

循证护理在体检中心优化客户体验与服务质量中的应用研究综述

阮娅萍

昆明市延安医院 云南 昆明 650051

【摘要】：随着人们健康意识的不断提升，体检中心作为健康管理的重要场所，其服务质量与客户体验愈发受到关注。循证护理作为一种以最佳科研证据为基础，结合临床经验和患者需求的护理模式，在体检中心的服务优化中展现出显著优势。本研究通过梳理近年来循证护理在体检中心应用的相关文献，从体检中心客户体验与服务质量的影响因素、循证护理在体检中心的具体应用实践、应用成效等方面进行综述，旨在为进一步推动循证护理在体检中心的深入应用，提升体检服务水平提供参考依据。

【关键词】：循证护理；体检中心；客户体验；服务质量；应用研究

DOI:10.12417/2705-098X.26.03.063

1 引言

在健康中国战略的推进下定期健康体检已成为人们预防疾病、维护健康的重要手段，体检中心的服务需求也随之大幅增长。然而，当前部分体检中心在服务过程中仍存在诸多问题，如体检流程繁琐、护理人员专业水平参差不齐、对体检者个性化需求关注不足等，这些问题不仅影响客户体验，也制约了体检中心服务质量的提升。循证护理由加拿大护理学家 Guyatt 于 1992 年首次提出其核心是将科研证据、临床经验与患者意愿有机结合，为患者提供更科学、高效、个性化的护理服务，将循证护理理念引入体检中心的服务管理中能够有效解决体检服务中的痛点问题，优化服务流程，提升客户满意度。因此，系统分析循证护理在体检中心的应用现状与成效对于推动体检中心服务模式创新具有重要意义。

2 体检中心客户体验与服务质量的影响因素

2.1 护理人员专业素养

护理人员作为体检服务的直接提供者，其专业素养直接影响服务质量与客户体验。钟小倩等（2023）在《健康体检中心体检人员护理满意度影响因素及护理管理对策》中通过问卷调查与多因素分析发现，护理人员的专业知识储备、操作技能熟练度以及沟通能力是影响体检者护理满意度的关键因素^[1]。研究显示具备扎实医学知识、能够熟练完成采血、心电图等体检操作，且善于与体检者沟通，及时解答疑问的护理人员，其服务的体检者满意度显著高于专业素养不足的护理人员。

2.2 体检流程合理性

体检流程的便捷性与高效性是影响客户体验的重要环节。徐云芳等（2023）在《问题导向管理模式对体检中心体检效率及护理质量的影响研究》中指出传统体检流程中存在的科室分布不合理、体检项目衔接不畅、等待时间过长等问题，容易导致体检者产生烦躁情绪，降低对体检中心的满意度^[2]。研究发现体检者在体检过程中的等待时间与满意度呈负相关，等待时间越长，满意度越低。

2.3 个性化服务供给

随着人们健康需求的多样化，对体检服务的个性化要求也日益提高。刘晗光等（2023）在《基于自我调节下的疾病感知护理对体检乳腺癌高危人群的影响分析》中强调，不同人群（如慢性病高危人群、老年人群、女性人群等）具有不同的健康状况与护理需求，若体检中心仅提供统一的护理服务，难以满足体检者的个性化需求^[3]。以乳腺癌高危人群为例，该人群普遍存在对疾病的恐惧、焦虑等负面情绪，且对疾病的认知程度较低，需要护理人员提供针对性的疾病感知护理与心理疏导。若缺乏个性化服务，不仅无法有效解决体检者的实际问题，还可能导致其对体检服务的不信任。

2.4 环境与管理因素

体检中心的环境条件与管理模式也会对服务质量产生影响。董凌玲等（2023）在《常态化疫情防控下“6S”管理模式在体检中心护理管理工作中的应用》中提到，体检环境的整洁度、舒适度、隐私保护措施以及疫情防控措施等，均是体检者关注的重点^[4]。在常态化疫情防控背景下体检者对环境的卫生安全要求更高，若体检中心未能做好消毒消杀、人员分流等工作，容易引发体检者的担忧。

3 循证护理在体检中心的具体应用实践

3.1 体检前基于证据的健康评估与个性化宣教

体检前的准备工作直接影响体检的准确性与体检者的配合度。循证护理在体检前的应用主要体现在健康评估与健康宣教两个方面。一方面，护理人员通过查阅相关文献，明确不同人群的健康风险因素，制定科学的健康评估量表，对体检者进行全面的健康评估。例如，对于糖尿病高危人群，护理人员参考吕荣德等（2023）在《以微信小程序为基础的健康追踪护理平台对体检中 T1DM 患者自护能力、血糖水平的影响》中提到的糖尿病风险评估指标，结合体检者的年龄、体重、家族病史、生活习惯等因素，评估其糖尿病发病风险，为后续体检项目的选择与护理方案的制定提供依据^[5]。另一方面，针对体检者普遍存在的健康知识缺乏问题，护理人员以循证为依据，制定个

性化的健康宣教内容。邱淑妹等(2022)在《基于回馈理论的健康教育结合微信平台延续护理对体检筛查确诊糖尿病患者健康行为及血糖控制的影响》中采用回馈理论,通过“护士讲解—体检者复述—护士纠正”的模式,确保体检者准确掌握健康知识^[6]。

3.2 体检中循证指导下的流程优化与舒适护理

体检过程是客户体验的核心环节,循证护理在该环节的应用主要聚焦于流程优化与舒适护理。在流程优化方面徐云芳等(2023)提出的问题导向管理模式为循证护理的应用提供了实践案例,该研究团队通过收集体检者反馈的问题,查阅流程优化相关的循证文献,结合体检中心的实际情况对体检流程进行重构。例如,根据体检项目的 popularity 与科室分布,合理规划体检路线,减少体检者的往返次数;采用分时段预约体检制度,避免人员聚集,缩短等待时间;设立导诊服务台,安排专业护理人员为体检者提供全程引导服务,解决体检者的疑问与困难。在舒适护理方面,闫放等(2023)在《程序化和谐护理对体检者满意度的影响观察》中提出的程序化和谐护理模式,以循证为基础,从生理、心理两个层面为体检者提供舒适护理^[7]。在生理层面护理人员根据文献证据,采用正确的体位摆放、轻柔的操作手法,减少体检操作对体检者造成的不适。

3.3 体检后循证支持下的健康追踪与延续护理

体检后的健康追踪与延续护理是体检服务的重要延伸,也是提升客户满意度的关键。循证护理在体检后的应用主要体现在健康报告解读、健康问题干预以及长期健康追踪三个方面。在健康报告解读方面护理人员参考最新的医学指南与文献证据,用通俗易懂的语言为体检者解读体检报告,避免使用专业术语过多导致体检者理解困难。对于体检结果异常的体检者护理人员根据循证证据,为其提供个性化的健康建议,如饮食调整、运动指导、药物治疗等。在健康问题干预方面针对体检中发现的慢性病患者或高危人群,护理人员制定循证护理干预方案。例如,邱淑妹等(2022)针对体检筛查确诊的糖尿病患者,基于回馈理论的健康教育结合微信平台延续护理,定期通过微信平台向患者推送血糖监测方法、饮食与运动计划等内容,同时提醒患者按时复诊,有效提高了患者的健康行为依从性与血糖控制水平^[6]。在长期健康追踪方面吕荣德等(2023)开发的以微信小程序为基础的健康追踪护理平台,为体检者提供了长期健康管理的循证工具。该平台能够实时记录体检者的健康数据(如血糖、血压、体重等),护理人员通过平台获取数据后,结合循证证据,为体检者提供动态的健康指导,实现了从“一次性体检”向“长期健康管理”的转变^[5]。

3.4 特殊场景下的循证护理应用,以常态化疫情防控为例

在常态化疫情防控背景下体检中心面临着既要保障体检服务正常开展,又要做好疫情防控的双重任务。董凌玲等

(2023)在《常态化疫情防控下“6S”管理模式在体检中心护理管理工作中的应用》中,将循证护理理念与“6S”管理模式相结合制定了一系列疫情防控期间的护理管理措施^[4]。护理人员通过查阅疫情防控相关的循证文献,明确体检中心的感染风险点,如人员聚集、环境消毒不彻底、医疗废物处理不当等,然后针对性地制定防控方案。例如,在人员管理方面采用线上预约、分时段体检、入口处体温检测与健康码查验等措施,减少人员聚集;在环境管理方面,按照循证标准,制定详细的消毒流程,对体检区域、设备仪器、公共设施等进行定期消毒,并做好消毒记录;在医疗废物管理方面严格按照医疗废物处理规范,对使用后的口罩、手套、采血针等医疗废物进行分类收集、密封转运,避免交叉感染。通过这些循证护理措施的实施,有效保障了疫情防控期间体检中心的服务安全与质量。

4 循证护理在体检中心应用的成效

4.1 提升客户满意度

客户满意度是衡量体检中心服务质量的重要指标。钟小倩等(2023)的研究显示在实施循证护理干预后体检中心的护理满意度从干预前的 78.5%提升至 92.3%,差异具有统计学意义($P<0.05$)^[1]。闫放等(2023)的研究也表明采用程序化和谐护理模式后体检者的满意度评分显著高于传统护理模式,其中在服务态度、操作技能、沟通效果等维度的评分提升尤为明显^[7]。这主要是因为循证护理以体检者需求为导向,通过优化服务流程、提供个性化护理、改善服务态度等措施,有效解决了体检者在体检过程中遇到的问题,提升了其就医体验。

4.2 提高体检效率与护理质量

循证护理在提升体检效率与护理质量方面也发挥了重要作用。徐云芳等(2023)的研究发现实施问题导向管理模式(基于循证护理理念)后体检中心的平均体检时长从干预前的 120 分钟缩短至 85 分钟,体检漏检率从 5.2%降至 1.1%,护理不良事件发生率从 3.8%降至 0.9%^[2]。这是因为循证护理通过对体检流程的科学优化,减少了不必要的环节,提高了资源利用效率;同时,以循证为依据的护理操作规范,确保了护理服务的科学性与安全性,降低了护理不良事件的发生风险。

4.3 改善体检者健康结局

循证护理不仅关注体检过程中的服务体验,更注重体检者的长期健康结局。刘晗光等(2023)针对体检乳腺癌高危人群开展的基于自我调节下的疾病感知护理研究显示干预组体检者的疾病认知水平显著高于对照组,焦虑、抑郁评分显著低于对照组,且随访 6 个月后干预组的乳腺癌筛查依从性明显高于对照组^[3]。邱淑妹等(2022)的研究也表明对体检筛查确诊的糖尿病患者实施基于回馈理论的健康教育结合微信平台延续护理后患者的空腹血糖、餐后 2 小时血糖水平显著低于干预前,健康行为(如合理饮食、规律运动、按时服药)依从性显著提

高^[6]。这些研究结果表明循证护理能够有效改善体检者的健康认知与健康行为,对预防疾病、控制病情发展具有积极意义。

4.4 提升体检中心的竞争力

在当前体检市场竞争日益激烈的背景下循证护理的应用也有助于提升体检中心的核心竞争力,通过实施循证护理体检中心能够提供更优质、高效、个性化的服务,形成差异化竞争优势,吸引更多客户。同时,循证护理的实施也有助于提升体检中心的品牌形象与社会口碑,为其长期发展奠定坚实基础。董凌玲等(2023)的研究显示在常态化疫情防控期间,实施“6S”管理模式(基于循证护理)的体检中心,其客户流失率显著低于未实施该模式的体检中心,客户推荐率显著高于后者^[4]。

5 结语

综上所述,循证护理在体检中心优化客户体验与服务质量中展现出不可替代的价值。从体检前的健康评估、体检中的流程优化,到体检后的延续护理及特殊场景应对,循证护理通过融合科研证据、临床经验与体检者需求,有效提升了客户满意度、体检效率与护理质量,还改善了体检者健康结局,助力体检中心增强市场竞争力。然而,循证护理在体检中心的应用仍面临意识能力不足、证据资源匮乏、保障机制缺失等问题。未来需进一步加强护理人员培训、丰富循证证据库、完善应用保障体系,并提升体检者参与度,推动循证护理在体检领域深度落地,为健康中国战略下体检服务的高质量发展提供有力支撑,更好地满足人民群众日益增长的健康需求。

参考文献:

- [1] 钟小倩;孙春华;李珊珊.健康体检中心体检人员护理满意度影响因素及护理管理对策[J].齐鲁护理杂志,2023(16):96-98.
- [2] 徐云芳;孙建华.问题导向管理模式对体检中心体检效率及护理质量的影响研究[J].当代护士(上旬刊),2023(03):158-161.
- [3] 刘晗光;高雪英;蒋芳.基于自我调节下的疾病感知护理对体检乳腺癌高危人群的影响分析[J].心理月刊,2023(09):176-178.
- [4] 董凌玲;吴洁.常态化疫情防控下“6S”管理模式在体检中心护理管理工作中的应用[J].江苏卫生事业管理,2023(04):501-504.
- [5] 吕荣德;王秀菊;杨梦月;迟晓华;步乃通;崔选选.以微信小程序为基础的健康追踪护理平台对体检中 T1DM 患者自护能力、血糖水平的影响[J].齐鲁护理杂志,2023(01):13-16.
- [6] 邱淑妹;庄楚璇;陈凤;林恒媚;马智荟.基于回馈理论的健康教育结合微信平台延续护理对体检筛查确诊糖尿病患者健康行为及血糖控制的影响[J].糖尿病新世界,2022(22):139-142+158.
- [7] 闫放;姚静.程序化和谐护理对体检者满意度的影响观察[J].中国城乡企业卫生,2023(04):13-15.