

路径化护理服务对健康管理中心体检效果及满意度的影响

张 莉

前海人寿韶关医院 广东韶关

【摘要】目的 探讨路径化护理服务对健康管理中心体检效果及满意度的影响。**方法** 选择 2023 年 3 月-2025 年 3 月健康管理中心收治 80 例体检者, 对照组接受常规护理, 观察组接受路径化护理服务。对比两组护理效果。**结果** 观察组体检效率以及满意度均高于对照组, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。**结论** 对健康管理中心实施路径化护理服务, 能够提高体检的效率和质量, 使得体检者对体检服务的认可度更高。

【关键词】 路径化护理; 健康管理中心; 体检效果; 满意度

【收稿日期】2025 年 9 月 19 日

【出刊日期】2025 年 10 月 27 日

【DOI】10.12208/j.ijnr.20250554

The influence of path-based nursing services on the physical examination effect and satisfaction of the health management center

Li Zhang

Qianhai Life Insurance Shaoguan Hospital, Shaoguan, Guangdong

【Abstract】Objective To explore the impact of path-based nursing services on the physical examination outcomes and satisfaction levels in health management centers. **Methods** 80 physical examination subjects admitted to the Health Management Center from March 2023 to March 2025 were selected. The control group received routine care, while the observation group received path-based nursing services. Compare the nursing effects of the two groups. **Results** The physical examination efficiency and satisfaction of the observation group were both higher than those of the control group, and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). **Conclusion** Implementing path-based nursing services in health management centers can enhance the efficiency and quality of physical examinations, thereby increasing the recognition of physical examination services among examinees.

【Keywords】 Path-oriented nursing; Health management center; Physical examination results; Satisfaction

随着社会经济的快速发展和人民生活水平的不断提高, 公众的健康意识日益增强, 定期健康体检已成为个体预防疾病、维护健康的重要手段。健康管理中心作为提供专业化、系统化健康管理服务的重要载体, 其服务质量和效率直接影响着体检者的体验与健康干预效果^[1]。然而, 传统的体检服务模式往往侧重于检查项目的执行与结果的呈现, 流程相对固化、服务较为被动, 容易导致受检者流程不畅、等候时间长、健康指导碎片化等问题, 难以满足个体化、精准化的健康管理需求, 也制约了服务满意度的提升^[2]。路径化护理服务作为一种以循证医学为基础、以时间为轴线、以多学科协作为特点的标准化、程序化、个体化服务模式, 已在临床多个领域证实能有效提高护理质量、缩短服务周期、降低资源消耗并提升患者满意度^[3]。本研究旨在探讨路径化

护理服务模式对健康管理中心体检效果及受检者满意度的影响, 现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择 2023 年 3 月-2025 年 3 月健康管理中心收治 80 例体检者, 对照组 40 例 (男 22 女 18), 年龄 20~65 (43.58 ± 7.49) 岁; 观察组 40 例 (男 23 女 17), 年龄 22~63 (42.49 ± 8.11) 岁。两组一般资料无明显差异 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

1.2.1 对照组接受常规护理。体检客户在预约后按指定时间到达健康管理中心, 于候诊大厅集中等候, 按照各检查科室的顺序依次完成各项体检项目。期间, 护理人员主要提供基础的引导和秩序维护, 客户对检查

流程、注意事项及个性化健康问题的咨询需求主要通过门诊设立的咨询平台进行获取。

1.2.2 观察组接受路径化护理服务。(1) 体检前护理。**a.创建和谐的环境:**室内可适当摆放绿植或鲜花以增添生机, 墙壁悬挂主题轻松的健康宣传画或风景壁画, 营造宁静放松的视觉感受; 在候检走廊区域配置舒适座椅、设置饮水机并提供一次性纸杯, 满足基本生理需求; 条件允许时, 可配备健康类杂志、科普读物或报纸, 供体检者在等待期间阅读, 既可普及疾病预防与健康知识, 又能转移注意力, 减轻因长时间等候带来的烦躁与不安。**b.体检前准备:**护理人员需提前做好各项技术性准备工作, 确保血压计、电子体重秤、心电图仪等常用体检设备处于良好运行状态, 避免因仪器故障影响检查效率。此外, 应在体检开始前统一发放标准化健康问卷, 指导体检者如实、准确填写个人基本信息、既往病史、家族史、生活习惯等内容, 为医生评估健康风险、个性化定制或调整体检项目提供科学依据。(2) 体检期间护理。护理人员在接待每一位体检者时, 应始终保持亲切友善的态度, 面带微笑、语言温和, 主动引导并耐心解答其关于检查流程、注意事项及健康疑问, 营造尊重、信任、和谐的护检关系。对于体检过程中出现的突发情况或个体需求, 如路线不熟、项目顺序困惑、身体不适等, 护理人员应积极应对、及时协调, 主动提供帮助, 确保体检流程顺畅。尤其面对老年、孕妇、行动不便或初次体检等特殊群体时, 更需给予细致入微的关怀与照护: 如提供优先通道、协助填写资料、全程陪检、调整检查体位、关注体力状况等, 最大限度减少

其身体负担与心理压力。(3) 体检后护理。**a.归档体检资料:**为每位体检者建立系统、完整的个人健康档案, 将本次体检的所有检查结果、影像报告、实验室数据及主检医师的综合评估意见进行集中归档与电子化管理, 确保信息的完整性与可追溯性, 为后续健康监测和临床参考提供可靠依据。**b.跟踪服务:**分析个体健康风险, 制定针对性的干预建议, 以电话随访、健康讲座、线上推送等形式, 向受检者普及常见疾病预防知识, 纠正不良生活习惯, 引导其主动参与健康管理。

1.3 疗效观察

(1) 对比两组受检者的体检情况, 包括体检用时、体检效果、体检可信度和健康教育评分。每项满分 100 分, 分数越高代表体检质量越高。

(2) 为受检者发放自制的百分制满意度调查问卷, 根据分值将受检者的满意度分为完全满意、部分满意与不满意。

1.4 统计学方法

数据采用 SPSS20.0 统计学软件分析处理, 计数资料采用率(%)表示, 行 χ^2 检验, 计量资料用均数 \pm 标准差($\bar{x}\pm s$)表示, 行 t 检验, $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

观察组体检用时少于对照组, 体检效果、体检可信度、健康教育评分均高于对照组($P<0.05$), 见表 1。

观察组护理满意度为 95.00%(38/40), 非常满意 23 例, 一般满意 15 例, 不满意 2 例; 对照组为 82.50%(33/40), 非常满意 17 例, 一般满意 16 例, 不满意 7 例。差异有统计学意义($P<0.05$)。

表 1 两组体检情况比较 ($\bar{x}\pm s$)

组别	例数	体检用时 (min)	体检效果 (分)	体检可信度 (分)	健康教育 (分)
观察组	40	40.36 \pm 5.27	9.41 \pm 0.59	9.62 \pm 0.48	9.35 \pm 0.62
对照组	40	67.19 \pm 8.46	7.75 \pm 0.84	7.49 \pm 0.72	7.02 \pm 0.88
t	-	7.524	5.857	4.419	6.473
p	-	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

健康体检的根本目的在于实现疾病的早期发现、早期干预和健康状态的全面评估, 健康体检是现代主动健康管理的重要组成部分。通过系统化的体检, 受检者能够全面了解自身的生理与健康状况, 及时识别潜在的健康风险或疾病信号, 为后续的有效治疗和疾病控制争取宝贵时间, 从而提升健康水平和生活质量^[4]。随着公众健康意识的持续增强, 参与健康体检的人群

数量逐年攀升, 这在体现健康需求增长的同时, 也对健康管理中心的服务能力、流程效率和管理质量提出了更高要求。在现代健康观念不断演进的背景下, 护理服务已从传统的“以疾病为中心”转向“以人的健康为中心”, 更加倡导“以人为本”的服务理念^[5]。

然而, 传统的体检服务模式往往缺乏对个体差异和流程优化的系统性规划, 体检者通常按照固定流程进行检查, 难以根据个人健康状况、年龄、性别或特定

风险因素实施个性化安排,导致流程冗长、环节重复或衔接不畅^[6]。同时,护理人员在服务过程中多以完成检查任务为导向,与体检者之间缺乏充分、有效地沟通,未能及时解答疑问或提供针对性的健康指导。加之健康宣教内容零散、形式单一,甚至被忽视,使得受检者对检查目的、注意事项及后续健康管理措施了解不足。这些因素共同导致体检周期延长,等候时间增加,服务体验感差,极易引发体检者的焦虑、不满和抱怨^[7]。长此以往,不仅降低了客户对护理服务的满意度,还可能因信息不对称或服务态度问题激化矛盾,进而诱发护检纠纷,影响健康管理中心的整体形象与服务质量。因此,体检护理亟须融入人性化、个性化的服务元素,关注受检者的心理体验、情感需求和主观感受,优化服务细节,提升沟通质量,真正实现健康管理服务的温度与价值^[8]。

本研究结果显示,路径化护理服务能够提升健康管理中心的体检效率与受检者护理满意度。究其原因在于,路径化护理服务通过制定标准化、个体化的流程方案,有效保障了健康体检过程中诊疗与护理工作的有序衔接与高效运行,显著提升了服务质量和受检者的体验感。在体检中心实施该模式,能够系统性地引导体检者按照科学规划的路径完成各项检查项目,确保整个体检过程连续、完整、不遗漏。护理团队可依据实时客流数据,由专人动态评估各检查项目的排队情况与体检人数,灵活调整检查顺序,实施精准的候检分流与时间管理,有效缓解传统模式下因流程僵化导致的集中拥堵与长时间等待问题,实现资源的优化配置^[9]。同时,路径化服务强调将健康教育贯穿于体检全过程,从预约指导、检查前准备、检查中宣教到结果反馈与后续干预,均融入针对性的健康知识传递。这种全程化、嵌入式的教育模式,弥补了传统体检中因停留时间短、沟通不足而导致健康指导缺失的短板,使体检者能够在不同环节及时获取与自身健康状况相关的知识,提升健康素养与自我管理能力,真正实现“检有所知、知而能行”的健康管理目标^[10]。

综上所述,在健康管理中心对体检者实施路径化护理服务,不仅显著提升了体检流程的有序性与运行效率,还提升了受检者对护理工作的认可度与整体满意度。

参考文献

- [1] 高向阳,陈刚,曾强,等.我国健康管理(体检)机构 2018 年发展状况调查[J].中华健康管理学杂志,2020,14(3):414-419.
- [2] 项慧芬,邹毓媚,付丹.精细化管理理念在提升健康管理中心现代化管理中的应用价值分析[J].中国药物与临床,2020,20(1):169-172.
- [3] 胡梦婷,肖萌,张思敏.健康管理中心护理质量管理的应用价值分析[J].中国卫生产业,2023,20(8):78-81.
- [4] 贺玲,杨艳,李艳,等.健康管理中心护理标准化服务模式的应用效果[J].现代医药卫生,2023,39(4):701-704.
- [5] 李永梅.细节护理在健康管理中心护理服务中的应用效果观察[J].家庭医药,2020(1):123-124.
- [6] 包雯,李卫.体检中心护理服务中细节护理的实践研究[J].养生保健指南,2020,15(26):143.
- [7] 李晓琴.路径化护理服务对健康管理中心体检效果及满意度的影响[J].国际护理学杂志,2021,40(8):1466-1468.
- [8] 王艳华.路径化护理服务对健康管理中心体检效果及满意度的影响观察[J].中国保健营养,2022,32(16):163-165.
- [9] 乔萍.路径化护理服务对健康管理中心体检效果及患者满意度的影响[J].健康女性,2021(39):273.
- [10] 戚婷婷,孟令超,杜纳纳,等.路径化护理服务对健康管理中心体检效果及患者满意度的效果分析[J].今日健康,2021(10):123-124.

版权声明: ©2025 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS