

对健康管理中心体检者接受健康管理一体化服务护理价值研究

孙洪波

北部战区总医院和平院区 辽宁沈阳 110000

摘要:目的:探讨健康管理中心体检者实施健康管理一体化服务护理的价值。方法:2023年11月-2024年11月,以在健康管理中心进行健康体检的200例体检者为研究对象,经抽签法分为观察组(健康管理一体化服务护理, n=100例)、对照组(常规化服务护理, n=100例)。结果:观察组体检服务质量评分、体检服务满意度高于对照组($P < 0.05$)。结论:健康管理中心体检者实施健康管理一体化服务护理,可提高服务质量及满意度,应用价值显著。

关键词:健康管理中心;健康管理一体化服务护理;常规化服务护理

健康体检是现代人比较推崇的一类医疗服务项目,也是很多健康意识较强人群定时进行的医疗项目^[1]。健康体检可全面评估人体健康水平,了解各个器官、各个组织的实际功能变化,可发现很多潜在健康问题^[2]。实施健康体检可帮助很多患者早期识别一些疾病,尤其是恶性病变,有利于患者选择最理想治疗方案,获得最好的预后及疗效,最大程度上降低恶性病变对患者生命造成的威胁^[3]。但要保证健康体检的效果与效率,还需做好相应的护理管理工作。文章分析健康管理一体化服务护理的应用效果,报道如下。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

2023年11月-2024年11月,以在健康管理中心进行健康体检的200例体检者为研究对象,经抽签法分组,各100例。对照组:男55例、女45例,年龄27-57岁(42.46 ± 5.41)岁。观察组:男59例、女41例,年龄30-56岁(43.10 ± 5.49)岁。比较两组资料,无差异($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组,常规化服务护理:体检者入健康管理中心后,主动接待,询问是否有预约,结合实际情况辅助,帮助打印体检单,介绍体检项目,普及各个项目的进行场所,告知体检注意事项和配合内容,让患者自行进行健康体检,完成体检后回收报告单,并告知体检者什么时候领取体检结果,有电子版和纸质版两种,体检者结合自身需求得到相应报告单。

观察组,健康管理一体化服务护理:(1)创建小组:针对健康管理中心的健康体检服务,成立一体化服务护理小

组,优秀护士中业务能力与管理能力最理想者担任小组长,带领小组成员共同学习一体化服务护理理念、原则、知识、技能,回顾分析现有健康体检服务护理中存在的问题,明确体检者存在的护理需求,拟定符合健康管理中心的健康管理一体化服务护理方案。经护理专家确定方案可行后,安排健康管理中心护士进行培训,充分掌握护理知识与技巧后,落实该护理方案。(2)线上服务:指导体检者关注微信公众号,传授如何利用公众号预约健康体检、查阅健康体检知识、了解不同人群健康体检需求以及建议进行的健康体检项目等,让体检者基于自身需求科学选择体检项目及体检服务,准确预约体检时间,缩短体检耗时,加快体检效率。(3)体检建档:在体检者进入健康体检中心后,或应用计算机设备提前了解预约体检者的基础信息资料,了解体检者到诊实际情况,预测体检完成时间,结合健康管理中心人流量与体检者所需完成的各个体检项目,主动为体检者提供引导与帮助,告知体检者哪些项目的候检人数少、哪些项目可一站式完成等。同时在经体检者同意后,建立健康档案,详细记录体检者个人信息,综合评估体检者的实际体检需求、可能发生的健康问题。在出具健康体检报告后,第一时间将体检结果录入档案,指导有需要体检者进一步检查,或帮助体检者构建定时健康体检计划、推荐健康生活方案等。(4)目标管理:在体检者体检报告出具后,基于健康评估结果,结合体检者所提供个人信息资料,帮助体检者设置相应的健康管理目标,比如亚健康转为健康、超重转为正常体重等。积极与体检者进行有效沟通,结合体检者生活习惯和个人喜好,帮助体检者设计个体化健康管理方案,包含日常膳食、适当运动、

正常睡眠等,指出体检者生活中存在的隐患,督促体检者消灭隐患,逐步养成健康生活习惯,提高身心健康水平。

1.3 观察指标

各组体检服务质量(经自拟体检质量调查问卷采集,对体检流程、体检环境、体检效率、体检引导、主动服务、有效沟通进行评价,六分制,评分越高代表该项体检服务的质量越好)、体检服务满意度(经自拟体检服务满意度调查

问卷采集,对10个题目进行评价,总分0-20分,0-10分代表体检者不满意,10-16分代表体检者基本满意,16-20分代表体检者非常满意)。

1.4 统计学方法

通过SPSS 26.0软件比较各项指标。

2. 结果

2.1 各组体检服务质量比较 见表一。

表1 体检服务质量(n=100例, $\bar{x} \pm s$, 分)

| 组别 | 体检流程 | 体检环境 | 体检效率 | 体检引导 | 主动服务 | 有效沟通 |
|-----|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 观察组 | 5.38 ± 0.56 | 5.25 ± 0.59 | 5.27 ± 0.58 | 5.29 ± 0.57 | 5.20 ± 0.55 | 5.18 ± 0.54 |
| 对照组 | 4.71 ± 0.48 | 4.56 ± 0.43 | 4.63 ± 0.48 | 4.51 ± 0.45 | 4.42 ± 0.43 | 4.37 ± 0.46 |
| t 值 | 9.0840 | 9.4512 | 8.5009 | 10.7405 | 11.1725 | 11.4186 |
| P 值 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 |

2.2 各组体检服务满意度比较 见表二。

表2 体检服务满意度(n=100例, n/%)

| 组别 | 非常满意(n) | 基本满意(n) | 不满意(n) | 体检服务满意度(%) |
|------------|---------|---------|--------|------------|
| 观察组 | 56 | 42 | 2 | 98.00 |
| 对照组 | 44 | 45 | 11 | 89.00 |
| χ^2 值 | - | - | - | 6.6639 |
| P 值 | - | - | - | 0.0098 |

3. 讨论

在社会经济高速发展后,人们经济实力日益增强,健康体检认识加深,健康体检需求增加,医院积极设置健康管理中心,为这一类人提供相应的健康体检服务^[4]。但在健康体检人员数量持续增加后,健康管理中心所提供的服务护理出现一定不足,难以满足体检者的实际需求,甚至会导致体检者出现不满意等多项问题,不利于护患关系^[5]。积极分析现有健康管理中心存在的体检服务护理缺陷,基于已知缺陷进行改进,有利于护理改革与优化。以往实施常规化服务护理,可满足体检者的基础需求。护士按照标准化体检流程为体检者提供相应服务,并未考虑到体检者的个体需求,每一位体检者的需求不一样、面临的健康风险不一样,所以护理效果一般^[6]。健康管理一体化服务护理是现今推崇的新型服务模式,强调一体化、个体化、全面化、便捷化等,要求以体检者为中心,积极分析、了解体检者的实际需求,主动满足相应健康需求,让体检者获得更高质量服务^[7]。

本研究发现,与对照组比较,实施健康管理一体化服

务护理后观察组的服务质量及满意度均更高。健康管理一体化服务护理要求提供线上、线下双重服务,满足对体检效率高要求、体检时间充足等不同人群的需求,可避免候检时间太长对体检者情绪造成的影响,规避情绪化所致护患纠纷及矛盾^[8]。健康管理一体化服务护理要求为体检者建立个人档案,主动了解体检者各项信息资料,基于体检结果提供阅读报告的多项服务,结合健康体检结果为体检者提供健康管理服务,帮助体检者设置健康管理目标,围绕目标指导体检者健康生活,体检服务更全面,体检者更满意。

综上所述,健康管理中心实施健康管理一体化服务护理,可获得理想效果。

参考文献:

- [1] 韩冰, 苟莉. 大数据环境下“互联网+健康教育”在体检中心慢性病患者护理管理中的方法与效果[J]. 机器人外科学杂志(中英文), 2024, 5(1): 64-69.
- [2] 张丽婷, 李瑞红, 全莹. 基于“互联网+”的新型健康管理模式对健康体检慢性病检出人群的干预效果[J]. 国际护理学杂志, 2024, 43(4): 599-603.
- [3] 赵桂芬, 陈云云, 蔡梦娇, 等. 以问题为导向联合PDCA循环的健康管理模式在体检中心的应用[J]. 健康体检与管理, 2023, 4(4): 389-391, 409.
- [4] 陈峰, 蔡益玲, 陈小琼. 基于生活指导与心理护理为主的健康教育对体检高血压高危人群高血压预防效果观察[J]. 心血管病防治知识, 2024, 14(12): 88-91.
- [5] 姜艳. 基于Donabedian结构-过程-结果三维质量

评价模式构建体检中心护理质量敏感指标体系 [J]. 当代护士, 2024, 31(17): 163-167.

[6] 蒋楠, 于文新. 基于 Donabedian 结构-过程-结果三维质量评价模式构建体检中心护理质量敏感指标体系 [J]. 国际护理学杂志, 2023, 42(24): 4443-4448.

[7] 张蕾. 程序化和谐护理模式对中老年健康体检人群

体检效率、体检舒适度及护理质量的影响 [J]. 国际护理学杂志, 2024, 43(11): 2083-2087.

[8] 相欣, 柴清华, 柴玉丽. 健康管理一体化服务模式在医院体检中心的应用价值评价 [J]. 中国卫生产业, 2023, 20(12): 1-4.