

细节管理在健康体检人群中的应用及效果

宋春梅

上海市崇明区长兴人民医院 上海

【摘要】目的 探究分析细节管理在健康体检人群中的应用及效果。方法 选取于2021年9月至2022年9月,至我院接受健康体检的人群共100例,作为本次研究对象。根据体检者的入院序列数为基础,采用随机数字分组的方式,将100例体检者随机分为对照组以及观察组。对照组采用常规管理模式进行干预;观察组采用细节管理模式进行干预。对比分析对照组以及观察组的服务质量、体检所用时间。结果 观察组优于对照组, $P < 0.05$ 。结论 在对接受健康体检的人群进行干预的过程中,采用细节管理模式进行干预,能够有效提升服务的质量、同时能够显著改善体检所用时间,在实际应用的过程中具有优良的效果,值得进一步的推广与应用。

【关键词】 细节管理; 健康体检; 管理质量; 体检所用时间

【收稿日期】 2023年1月10日 **【出刊日期】** 2023年3月10日 DOI: 10.12208/j.jmmn.202300041

The application and effect of detail management in health examination

Chunmei Song

Shanghai Chongming District Changxing People's Hospital, Shanghai

【Abstract】 Objective To explore and analyze the application and effect of detail management in healthy physical examination population. **Methods** A total of 100 patients who received physical examination in our hospital from September 2021 to September 2022 were selected as subjects of this study. According to the admission sequence number of the physical examination subjects, 100 cases were randomly divided into the control group and the observation group by means of random number grouping. The control group was treated with conventional management mode. The observation group used detail management mode for intervention. The service quality and physical examination time of the control group and the observation group were compared and analyzed. **Results** The observation group was superior to the control group, $P < 0.05$. **Conclusion** In the process of intervention for people receiving physical examination, the use of detail management mode can effectively improve the quality of service, and can significantly improve the time of physical examination. In the process of practical application, it has a good effect, worthy of further promotion and application.

【Key words】 detail management; Health examination; Management quality; Time spent on medical examination

随着社会的不断发展、人群生活水平的不断提升,据相关统计资料显示:我国居民的平均寿命出现明显的提升,现阶段越来越多的人群开始关注自身的健康问题,人群的健康观念同样出现着明显的改变^[1-2]。健康体检不仅能够帮助人群及时掌握自身健康情况,发现自身疾病,同时能够使其得到尽早的治疗,避免疾病的进一步发展。通过总结以往传统的健康体检流程,发现其仍存在多方面的局限性^[3-4]。为不断提升对于接受健康体检人群的干预质量,本文探究分析细节管理在健康体检人群中的应用及效果,详情如下所示。

1 资料与方法

1.1 一般资料

对照组体检人员共50例,男共32例,女18例,平均年龄为:(57.43±3.10)岁;观察组体检人员共50例,男33例,女17例,平均年龄为:(57.36±3.15)岁。两组一般资料对比,差异无统计学意义, $P > 0.05$ 。

1.2 方法

1.2.1 对照组方法

对照组采用常规体检服务:遵循我院各项相关制度以及相应的体检流程,引导体检者进行常规体检。

1.2.2 观察组方法

①强化对于相关护理人员的培训，组建专业的工作小组，选取经验丰富的人员担任小组组长，参与护理前集中对小组内的人员进行培训、完善相关措施，规范相关流程，深入优化小组内成员的技术水平与综合素质，整体提升工作小组的质量。同时为相关护理人员树立人性化的服务理念，在开展培训工作的过程中，为其明确门诊护理过程中的重点以及难点，针对此类核心问题，不断的对相关护理措施进行优化，保障相关护理人员在护理过程中具有优良的服务态度以及高质量的护理措施。有相关护理人员在每日工作的过程中收集整理门诊护理工作中所存在的问题，以每周一次的频率进行总结，针对所收集的问题，对院内的医疗流程进行简化，避免由于繁琐的流程耽误时间、进而做到结合院内实际情况，定期调整体检流程，使得其能够以最快的速度进行体检，提升体检的效率，进一步提升满意度。

③由护理小组为体检人员制定专属的健康档案，档案中明确体检人员的基础信息、接受健康宣教活动的情况、每年或是每季度的体检情况等，同时做好体检这到院体检情况，体质情况等信息进行录入，录入完成后生成相应的体检者年度体检报告，使得体检人员能够明确自身一年来身体的实际变化情况。

④化引导服务，设立引导台。体检中心中部门繁多，对体检人员进行有效的引导，协助其进行登记、寻找对应的体检部门、体检报告的领取等方面的引导工作。及时解决体检人员的疑问，出现体检人员对体检流程、内容等方面存在疑问时，耐心细致的为其讲解，最大限度的节省体检人员的时间。改善体检环境，对体检取以及休息室进行合理的布局配置，避免出现由于等待人数过多而导致体检环境以及候诊环境喧闹嘈杂的情况，在体检过程中做到秩序优良，由相关护理人员主动进行秩序的维护，使得个人隐私能够得到有效的保护，在候诊区之中张贴详细的体检流程的示意图，使得其能够提了解自己的体检步骤，避免出现不必要的时间消耗。

⑤在体检中心醒目的位置设置意见箱，方便收集体检人员在体检过程中所遇到的问题以及意见，同时在引导与解决问题过程中对问题进行归纳总结，每7天为一个周期，进行集中归纳，总结体检过程中高频率出现的问题，分析该问题的解决措施以及可能出现的问题的预防措施，实现体检

过程中的流畅性与便捷性。

⑥在排班制度方面则可采用弹性排版制度，分析体检的高峰时间段，在此时间段之内提升相关护理人员的配置强度，保障整个体检过程的顺利、流畅。

⑦在体检人员顺利拿到体检报告后，主动为其分析体检报告中所显示的问题，告知其体检结果以及异常的指标，对其身体存在问题的地方提出建议，宣讲健康知识，过程中注意沟通的礼仪与态度。

1.3 观察指标

经管理干预后，对比分析对照组以及观察组的服务质量、接受体检人群的满意度、体检所用时间，以及体检者的心理状态。其中服务质量采用评分的方式进行评定，包含：主动服务意识、沟通过程、健康知识宣教评分，10分为满分，分数越高表示护理质量越好。心理状态采用 SAS 评分进行评定，分数越高，体检者的心理状态越差；数据均由研究期间收集整理得出。

1.4 统计学方法

将数据纳入 SPSS20.0 软件中分析，计量资料比较采用 t 检验，并以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示，率计数资料采用 χ^2 检验，并以率 (%) 表示， $P < 0.05$ 为差异显著，有统计学意义。

2 结果

2.1 对照组以及观察组服务质量

经管理干预后，对比分析对照组以及观察组的服务质量，观察组明显优于对照组，其中 ($P < 0.05$)，差异具有统计学意义，详情如下所示：

对照组主动服务意识评分为：(7.52±1.02)分；观察组主动服务意识评分为：(9.01±0.55)分；其中 $t=7.043$ ； $P=0.001$ 。

对照组健康知识宣教评分为：(6.89±1.38)分；观察组健康知识宣教评分为：(9.23±0.10)分；其中 $t=9.263$ ； $P=0.001$ 。

对照组沟通过程评分为：(6.02±0.37)分；观察组沟通过程评分为：(9.43±0.29)分；其中 $t=9.730$ ； $P=0.001$ 。

2.2 对照组以及观察组体检所用时间

经管理干预后，对比分析对照组以及观察组的体检所用时间，观察组明显优于对照组，其中 ($P < 0.05$)，差异具有统计学意义，详情如下所示：

表 1 对照组以及观察组体检所用时间 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	体检所用时间
对照组	50	(78.84±17.66) min
观察组	50	(61.65±15.30) min
t	-	5.202
P	-	0.001

3 讨论

近年来,随着人们健康观念的转变,体检中心接受健康体检的人数明显增加,但现阶段我国体检中心查体工作还存在较多不足,整体服务质量不高,部分单位对健康体检查体工作缺乏重视,部分体检者存在“怕麻烦、图省事”的错误认识,以上因素均会影响体检查体工作的开展^[5]。健康体检查体的核心竞争指标即服务质量,要求在确保体检结果准确的前提下,为体检者提供优质、科学、人性化的护理服务,提高体检者的身心舒适度。而在常规护理中,仅采取引导排队、验血等护理,缺乏规范性、针对性以及有效性,无法满足体检者的护理需求。细节管理的意义就是管理工作中的细节作用力。细节是周密的制度、流程、计划环节的组成,是管理最终需要的结果。只有组好细节管理采用保障最终所取得的效果^[6-7]。

在本次研究中,观察组采用了细节管理模式进行干预,通过组建专业的工作小组,对相关人员进行专业的培训,保障了工作人员的高质量性,同时通过予以体检者优质的环境,设立相应的意见箱等措施,保障了最终的管理效果,相比于采用常规管理模式进行干预的对照组,观察组具有多方面的优势。

综上所述,在对接受健康体检的人群进行干预的过程中,采用细节管理模式进行干预,能够有效提升服务的质量、以及接受体检人群的满意度,同时能够显著改善体检所用时间,以及体检者的心理状态,在实际应用的过程中具有优良的效

果,值得进一步的推广与应用。

参考文献

- [1] 许艺玲.细节管理对体检中心体检者护理工作满意度的成效观察[J].中国卫生标准管理,2020,11(18):163-165.
- [2] 潘传凤,鲁慧,吴恩玲.细节服务在健康管理中心的作用[J].中国校医,2019,33(12):955-957.
- [3] 李巧燕,王慧.细节护理在健康体检中心护理服务中的应用研究[J].中外医学研究,2018,16(26):127-128.
- [4] 黄章伟.细节管理干预对体检中心体检质量的影响分析[J].家庭医药.就医选药,2018(05):17.
- [5] 成丽,林燕,石美龙.细节管理对体检中心护理工作满意度的影响[J].影像研究与医学应用,2018,2(09):214-215.
- [6] 周玲.细节服务管理在健康人群体检中的应用[J].国际护理学杂志,2018,37(05):687-689.
- [7] 孜依丹·买买提,张海霞.细节管理在儿科护理管理中的效果观察.临床医药文献电子杂志,2019,6(52):137.
- [8] 叶燕珍,蔡智伟,喻瑾.基于健康管理信息平台对健康体检人群贫血情况调查及相关影响因素分析[J].2020,(10).

版权声明: ©2023 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。

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



OPEN ACCESS