

体检中心细节服务在体检导检工作中的应用优势评价

张文静

(重庆医科大学附属第二医院体检中心 重庆市 400000)

摘要:目的:观察细节服务在体检中心导检工作中的应用优势。方法:选入400名受检人员,将2019年3月~2020年3月实施常规导检服务期间进行健康体检的200名归入对照组,另外200名归入观察组,主要在2020年4月~2021年4月增加了导检细节服务时来源检查,对比两组受检人员的体检知识掌握程度、体检依从率及导检满意度。结果:观察组的体检知识掌握程度、体检总依从率及导检总满意度明显高于对照组($P < 0.05$)。结论:在体检中心开展导检细节服务可帮助提高受检人员的体检知识水平,并使之更好依从检查和提高满意度,值得推广。

关键词:体检中心;细节服务;导检

前言:导检是体检的一大重要内容,也是医院体检中心直面广大受检人员的第一道服务窗口,因此其护理服务质量的高低,很大程度上决定了受检人员的体检感受好坏及依从性高低,甚至可能影响体检中心的整体形象维护与运营^[1]。但既往实施的常规导检服务因受导检护士综合素质参差不齐、导检流程机械、候诊时间较长等因素影响而时有投诉、纠纷情况发生,因此需要寻找另外一种更优质的护理服务模式。经临床大量实践证实,细节护理是一种具有较高应用价值的护理模式,针对体检中心导检这一极具服务性质的工作环节来说,应用此护理模式可从细节方面提高服务质量,帮助受检人员获得更为满意的服务体验。本次研究针对所抽取来我院体检中心进行健康检查的人员,在其常规导检服务基础上增加细节服务所体现价值予以探究,具体内容现已阐述如下。

1 资料及方法

1.2 资料

选入来我院体检中心进行健康检查的受检人员400名,均在2019年3月~2021年4月研究时限内收治。其中200例在2019年3月~2020年3月收治,分入对照组,期间仅开展常规导检服务,另外200例在2020年4月~2021年收治,分入观察组,期间增加了导检细节服务。对照组入组参与研究的受检人员中,男性含104名,女性含96名;年龄经统计以20~86岁为范围,经对平均值开展求取,为 (53.14 ± 2.89) 岁;学历:小学:初中:高中与中专:大专及以上=32:65:72:31。观察组接受本次研究的受检人员中,男性含92名,女性含108名;年龄经统计以20~85岁为范围,经对平均值开展求取,为 (53.11 ± 2.82) 岁;学历:小学:初中:高中与中专:大专及以上=27:68:75:30。组间所呈现自然信息经统计学处理,无差异($P > 0.05$)。纳入标准:①基线资料无遗漏;②无认知、精神或沟通障碍;③具备自理能力;④对研究知情相关文书自愿签署。剔除标准:①不符合健康体检指征;②不配合检查;③中途脱落研究。

1.2 方法

对照组仅提供常规导检服务,即在受检人员进入体检中心后,由在岗导检护士询问并登记个人信息,提供体检套餐选择,引导完成有关体检项目。

观察组则在对照组护理服务基础上增加细节服务,具体内容包括:(1)加强导检护士的综合业务能力与素质培养:一方面,需定期组织体检中心的导检护士学习常见的体检内容、流程等知识,以便其能在导检期间适时开展健康教育并准确答疑释惑;另一方面,需加强中心导检护士的个人素质培养力度,积极组织其学习新型的护理服务理念及相关法律法规,以建立并深化“以人为本”的服务理念并积极调动自身主观能动性,主动提供优质服务,与此同时,做好导检护士的仪表仪态管理工作,保证其在岗期间着装统一、整

洁,仪态端庄,面部时刻保持微笑,和声细语与受检人员进行友好沟通、交流,并在遇到突发、紧急情况时沉着镇定,灵活处理,以提供受检人员最大的检查安全感与信任感,并促使其更好依从检查。(2)体检前的细节服务:针对提前预约的受检人员,导检护士应提前一天经电话、短信等渠道提醒受检人员具体的体检地址、时间及可选择出行路线与工具,对集体体检人员还可派专车接送;此外,可借助电子服务平台指导受检人员提前在线上登记自身基线资料并选择心仪的体检套餐,以便其抵达中心后可快速接受健康检查;针对自行来我中心体检的人员,导检护士应当主动予以信息询问、记录,针对初次体检人员应为其细致告知不同体检套餐的内容及性价比等,并重视观察其心理情绪变化,对存在紧张、不安或恐惧等负性情绪的人员应先予以耐心安抚及针对性心理疏导,必要时可引导其至比较安静、封闭的环境进行情绪调节,并在其情绪稳定后再提供其他导检服务。(3)体检时的细节服务:a:合理安排体检流程。针对当下中心各个体检部门的排队情况及受检人员选择的套餐内容合理安排、调整体检流程,尽量将同一层的体检项目安排在一起完成,或是优先安排完成排队人数少的项目,以免耗费不必要的等待时间。b:做好隐私保护工作。导检护士应注意适当遮蔽并严禁泄露受检人员的个人信息,此外,在受检人员体检过程中,不主动查看其体检报告,即使得知对方罹患感染性疾病、生殖系统疾病等比较特殊的疾病,也应一视同仁,不可有取笑、轻视、嫌弃等情绪与行为出现,更不可随意告知他人病情。c:注意饮食方面的细节服务。提前告知受检人员中心配有免费的营养餐,可在完成空腹体检项目后或感觉饥饿时自行前去拿取,以免发生低血糖、晕厥等意外情况。d:适时开展健康教育。在体检等待期间,导检护士可与受检人员进行友好交流,并适当普及相关健康知识,以使之明确定期健康体检的重要性与必要性;与此同时,针对情绪欠佳的受检人员,应了解原因并及时解决,对紧张、不安者可经由交谈分散其注意力,对体检存在抵触者可经相关事例列举来使之明确体检的重要意义,并自主调节不良心理状态。e:特殊人员特殊服务。针对年老体弱、残疾人员,应当优先安排检查,并配专人陪检,以免发生意外。f:特殊情况的细节处理。体检期间若突发发热、感染、意外等事件,应沉着冷静处理,一方面派专人单独护理发生状况的人员,必要时停止体检,并为其安排下次体检时间,另一方面做好其他受检人员的安抚工作,以保证中心整体工作有序、持续开展。(4)体检后的细节服务:在受检人员完成体检项目后,主动告知报告的出具时间及送达、获取方式,并在体检后7d内予以电话回访。

1.3 观察指标

(1)体检知识掌握程度比较:在入组参与研究的两组组别开展护理服务的前后,经自制的调查问卷表调查受检人员的体检知识

掌握程度,内容包括体检意义、体检项目、各项体检内容、注意事项等,每项以 0-25 分为计分范围,总分高低与体检知识掌握程度的高低呈一致性表现。

(2) 体检依从性比较:经中心自制的调查问卷表调查得出,于服务结束后发放,回收率达 100%,表格采取百分制计分法,其中 60 分以下为不依从,61-89 分为部分依从,90-100 分为完全依从。

(3) 导检满意度比较:仍经中心自制问卷获取结果,以 0-10 分为计分范围,0-4 分为不满意,5-6 分为基本满意,7-8 分为比较满意,9-10 分为非常满意。

1.4 统计学

将自研究中调取的资料经 SPSS25.0 for windows 软件中展开规范统计,两个组别间计量通过 ($\bar{x} \pm s$) 予以表述,施以 T 检验,计数通过 (%) 予以表述,施以卡方检验获取结果, $P < 0.05$ 提示差异有统计学意义。

2 结果

2.1 体检知识掌握程度比较

表 1 可见,在开展护理服务前,经对两组受检人员展开体检知识掌握程度评分,无差异 ($P > 0.05$);在完成护理服务后,观察组

的体检知识掌握程度明显高于对照组 ($P < 0.05$)。

表 1: 体检知识掌握程度比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组名	例数	服务前	服务后
对照组	n=200	57.58 $\pm$ 4.65	74.12 $\pm$ 5.05
观察组	n=200	57.74 $\pm$ 4.76	89.95 $\pm$ 6.33
T	-	0.340	27.646
P	-	0.734	0.001

2.2 体检依从性比较

表 2 可见,经对两组予以体检总依从率比较,观察组居更高水平 ($P < 0.05$)。

表 2: 体检依从性比较[n (%)]

组名	例数(n)	不依从	部分依从	完成依从	总依从率
对照组	200	37 (18.50)	80 (40.00)	83 (41.50)	163 (81.50)
观察组	200	16 (8.00)	84 (42.00)	100 (50.00)	184 (92.00)
卡方	-	-	-	-	16.399
P	-	-	-	-	0.001

2.3 导检满意度比较

表 3 可见,观察组的导检总满意度明显高于对照组 ($P < 0.05$)。

表 3: 导检满意度比较[n (%)]

组名	例数	不满意	基本满意	比较满意	非常满意	总满意度
对照组	n=200	32 (16.00)	67 (33.50)	74 (37.00)	27 (13.50)	168 (84.00)
观察组	n=200	8 (4.00)	74 (37.00)	83 (41.50)	35 (17.50)	192 (96.00)
卡方	-	-	-	-	-	20.645
P	-	-	-	-	-	0.001

3 讨论

健康体检是指应用各类医学手段及方法对受检人员进行以健康为中心的身体检查,一般建议在受检人员在出现明显的身体疾病之前开展,以便其全面了解自身身体健康状态,发现已患有疾病或筛查可能存在的发病隐患,以便做出更为科学、合理的预防与治疗干预,因此,健康体检又常被称为“预防保健性体检”^[1]。近年来,随着国民生活水平及个体素质的不断提高,人们对于自身及亲友的身体保健意识也逐年深化,在此情况下,健康体检成为社会发展的热点趋势,它在帮助尽早发现各类致病风险因素及慢性疾病,防止病情进一步发展、恶化方面作出了重要的贡献,但随着体检工作展开时日的延长,其所出现的一系列不足之处也日益受到关注,诸如体检环境不够优美、体检流程不够人性化、检查项目不明确、导检服务不佳等问题时有报道,对受检人员的检查舒适度、愉悦度及依从性均产生了不良影响。考虑到健康体检本质属于“服务性工作”,因此应当遵循“尽善尽美”、“客户至上”的服务原则,尽可能提高自身的护理服务质量,以使受检人员满足合理需求并获取满意服务体验。

既往体检中心未对导检环节予以重点关注,多数导检护士未经专业、系统的健康知识学习与服务技能培训便上岗工作,导致实际运营期间出现了导检护士健康知识不全面、服务态度不佳、沟通与应变能力不足等问题,不仅降低了受检人员的服务评价,若不及时解决上述问题,还可能阻碍我国体检服务事业的发展,因此,选择另外一种更能提高中心导检服务质量的护理模式十分必要^[2]。细节服务主要在既有护理实际基础上,对各种可能影响受检人员服务体

验的体检环境、流程及人员等进行规范化、精细化且人性化优化处理,以此帮助受检人员在自身权益范围内尽可能获取最高质量的护理服务,同时能适当提高自身健康知识储备程度并更好依从相关诊疗意见与建议^[4]。从本次研究结果来看,观察组受检人员无论在体检知识掌握程度方面,还是体检依从率及导检满意度方面,均明显高于对照组,证实在常规导检服务中增加细节服务可进一步提高其护理质量,在显著提升导检护士的综合业务能力与素养的同时能充分体现“以人为本”的护理理念,提前分析受检人员的可能合理需求并及时满足,注重保护其隐私及适当普及教育和心理护理,根据实际状况合理调整体检流程并沉着、高效解决问题,经上述诸多细节优化自然可提高受检人员的服务满意度与认可度。

综上所述,于体检中心开展细节服务更利于促进导检护士主动服务、优质服务,从而帮助受检人员获取更高水平的护理服务质量并提高其体检依从率与导检满意度,具备较高的推广应用价值。

参考文献:

- [1] 张娜娜. 细节性干预模式在体检中心护理服务中的应用价值研究[J]. 大众科技,2022,24(5):75-78.
- [2] 李虹. 细节护理在健康体检中心护理服务中的应用及体检满意率分析[J]. 中国保健营养,2021,31(18):119.
- [3] 李东彩,吴春柳. 细节护理服务在体检中心的应用价值探讨[J]. 首都食品与医药,2017,24(8):110.
- [4] 许晓云. 细节护理在体检中心护理服务中的应用分析[J]. 中国保健营养,2017,27(14):200-201.