一站式体检全流程优质护理服务体系构建及效果评价

张玉玲

安徽医科大学第一附属医院 安徽 合肥 230000

【摘　要】：目的：探讨一站式体检全流程优质护理服务体系的构建措施与应用效果。方法：从2024年4月~2025年7月，本体检中心体检者中选取300名，随机分为2组，分别予以不同护理服务：对照组予以常规护理服务，观察组予以一站式体检全流程优质护理服务。采集各组别体检效率、不良事件发生率、护理满意度评分，并通过组间数据比对展开护理服务实用价值的比对。结果：（1）相较于对照组，观察组体检等待时间、总时长更短，体检环境、隐私保护、服务态度、健康宣教评分与总分更高（P<0.05）。（2）在不良事件上，观察组发生率的2.67%较对照组11.33%低（P<0.05）。结论：一站式体检全流程优质护理服务可减少不良事件，缩短体检时长，且体检者满意度更高，有推广应用的意义。

【关键词】：一站式服务；全流程护理；优质护理；不良事件

DOI:10.12417/2811-051X.26.14.050

随着人们生活质量与健康意识的增强，接受健康体检的群体数量增多，对体检中心的体检流程、服务质量也提出了高标准要求[1]。然而，受限于体检中心科室分散、流程繁杂、护理不连贯等因素，不仅需要体检者来回奔波于各科室，导致体检时间延长，还引发各种不良事件，降低体检者的体检体验。一站式体检全流程优质护理服务基于“以人为本”原则，从体检预约至后期随访的整个流程落实优质护理，有助于优化体检流程，随时了解体检者情况，显著提升体检体验，提高体检效率[2]。本研究以300名体检者为样本，构建一站式体检全流程优质护理服务体系、探究应用效果，现汇总探究过程、结论如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

从2024年4月~2025年7月，本体检中心体检者中选取300名。随机分为2组，每组150名。观察组内，女65名，男85名；年龄跨度22~65岁，均值（47.51±5.92）岁；体检类别：专项体检36名，年度健康体检69名，入职体检45名。对照组内，女67名，男83名；年龄跨度23~68岁，均值（47.98±5.79）岁；体检类别：专项体检33名，年度健康体检71名，入职体检46名。组间上述资料比对分析相当（P>0.05）。

1.2 纳入与排除标准

纳入标准：初次在本中心体检；可正常交流；自主参与调研，允许公开数据。

排除标准：有精神疾病，难以配合体检；已确诊为重大疾病，如恶性肿瘤、多器官功能衰竭、血液疾病等；既往体检资料不完整；中途暂停体检或无法配合随访。

1.3 方法

对照组施以常规护理服务。为体检者发放体检表，指导填写姓名、年龄、性别等基本信息，根据体检项目到所在科室排队等候；全部体检项目完成后，将体检表交回，并告知如何查阅体检报告。对于体检结果严重异常的体检者，立即通知就诊。

观察组施以一站式体检全流程优质护理服务。（1）构建服务体系框架。以健康管理服务规范为导向，通过调研、文献查阅等方式，明确服务体系的具体框架为体检前、体检中、体检后、随访；成立专项小组，护士长负责组织组内成员学习，明确护理流程、标准，开展模拟演练，了解工作漏洞、提出整改措施，为后续护理服务的顺利开展提供保障。（2）体检前。通过现场预约、小程序、公众号等多种渠道预约体检，详细询问体检者年龄、病史、体检类型等相关信息，针对性推荐体检套餐。介绍体检当天需要注意的事项，如腹部超声、采血需保持空腹，妇科检查需憋尿，暂停服用药物3d且维持清淡饮食、戒烟酒3d，女性避开经期等，采用公众号、短信等途径提醒体检者。为体检者建立个人档案，完整录入信息，便于体检日直接为体检者提供纸质体检表，免去中间的信息录入环节。（3）体检中。体检当天，护士全程陪伴体检者签到、检查项目，优先带领检查空腹项目，告知这些项目后立即饮食，避免低血糖；合理布局体检区域，杜绝长距离往返于科室延长体检时长；为孕妇、老年人群提供轮椅，或开设绿色通道，同时在等待区域设置座椅、健康手册，若体检人员多、等待时间长，护士除随时同步每个体检区域的排队进度外，还需及时安抚有不良情绪的体检者，纾解因长时间等待产生的焦虑感；做好体检者隐私保护，单独区域进行内科、超声、妇科检查，一室一人，帮助覆盖非检查区域，且检查过程关闭科室门，严禁他人进入；对于晕血、晕针的体检者，为推进体检进度，可为体检者提供眼罩等用品转移注意力，完成操作后让体检者适当休息，避免头晕等不良事件的发生；实时对体检项目进行核对，避免错检、漏检。整个体检操作严禁公开体检者全名、体检项目，保护健康隐私。（4）体检后。完成体检项目后，再次核对体检表，无遗漏后收集规整，告知查阅报告的方式、领取报告的时间；出具体检报告后，护士一对一地进行数据解读，对于异常或超出临界值的指标予以重点讲解，并给出运动、饮食建议。若个别指标发病风险较大，告知具体的就诊科室、最佳时机；为体

检者发放健康手册，互留联系方式方便科普文推送。（5）随访。体检后 1~2 周，通过微信或电话联系体检者，询问有无身体上的不适，耐心解答困惑；为异常指标体检者建立台账，重点跟进血糖、血脂、血压等指标异常明显者，叮嘱及时到院就诊，跟踪了解就医进度、结果；常态化推送健康知识，发送复查提醒信息，实现延续性护理服务。

1.4 观察指标

（1）统计体检效率指标：以体检等待时间、体检总时长为代表。（2）统计不良事件发生率：以引导失误、现场投诉、核对信息错误等事件为主。（3）统计护理满意度评分：发放护理满意调查问卷，指导体检者或家属填写，从体检环境、隐私保护、服务态度、健康宣教 4 大维度入手，各维度 25 分，满分 100 分，越高越满意体检护理服务。

1.5 统计分析

借助 SPSS 25.0 展开数据分析，体检效率指标、护理满意度评分为计量资料，且符合正态分布，表示为（均值±标准差）；不良事件发生率为计数资料，以（n，%）呈现。基于 P 值衡量组间有无差异，参考值为 0.05，低于此值为有差异。

2 结果

2.1 体检效率指标比较

评估体检效率指标，观察组体检等待时间、总时长较短于对照组（P<0.05）。见下表 1。

表 1 比较两组体检效率指标（min，$\bar{x}\pm s$）

组别	例数	体检等待时间	体检总时长
观察组	150	30.12±7.01	72.01±8.45
对照组	150	48.63±9.63	102.63±15.42
t		19.033	21.328
P		0.001	0.001

2.2 不良事件发生率比较

评估不良事件，观察组总发生率较对照组低（P<0.05）。见下表 2。

表 2 比较两组不良事件发生率（n，%）

组别	例数	引导失误	现场投诉	核对信息错误	总发生率
观察组	150	2（1.33）	1（0.67）	1（0.67）	4（2.67）
对照组	150	7（4.66）	4（2.67）	6（4.00）	17(11.33）
χ^2					7.373
P					0.007

2.3 护理满意度评分比较

评估护理满意度，观察组各项评分与总分较对照组高（P<0.05）。见下表 3。

表 3 比较两组护理满意度评分（分，$\bar{x}\pm s$）

组别	例数	体检环境	隐私保护	服务态度	健康宣教	总分
观察组	150	21.63±1.51	22.74±0.91	22.97±1.32	23.01±0.78	90.35±4.52
对照组	150	15.69±1.52	17.63±1.30	18.59±1.49	17.59±1.05	69.50±5.36
t		33.955	39.439	26.949	50.750	36.420
P		0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

3 讨论

健康体检是管理身体健康、预防疾病的核心载体，只有在整个体检流程为体检者提供高效、优质的护理服务，才能显著提升体检者体检体验，达到健康管理的目标[3]。但从临床实践来看，体检中心常规护理只侧重于体检、忽视服务，既无法满足体检者的体检需求，还容易降低体检效率，增加差错发生率。而一站式体检全流程优质护理服务体系的构建，则能打破传统碎片化护理服务壁垒，通过对体检前、体检中、体检后服务资源的统筹整合，为体检者提供个性化、标准化的护理服务，提升护理服务的整体效率与质量[4]。

本研究中，观察组体检效率指标均比对照组优，表明该护理服务体系可显著提升体检效率。在体检中心的传统护理中，护士只是为体检者提供体检指引，需要体检者自行找寻科室、重复排队，空腹、餐后项目体检时间间隔长。一站式全流程护理服务下，前期经由多个渠道预约体检，告知体检注意事项；体检当天全流程陪同，合理安排体检项目，并为特殊群体提供帮助。整个体检作业遵循以人为本原则，既能满足体检者需求，又能通过对体检流程的优化、护理服务资源的整合，缩短无效的等待时间，全面提升体检效率。杜爽等[5]报告中，观察组的等待时间、总体检时间均短，得出优质护理服务提高体检效率的结论，不仅能佐证本研究，还能彰显出一站式全流程优质护理服务在体检效率优化层面的突出价值。

常规护理模式下，护士基于标准规范安排工作，但缺失规范性、动态性，服务不到位、无针对性，容易引发不良事件，降低体检者的体检护理满意度。本调查结果显示，观察组不良事件发生率低、护理满意度评分高，和张玉香[6]报告相似，提示该护理服务可有效防控护理服务风险，改善体检体验。分析

原因：（1）一站式护理服务期间，先成立专项小组，学习护理相关知识；后于体检者体检的整个流程核对信息、全程陪同，一方面可保证体检者信息的准确性，保证体检操作的顺利进行。另一方面，合理规划体检区域，严格执行隐私保护、一室一人机制，能满足体检者的身心需求、予以体检者充分尊重，进而拉近体检者、护士之间的距离，将各类不良扼杀于萌芽。（2）一站式护理服务覆盖体检预约、体检陪护、体检报告解读整个流程，可有效填补常规护理服务不足，让每位体检者在每个环节获得优质护理，切身体悟护士给予的关怀与工作专业度[7]。同时，详细解读体检报告，动态跟进后续健康状况，及时答疑解惑、督促诊治复诊，有助于巩固体检效果，让体检者持续感受来自护士的关怀，继而高度认可体检护理服务。

综上，一站式体检全流程优质护理服务可减少不良事件，缩短体检时长，且体检者满意度更高，有推广应用的意义。

参考文献：

[1] 王美琴,胡江荣.体检中心常见护理风险及预防措施的效果评价[J].当代医药论丛,2025,23(8):190-192.

[2] 艾倩雯.健康体检路径在体检中心优质护理服务中的应用[J].医学论坛,2023,5(13):109-111.

[3] 任琳,刘欢,王春梅,等.调查体检者对健康管理中心护士的满意状况及其针对性护理干预措施[J].生命科学仪器,2023,21(z1):299-300.

[4] 彭博,王珍茹,陈文文.基于人性化服务理念的精细化护理在体检者中的应用效果[J].中西医结合护理(中英文),2025,11(3):213-216.

[5] 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(7):81-83.

[6] 张玉香.优质护理服务在健康体检中心的应用实践分析[J].中外医学研究杂志,2025,4(4):204-206.

[7] 柴玉丽,相欣,柴清华.优质服务管理应用于综合性医院健康体检中心的效果分析[J].中国卫生产业,2023,20(10):4-7.