

健康体检路径在体检中心优质护理服务中效果分析

陈 艳

南京瑞东医院 江苏 南京 210046

【摘要】：目的：探究健康体检路径模式在体检中心优质护理服务中的实施效果。方法：选取2024年1月-2025年10月期间于本院体检中心接受健康检查的68例受检者作为研究对象，采用随机数字表法分为2组，各34例。对照组实施常规体检护理服务，研究组则应用标准化健康体检路径进行全程护理干预，比较两组受检者的体检完成时效、服务满意度及健康知识掌握程度等指标。结果：研究组平均体检耗时显著少于对照组，服务满意度高于对照组，体检知识掌握优良率优于对照组（ $P<0.05$ ）。结论：健康体检路径能够很大程度的提升体检服务的效率，优化受检者的就医体验，增强健康管理认知水平，为体检中心优质护理服务模式的优化提供了实践依据。

【关键词】：健康体检路径；体检中心；优质护理服务

DOI:10.12417/2705-098X.26.12.023

随着人们健康意识的觉醒和预防性医疗理念的普及，健康体检已经成为了现代健康管理体系中的关键环节。作为健康筛查与疾病预防的重要窗口，体检中心的服务质量直接关系到受检人群的健康评估准确性以及健康行为的改变效果^[1]。当前传统体检服务模式普遍存在流程设计缺乏系统性、服务供给同质化、健康指导碎片化等问题，导致受检者等待的时间过长、检查体验不佳、健康知识获取不充分等现象时有发生^[2]。健康体检路径作为一种以循证医学为基础、以流程优化为核心的系统化护理模式，近年来在医疗服务领域逐渐受到了重视。该模式通过整合体检前、中、后各环节的服务要素，构建标准化与个性化相结合的服务流程，旨在提高医疗资源利用效率与服务满意度^[3-4]。尽管部分医疗机构已经开始尝试使用该模式，但关于其在体检中心优质护理服务中的应用研究仍比较缺乏，尤其是缺乏针对不同人群的适用性分析。基于此，本研究通过系统的分析健康体检路径的实施效果，为体检服务质量的提升提供科学的依据。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本研究采用便利抽样法，选取2024年1月-2025年10月期间在本院体检中心进行健康体检的68例受检者作为研究样本。纳入标准包括：年龄18-70周岁；意识清楚且能够配合完成问卷调查；无严重精神疾病或认知障碍；自愿参与本研究并签署知情同意书。排除标准为：存在严重基础疾病需优先检查者；体检过程中出现突发健康状况者；未能完成全部体检项目及随访者。运用随机的方式将研究对象分为两个组别，每组包含了34例。研究组中男性的数量是18例，女性数量为16例；年龄区间22-68岁，均龄（ 45.27 ± 8.62 ）岁；职业构成方面，企业职工17例，退休人员9例，其他职业8例。对照组里，男患者17例，女患者17例；23岁到69岁，平均（ 46.18 ± 9.02 ）岁；职业分布为企业职员18例，退休人员10例，其他职业6例。经统计学分析，两组研究对象在性别构成、年龄分布、职

业类型等资料比较无差异（ $P>0.05$ ），具备良好的组间可比性。

1.2 方法

对照组应用的是常规的护理服务流程，具体为：受检者到达之后由导诊护士为其提供体检指引单，并简要说明检查的流程和注意事项；受检者根据指引单自行前往各检查科室排队等候；检查的过程中护士为其提供必要的操作配合与简单的咨询；体检结束之后由档案室统一保管体检报告，受检者于规定的时间自行领取。

研究组予以健康体检路径的护理模式，此模式是基于“以受检者为中心”的服务理念，构建了包含体检前的准备、体检中的实施和体检后的管理三个阶段的闭环式服务体系，详细的内容如下：

（1）体检前期准备阶段（体检前1-3天）：①个性化健康评估：由责任护士通过电话访谈或者在线问卷的方式，收集受检者的基本健康信息，包括年龄、既往的病史、家族遗传病史、生活习惯以及健康关注的重点等，建立初步的健康档案。②制定体检方案：依据健康评估的结果，结合受检者的需求和年龄特点，为其提供个性化的体检套餐建议，避免不必要的检查项目，补充针对性的筛查内容。③分时段精准预约：采用智能的排班系统，按照检查项目的特点与科室的忙闲规律，为受检者制定分时段检查计划，以缩短候检的时间，空腹项目优先安排在上午7:30-9:00的时段。④多维度的健康宣教：通过线上科普文章、短视频和线下宣传手册等多种形式，向受检者详细的介绍体检项目的临床意义、检查前的准备要求（如饮食控制、穿着建议、药物调整等）以及常见问题的解答。

（2）体检实施阶段（体检当日）：①全程导检服务：为每一位受检者配备专属的导检护士，采用“一带一”的服务模式，引导其完成各项检查，减少无效的移动。②动态流程优化：导检护士根据实时科室人流量，灵活调整检查的顺序，对于等候时间较长的项目实施预登记和分流安排。③舒适化服务保

障：设置专属的候检区域，提供饮用水、阅读资料以及电子设备充电服务；对老年、行动不便或者情绪紧张的受检者提供优先服务和心理疏导。④质量实时监控：建立检查项目完成情况的实时追踪系统，确保无漏检的项目；对检查数据进行初步的审核，如果发现有异常指标要及时复核。

(3) 体检后续管理阶段（体检后 3-30 天）：①分层结果解读：由护士和医生组成解读团队，对体检报告进行分层的解读，普通结果通过线上平台推送并附上解读说明，异常的结果安排面对面咨询。②个性化健康处方：依据体检的结果，为受检者制定包含饮食指导、运动建议、生活方式调整和随访计划的个性化健康管理方案。③分级随访管理：建立三级随访机制，对健康人群每季度推送健康资讯，对于高危人群每月都要进行电话随访，针对异常指标者要协调专科医生进行会诊。

1.3 观察指标

1.3.1 体检效率

采用时间节点记录法，精确统计受检者从进入体检中心至完成所有检查项目并提交体检表的总耗时，精确到分钟。同时记录各环节时间构成，包括候检时间、检查操作时间、流程转换时间等。

1.3.2 服务满意度

采用自行设计的《体检服务满意度量表》进行评价，该量表经专家评审与预测试（Cronbach's α =0.87），包含服务态度（4题）、流程便捷性（3题）、环境舒适性（3题）、信息沟通（4题）四个维度，共 14 个条目，采用 Likert5 级评分法（1=非常不满意，5=非常满意）。同时设置开放性问题的具体意见。满意度计算方法为：（非常满意人数+满意人数）/总人数 \times 100%，其中综合评分 \geq 4.5 分判定为非常满意，3.5-4.4 分为满意， $<$ 3.5 分为不满意。

1.3.3 健康知识掌握程度

于体检前 1 天和体检后 1 周分别进行健康知识测试，测试内容涵盖体检相关知识（40%）、常见疾病预防（30%）、健康生活方式（30%）三个方面，共 20 题，满分 100 分。根据得分情况分为三个等级：优良（ \geq 85 分）、合格（60-84 分）、不合格（ $<$ 60 分）。优良率计算公式为：优良人数/总人数 \times 100%。

1.4 统计学分析

用 SPSS 26.0 软件处理数据，计数资料以[n（%）]表示，组间比较用 χ^2 检验。计量资料运用（ $\bar{x} \pm s$ ），组间对比用独立样本 t 检验， $P < 0.05$ 证明有差异。

2 结果

2.1 体检效率

研究组受检者完成全部体检项目的平均时间为（122.75 \pm 16.02）分钟，对照组为（153.18 \pm 22.14）分钟，研究组体检效

率更高（ $P < 0.05$ ）。

2.2 满意度情况

研究组的总满意率相较于对照组偏高（ $P < 0.05$ ），见表 1：

表 1 两组满意度比较（n，%）

组别	研究组	对照组	χ^2	P
n	34	34	/	/
非常满意	20(58.82)	12(35.29)	/	/
满意	12(35.29)	13(38.24)	/	/
不满意	2(5.88)	9(26.47)	/	/
总满意率	94.12	73.53	5.314	0.021

2.3 体检知识掌握情况

体检之后，研究组的体检知识掌握优良率比较高（ $P < 0.05$ ），见表 2：

表 2 两组知识掌握程度对比（n，%）

组别	研究组	对照组	χ^2	P
n	34	34	/	/
体检前	12(35.29)	10(29.41)	0.269	0.604
体检后	30(88.24)	18(52.94)	10.200	0.001

3 讨论

随着健康中国战略的深入推进，体检服务已经从单纯的疾病筛查向全方位健康管理转变。传统的体检模式多采用的是“流水线”作业方式，存在服务同质化、流程固化、人文关怀不足等问题，难以满足民众日益增长的个性化健康需求^[5]。此次研究通过建立并实施健康体检路径模式，系统优化了体检服务的全流程管理，取得了显著的效果。

从体检效率提升机制来看，本研究结果显示，研究组的体检耗时比较短，这与健康体检路径中的多项优化措施直接相关。个性化预约系统通过错峰安排有效的分散了人流高峰，动态流程调整减少了科室之间的无效流动，全程导检服务避免了受检者的盲目等待。这种高效的流程设计不仅节省了受检者的时间成本，也提高了医疗资源的利用效率，与相关研究中关于流程再造在体检服务中的应用效果的研究结论一致^[6-7]。因此，此次研究组在保证体检效率提升的同时，并未降低检查操作的时间，说明效率的提升主要来自流程优化而非健康质量的下降。

服务满意度的提高反映了健康体检路径在改善就医体验方面的优势。该模式通过全程导检、个性化沟通、舒适化环境等措施，构建了主动服务的新型医患关系。特别是在健康宣教

环节,采用多渠道、分阶段的教育方式,使健康知识传递的更有效^[8]。满意度调查中,研究组的总满意度较高,表明受检者对这种透明化、个性化的沟通方式的认可度较高。这与相关研究中的“以患者体验为核心”的服务改进理念相契合,证实了人文关怀在体检服务中的重要价值^[9]。

健康知识掌握程度的提升是健康体检路径实施的另一重要成果。研究组发现,研究组体检后的健康知识优良率明显提升了,这得益于体检路径中系统化的健康教育设计-体检前侧重于检查相关知识的普及,体检中结合项目进行即时教育,体检后针对结果提供个性化的指导,形成了完整的指示传递链。这种教育模式不仅提高了受检者对体检的配合度,更重要的是增

强了其的健康管理意识,为后续的健康行为改变奠定了基础^[10]。

本研究的创新点在于构建了“评估-干预-反馈-改进”的闭环式体检服务体系,将传统的碎片化服务整合为系统化路径。通过引入健康管理理念,使体检服务从单纯的检查行为延伸为全程健康干预,实现了从疾病筛查向健康促进的转变。同时,此次研究在实施的过程中注重量化评估,通过客观指标数据验证了路径的实施效果,增强了研究结论的说服力。

综上,健康体检路径用于体检中心的优质护理服务中的效果非常满意,能够进一步提高体检的效率,使受检者更加满意,应用价值高。

参考文献:

- [1] 余蓉,杨静,沈琬卿,等.全程细节护理对健康体检者候诊情绪及护理满意度的影响[J].中华养生保健,2025,43(16):160-163.
- [2] 李春梅,杨天煌,于海霞,等.基于健康教育下的优质护理对健康体检糖尿病患者的影响[J].慢性病学杂志,2025,26(06):954-956+960.
- [3] 张静.孕前健康体检中优生优育四项检测应用优质护理的价值分析[J].婚育与健康,2025,31(12):13-15.
- [4] 王佳颖.体检中心健康知识宣教联合优质护理对高危型 HPV 检测在宫颈癌早期筛查中的影响[J].智慧健康,2025,11(16):152-154+158.
- [5] 宋晓磊,张晓玲,韩艳红,等.以患者为中心的优质护理模式干预对检验科静脉采血患者心理状态及疼痛程度的影响[J].慢性病学杂志,2025,26(03):468-470+474.
- [6] 杜爽,张雪.护理细节优质服务在健康体检中心的应用效果分析[J].中国社区医师,2025,41(07):81-83.
- [7] 胡白梅.分析健康体检路径在体检中心优质服务中的应用[J].智慧健康,2023,9(11):282-285.
- [8] 王敏,闫金翠.健康体检路径在体检中心优质护理服务中的效果[J].兵团医学,2024,22(04):58-59.
- [9] 刘春晖.健康体检中心实施护理细节优质服务的效果体会[J].婚育与健康,2024,30(10):130-132.
- [10] 徐辉.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[J].中国医药指南,2023,21(24):171-173.