统计学代入结果 $P < 0.05$ ,见表2。

表2:比较2组体检各项评价指标( $\bar{x} \pm s$ )

组别(n)	体检时间	体检效率
试验组(n=40)	$69.58 \pm 9.18$	$8.94 \pm 0.53$
参照组(n=40)	$91.26 \pm 13.24$	$7.21 \pm 0.24$
t值	7.4922	16.5557
P值	0.0000	0.0000

## 3 讨论

本研究通过开展给予微信平台全流程精准化服务模式,给予体检者提供高品质的体检服务,可进一步提升整体服务满意度。通过智能导检与人工导检之间的相互结合,合理安排,科学优化,检后给予提供专业的健康体检建议,可有效提升疾病预防的作用<sup>[3]</sup>。另外,该种服务模式当中可根据当日实际情况进行智能分配,合理调整,不断优化其提体检流程,可有效确保体检者能够在最短的时间之内完成体检项目,合理提升体检效率,缩短体检时间<sup>[4]</sup>。

综上所述,针对健康体检中心给予开展微信平台全流程精准化服务模式,可有效提高整体服务满意度,提高体检效率,缩短体检时间,值得推广执行。

### 参考文献:

- [1] 李玉芬.探究人性化服务应用于健康体检护理工作中的效果及满意度影响[J].东方药膳,2021,261页,2021.
- [2] 何建群,谢旭敏,刘静.Kano模型在提升体检中心服务质量中的应用研究[J].医院管理论坛,2022,39(5):5.
- [3] 班琴.一体化服务模式在体检中心健康管理中对满意度的分析[J].特别健康,2021,19期,138页,2021.
- [4] 戴婷婷,王玉莲,王小艳.基于微信联合317护APP平台的专科精准护理对初产妇分娩质量及满意度的调查[J].医药前沿,2021,11卷26期,178-179页,2021.