

提高体检结果返回时效性的护理管理策略探讨

古平

(海军第971医院崂山医疗区)

【摘要】目的 探讨在2023年5月至2024年5月期间,实施护理管理策略对提高体检结果返回时效性的作用。方法 选取200例体检者,随机分为观察组和对照组,对照组采用常规护理管理,观察组采用优化后的护理管理策略,对比两组体检结果返回时间及体检者满意度等指标。结果 观察组体检结果返回时间显著短于对照组,且体检者满意度高于对照组,差异具有统计学意义。结论 有效的护理管理策略可显著提高体检结果返回时效性,提升体检服务质量和体检者满意度。

【关键词】体检结果;时效性;护理管理;满意度

Discussion on nursing management strategies to improve the timeliness of physical examination results

Gu Ping

(Laoshan Medical Area of the Navy 971st Hospital)

[Abstract] Objective To explore the role of nursing management strategy in improving the timeliness of physical examination results from May 2023 to May 2024. Methods 200 patients with physical examination were selected and randomly divided into observation group and control group. The control group adopted the routine nursing management. The observation group adopted the optimized nursing management strategy and compared the return time of the physical examination results and the satisfaction of the patients. Results The return time of physical examination results in the observation group was significantly shorter than that of the control group, and the satisfaction of physical examiners was higher than that of the control group, and the difference was statistically significant. Conclusion The effective nursing management strategy can significantly improve the timeliness of physical examination results, improve the quality of physical examination service and the satisfaction of physical examination patients.

[Key words] physical examination results; timeliness; nursing management; satisfaction

一、引言

在当今社会,随着人们对健康意识的增强,体检已经成为现代医疗保健体系中不可或缺的一部分。体检作为预防疾病和维护健康的关键环节,其结果的及时性对于体检者的健康管理至关重要。体检结果能够为个人提供健康状况的全面评估,帮助人们了解自身的身体状况,从而采取相应的预防措施或治疗方案。然而,在实际操作过程中,体检结果的反馈存在滞后现象,这不仅影响了体检者的就医决策,还可能对其心理状态造成负面影响^[1]。体检者在等待结果的过程中可能会产生焦虑和不安,尤其是对于那些需要紧急处理的健康问题,这种延迟可能会导致病情恶化,错失最佳治疗时机。因此,研究并实施提高体检结果反馈时效性的护理管理策略具有重要的现实意义。本研究旨在针对特定时间段内的体检人群,通过实施一系列科学、合理的护理管理措施,分析这些措施对体检结果反馈时效性的影响,从而为优化体检服务流程提供科学依据,确保体检者能够及时获得自己的健康信息,更好地进行健康管理。

二、资料与方法

(一)一般资料

选取2023年5月至2024年5月在我院进行体检的200例体检者作为研究对象,按照随机数字表法分为观察组和对照组,每组各100例。观察组中,男性55例,女性45例,年龄25-65岁,平均年龄(45.2±10.5)岁;对照组中,男性52例,女性48例,年龄23-68岁,平均年龄(46.8±11.2)岁。两组体检者在性别、年龄等一般资料方面比较,差异无统计学意义($P>0.05$),具有可比性。

(二)方法

1. 对照组

本研究采用传统护理管理方法,具体操作包括引导体检者遵循体检项目标准流程进行检查,并在体检结束后等待检验结果汇总。随后,依据既定程序打印并发放体检报告。

2. 观察组

本研究实施了优化后的护理管理策略,具体措施如下:

(1)优化体检流程

体检前的准备阶段:本研究指派了专职护士负责预约管理,她们将详尽掌握每位体检者的基本资料、既往病史及特殊检查需求。基于这些信息,为每位体检者制定个性化体检方案及详细时间表^[2]。体检者将提前接收到包含饮食、作息、药物使用等方面的体检注意事项,以确保体检者充分准备,降低因准备不足导致的检查延误风险。

在体检进行过程中:本研究在各体检区域配置导诊护

士,其主要职责为引导体检者迅速、准确地定位至下一检查项目,避免体检者在医院内无目的徘徊,节约宝贵时间。同时,加强与检验科、影像科等部门的沟通与协作,对需加急或有特殊检查需求的项目优先处理,确保关键结果及时反馈给体检者。

体检完成后的后续工作:本研究组建专门的体检报告整理团队,负责及时收集、核对及整理各项检查结果。一旦发现检查结果有缺失或异常,立即与相关部门沟通解决。利用电子化报告系统,实现报告快速生成与传输。体检者可通过手机 APP 或医院公众号等平台在线查阅体检报告。对于需要纸质报告的体检者,提供快速打印及邮寄服务,确保体检者及时获得体检报告。

(2) 加强护理人员培训

专业技能提升:为持续增进护理人员的专业素质与服务水平,本机构定期举办针对体检相关专业知识的培训课程。培训内容广泛,包括各项检查指标的临床意义、常见疾病的诊断标准以及预防措施等关键知识点。此类培训有助于护理人员深化对体检过程中医学信息的理解,有效解答体检者的疑问,促进体检者对自身健康状况的深入理解。此举不仅增强了护理人员的专业技能,也显著提升了服务品质。

沟通能力培养:为构建更为和谐的医患关系,本机构特别设置了沟通能力培养课程,旨在指导护理人员掌握与体检者有效沟通的技巧。课程内容涉及倾听体检者需求与顾虑、以易懂语言阐释体检流程与结果,以及在沟通过程中展现同理心与专业度^[9]。通过此类培训,护理人员能更深入理解体检者的情感体验,增强体检者的信任与满意度,进而提供更为人性化的服务体验。

信息技术能力培训:鉴于信息技术的迅猛发展,本机构对护理人员进行了专门的培训,以确保他们能熟练操作电子化报告系统及相关办公软件。培训课程不仅包括软件基础操作,还涉及高效处理电子化数据、利用信息技术优化工作流程等高级技能。此类培训显著提升了护理人员的工作效率,并为体检者提供了更为迅速和精确的服务。

(3) 建立质量监督机制

为了确保体检流程和护理服务的质量,我们特别设立了专门的质量监督小组。这个小组将定期对体检流程及护理服务质量进行检查与评估,确保体检项目能够按时完成,报告的准确性与完整性得到保障,同时,体检者的满意度也是我们关注的重点。

此外,我们还建立了完善的反馈机制,鼓励体检者积极对体检过程中的问题和意见建议进行反馈。质量监督小组将及时收集并分析这些反馈信息,针对发现的问题制定相应的改进措施。我们不仅关注改进措施的制定,更重视其执行情况,确保每项改进措施都能得到有效实施,从而不断提升我们的服务质量。

(三) 研究指标

体检结果反馈时长:在本项研究中,我们详细记录了体检者完成所有体检项目之后,到他们能够获取到一份完整的体检报告所需的时间跨度。这个时间长度是以小时为单位进行精确测量的。通过这个时间间隔的长短,我们可以评估体检中心的工作效率以及体检流程的顺畅程度。一个较短的反馈时长通常意味着体检中心运作高效,体检流程设计得当,这在很大程度上能够影响并提升体检服务的整体品质。

体检者满意度评估:为了更准确地了解体检者对于体检服务的满意程度,本研究设计并实施了一套自制的满意度调查问卷。这份问卷在体检者收到体检报告之后进行填写,旨在收集他们对于体检流程的便捷性、护理人员的服务态度以及体检结果反馈的及时性等方面的反馈和评价。问卷采用百分制评分系统,以便于量化分析。根据收集到的评分结果,我们将满意度分为四个等级:非常满意(对应分数为 90 至 100 分)、满意(对应分数为 75 至 89 分)、一般(对应分数为 60 至 74 分)以及不满意(对应分数为 60 分以下)。满意度的计算公式为:满意度 = (非常满意例数 + 满意例数) / 总例数 × 100%。通过这种定量的分析方法,我们能够清晰地了解体检者对体检服务的总体评价,从而为体检中心的服务改进和质量提升提供有力的数据支持。

(四) 统计分析方法

本研究采用 SPSS 25.0 统计软件进行数据处理,计量资料以均值 ± 标准差 ($\bar{x} \pm s$) 表示,并运用 t 检验进行分析;计数资料以百分比 (%) 表示,并采用 χ^2 检验进行分析。当 P 值小于 0.05 时,认为差异具有统计学意义。这些统计方法有助于研究者精确地解析数据,判断不同变量间是否存在显著性差异,进而得出科学且可靠的结论。

三、结果

(一) 两组体检结果返回时间比较

观察组体检结果平均返回时间为 (18.5 ± 3.2) 小时,对照组体检结果平均返回时间为 (30.2 ± 5.6) 小时,观察组体检结果返回时间明显短于对照组,差异具有统计学意义。

(二) 两组体检者满意度比较

观察组体检者满意度为 92%,其中非常满意 60 例,满意 32 例;对照组体检者满意度为 75%,其中非常满意 35 例,满意 40 例。观察组满意度高于对照组,差异具有统计学意义。详细数据见表 1 和表 2。

表 1 两组体检结果返回时间比较 ($\bar{x} \pm s$, 小时)

组别	例数	平均返回时间
观察组	100	18.5 ± 3.2
对照组	100	30.2 ± 5.6

表2 两组体检者满意度比较(例)

满意度等级	观察组	对照组
非常满意	60	35
满意	32	40
一般	8	20
不满意	0	5

四、讨论

(一) 优化体检流程对体检结果返回时效性的影响

通过精心设计和优化预约流程以及相关准备工作,体检者得以更加有序地进行体检,显著降低因准备不足或信息不准确导致的时间浪费。体检前预约管理涉及对体检者个人信息的精确采集、体检项目的合理规划以及预约时间的优化配置,这些措施共同作用,确保体检者在一个高效有序的环境中完成体检前的各项准备^[4]。此外,体检中心提供的导诊服务和科室间的协调工作,进一步保障了体检流程的顺畅。导诊服务为体检者提供了明确的指引,帮助他们迅速定位至相应的检查科室,而科室间的协调则确保了体检者在不同检查项目间无缝对接,避免了不必要的等待和移动。这些措施共同作用,显著提升了检查效率,缩短了体检者在体检中心的滞留时间。体检后的环节亦至关重要,体检中心对报告的整理和电子化传输进行了优化,这不仅缩短了报告生成和分发的时间,还确保了体检结果的准确性和及时性。体检者能够通过电子化手段更快地获取自己的体检结果,从而及时进行健康状况的评估和管理。这些环节的优化相互配合,有效提升了体检结果的反馈时效性,为体检者的健康管理提供了更及时、更高效的支持。

(二) 护理人员培训的重要性

经由专业化的知识培训,护理人员得以深化对各类体检项目及其潜在结果的理解。此举不仅有助于他们向体检者提供精确、专业的解答,而且显著增强了体检者对整个体检流程的信任,进而提升了体检者对体检流程的配合度。此外,

沟通技巧的培训对护理人员而言至关重要,它有助于护理人员与体检者之间建立良好的护患关系,及时掌握并理解体检者的需求和面临的问题,并能迅速有效地提供解决方案,从而极大地提高了体检者的满意度。信息技术培训使护理人员能够熟练操作电子化报告系统及其他相关工具,这不仅提升了他们的工作效率,还为缩短体检结果的反馈时间提供了坚实的技术支持。

(三) 质量监督机制的作用

为确保体检流程及护理服务品质,本研究构建了一套质量监控体系。该体系具备及时发现并指出体检流程及护理服务中潜在问题的能力。通过搜集反馈信息并实施相应改进措施,本研究持续优化并提升服务质量。此外,通过定期检查与评估,确保各项护理管理策略得到有效执行与落实,避免了因管理不当导致的服务品质下降及结果反馈延迟^[5]。同时,本研究鼓励体检者主动提供反馈意见,这不仅彰显了以体检者为中心的服务理念,而且有助于增强体检者的参与感与满意度。体检者的意见与建议是改进工作的关键参考,它们有助于深入理解体检者需求,进一步推动体检服务质量的提升。

五、结论

在2023年5月至2024年5月的研究周期内,通过执行一系列精心设计的护理管理策略,包括优化体检流程、强化护理人员的专业培训以及建立严格的质量监督机制,本研究成功显著提升了体检结果的时效性。这些改进措施不仅促进了体检结果的快速反馈,而且显著提升了体检者的满意度。这些策略已经证明具有显著的可行性和有效性,因此它们在体检机构中具有广泛的推广价值。展望未来,我们还可以进一步探索和创新护理管理方法,结合先进的信息技术和现代管理理念,不断完善体检服务流程。我们的目标是体检者提供更加优质、高效、全面的健康服务,确保每一位体检者都能获得最佳的体检体验。

参考文献:

- [1]肖舒敏.学龄前儿童体检结果及儿童保健干预效果研究[J].基层医学论坛,2024,28(31):15-17.DOI:10.19435/j.1672-1721.2024.31.005.
- [2]王艳丽,李钦,秦娜娜,等.临沂市体检人群EB病毒抗体联合检测结果的临床分析[J].中国耳鼻咽喉颅底外科杂志,2024,30(05):89-94.
- [3]胡明星,蔡骏,张孝芸,等.南京市某区2017—2022年食品及公共场所从业人员健康体检结果分析[J].健康教育与健康促进,2024,19(05):537-540.DOI:10.16117/j.cnki.31-1974/r.202405537.
- [4]程武,陈金霞,罗娜.甘肃省临泽县2023年中小学生健康体检结果分析[J].健康教育与健康促进,2024,19(05):541-543.DOI:10.16117/j.cnki.31-1974/r.202405541.
- [5]钟美玲,周志鹏,陈锦华,等.2020—2022年龙岩市食品、公共场所等行业从业人员健康检查结果分析[J].中国卫生工程学,2024,23(05):625-627.DOI:10.19937/j.issn.1671-4199.2024.05.014.