

微信平台在健康体检护理管理中的应用

雷金娟

甘肃医学院附属医院 甘肃平凉

【摘要】目的 探讨在健康体检中采用微信平台进行护理管理的应用价值。**方法** 选取本院体检中心在2023年12月至2024年12月进行健康体检的60例受检者,根据奇偶数法分组为2组,对照组(实施常规体检护理管理,30例),观察组(实施以微信平台为护理基础的体检护理管理,30例)。比较两组的总体检用时、受检者对体检服务的满意度,并统计比较两组的体检护理总投诉率和体检期间受检者的不良事件发生情况。**结果** 观察组的总体检用时比对照组更短,且受检者对体检服务(体检流程、等候时间、服务态度)满意度评价更高,受检者的不良反应(晕血、低血糖、跌倒)发生率和体检护理总投诉率更低($P<0.05$)。**结论** 在健康体检护理管理中以微信平台作为沟通渠道能有效提高体检效率和安全性,有助于提高受检者的体检服务满意度,值得推广。

【关键词】 健康体检;微信平台;满意度;不良反应

【收稿日期】 2024年10月5日

【出刊日期】 2024年11月16日

【DOI】 10.12208/j.jacn.20240444

The application of WeChat platform in health examination and nursing management

Jinjuan Lei

Affiliated Hospital of Gansu Medical College, Pingliang, Gansu

【Abstract】 Objective To explore the application value of using WeChat platform for nursing management in health checkups. **Methods** Sixty subjects who underwent health examinations at the physical examination center of our hospital from July 2023 to July 2024 were selected and divided into two groups according to the odd even method: the control group (implementing routine physical examination nursing management, 30 cases) and the observation group (implementing physical examination nursing management based on WeChat platform, 30 cases). Compare the total examination time and satisfaction of the examinees with the examination services between the two groups, and statistically compare the total complaint rate of the examination nursing and the occurrence of adverse events during the examination period between the two groups. **Results** The total physical examination time of the observation group was shorter than that of the control group, and the satisfaction evaluation of the physical examination service (physical examination process, waiting time, service attitude) was higher among the subjects. The incidence of adverse reactions (dizziness, hypoglycemia, falls) and the total complaint rate of physical examination nursing were lower among the subjects ($P<0.05$). **Conclusion** Using WeChat platform as a communication channel in health examination nursing management can effectively improve examination efficiency and safety, and help improve the satisfaction of examinees with examination services. It is worth promoting.

【Keywords】 Health check-up; WeChat platform; Satisfaction; Adverse reactions

调查发现,传统健康体检护理管理存在信息孤岛、流程繁琐、患者参与度低等问题^[1]。而微信平台的引入,为这些问题提供了创新的解决方案。通过微信公众号、小程序等渠道,医疗机构可以轻松地发布健康资讯、预约挂号、查询报告,极大地提升了服务效率和患者满意度^[2]。此外,微信平台还具备强大的互动性和社交性,使得医患之间的沟通更加便捷和高效。患者可以随时随地向医生

咨询健康问题,获取专业的健康建议,而医生也可以通过微信平台对患者进行远程监测和健康管理,从而实现疾病的早发现、早预防、早治疗^[3]。基于此,本文将探讨在健康体检护理管理中微信平台应用的现实意义。现报道如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取本院体检中心进行健康体检的 60 例受检者（2023 年 12 月至 2024 年 12 月），根据奇偶数法分组为 2 组，对照组（30 例，男女分别为 16 例和 14 例，平均年龄 42.13 ± 6.49 岁），观察组（30 例，男女各 15 例，均龄为 41.85 ± 6.52 岁）。两组受检者一般资料对比（ $P > 0.05$ ）无统计学意义，有可比性。研究经医院伦理委员会批准。纳入标准：（1）年龄范围在 18-65 岁；（2）均签署研究同意书。排除标准：（1）确诊严重心、肝、肾等重要器官疾病；（2）神志不清或存在精神障碍，无法正常沟通者。

1.2 方法

对照组：实施常规体检护理管理，包括：接待受检者时进行基本信息登记，发放体检表格并指导填写；安排体检流程，确保受检者按顺序完成各项检查；在体检结束后，护理人员全面汇总、整理受检者的信息和资料，并打印全部的体检报告单，告知体检者返院取体检报告的时间；对于体检者对体检结果存在的疑问，护理人员需积极解答，若无法解决时，则引荐医师进行咨询；通过宣传册、海报等形式进行健康知识普及，提升受检者的健康意识。此外，护理人员还会根据患者的健康状况，提供基本的饮食和运动建议，帮助患者养成良好的生活习惯。

观察组：实施以微信平台为护理基础的体检护理管理，包括：（1）建立“微信群”与“微信公众号”管理小组。建立包含护士和患者的微信群，由护士长为管理小组组长兼群主，负责监测整理信息并发送至所有成员。同时，针对初次使用微信的成员，组织学习如何正确使用微信软件，包括文字信息、语音信息、图片信息、视频信息的接收及发布等。并建立微信公众号作为体检护理管理的核心平台，受检者可通过公众号预约体检时间、查看体检指南、了解体检项目详情及注意事项。公众号还定期发布健康资讯，包括疾病预防、健康饮食、运动建议等内容，

增强体检者的健康管理能力。（2）利用微信平台进行体检流程管理。受检者通过公众号获取个性化体检计划，包括推荐检查项目、检查顺序及预计耗时。在体检过程中，通过微信扫码完成各环节签到，实时查看体检进度，减少等待时间。（3）微信平台提供体检报告在线查询功能。体检完成后，受检者可即时在公众号内查看电子版体检报告，并附有专业解读及建议。对于异常指标，公众号还提供一对一在线咨询，由专业医护人员解答疑问，提供个性化健康指导。（4）微信平台还设有互动社区，鼓励受检者分享体检经历、健康心得，促进彼此间的交流与支 持。社区内定期举办线上健康讲座、问答活动，邀请专家进行健康知识普及，提升受检者的健康素养。

1.3 观察指标

（1）比较两组的总体检用时、受检者对体检服务的满意度（评估项目：体检流程、等候时间、服务态度，每项满分各为 10 分）；

（2）统计比较两组受检者在体检期间的不良反应（晕血、低血糖、跌倒）发生情况及体检护理总投诉率。

1.4 统计学方法

采用 SPSS23.0 软件分析数据，计量资料比较用 t 检验，以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示，计数资料用 χ^2 检验，以率 (%) 表示， $P < 0.05$ 差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组体检用时与体检服务满意度情况分析

观察组的总体检用时比对照组更短，且受检者对体检流程、等候时间、服务态度的满意度评分更高（ $P < 0.05$ ）。如表 1。

2.2 两组总投诉率和不良反应发生率情况分析

观察组受检者不良反应发生率、对体检护理总投诉率分别低于对照组（ $P < 0.05$ ）。如表 2。

表 1 比较两组体检总用时、体检服务满意度（ $\bar{x} \pm s$ ）

组别	例数	总体检用时 (h)	体检流程 (分)	等候时间 (分)	服务态度 (分)
观察组	30	1.59 ± 0.32	9.45 ± 0.31	9.27 ± 0.26	9.51 ± 0.19
对照组	30	2.03 ± 0.47	8.82 ± 0.33	8.87 ± 0.36	8.92 ± 0.41
t	-	4.239	7.621	4.934	7.151
P	-	0.001	0.001	0.001	0.001

表 2 比较两组不良反应发生率、总投诉率[n,(%)]

组别	例数	晕血	低血糖	跌倒	总发生率	总投诉率
观察组	30	0 (0.00)	1 (3.33)	0 (0.00)	1 (3.33)	0 (0.00)
对照组	30	2 (6.67)	3 (10.00)	1 (3.33)	6 (20.00)	4 (13.33)
χ^2	-	-	-	-	4.043	4.286
P	-	-	-	-	0.044	0.038

3 讨论

在医疗健康领域，微信平台凭借其庞大的用户基础、便捷的操作界面以及丰富的功能特性，正逐步成为健康体检护理管理的新工具。

本研究发现观察组在总体检用时、受检者满意度、不良反应发生率以及体检护理总投诉率等方面均优于对照组 ($P < 0.05$)。从观察组总体检用时有效缩短方面来看，这主要得益于微信平台的高效沟通功能。在微信平台上，护理人员可以实时与受检者进行沟通交流，提前告知体检流程、注意事项等信息，从而减少了受检者在体检过程中的等待和询问时间。同时，微信平台还可以实现预约挂号、报告查询等功能，进一步提高了体检效率^[4]。同时，通过微信平台，护理人员可以更加及时、准确地回答受检者的问题，解决他们的疑虑^[5]。此外，微信平台还可以提供个性化的健康建议和服务，使受检者感受到更加贴心、专业的护理服务^[6]。这种个性化的服务不仅提高了受检者的满意度，还增强了他们对体检中心的信任度。分析观察组的不良反应发生率和体检护理总投诉率低于对照组的原因可知，通过微信平台，护理人员可以实时监测受检者的健康状况，及时发现并处理潜在的风险因素。同时，微信平台还可以提供健康教育和指导，帮助受检者了解正确的健康知识和行为方式，从而降低不良反应的发生风险^[7]。此外，微信平台的即时沟通功能也使得护理人员能够及时处理受检者的投诉和反馈，有效避免了因沟通不畅而引发的纠纷和投诉^[8]。

综上所述，微信平台在健康体检护理管理中的应用具有显著优势，不仅可以提高体检效率、降低不良反应发生率和投诉率，还可以提升受检者的满意度和信任度，建议在健康体检护理管理中广泛推广微信平台的应用，以进一步提升护理服务质量和水平。

参考文献

- [1] 文意. 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]. 医学论坛, 2024, 6(13): 305-307.
- [2] 何苗, 许瑞家, 郭倩, 等. 微信健康教育对空腹血糖受损体检人群的效果[J]. 中国城乡企业卫生, 2020, 35(09): 83-85.
- [3] 邱淑妹, 庄楚璇, 陈凤, 等. 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, 25(22): 139-142+158.
- [4] 李小红, 蒋姝红, 吴洁芝, 等. 基于网络的健康教育在体检中心中的应用[J]. 智慧健康, 2022, 8(26): 205-208.
- [5] 俞晓芳. 高血压高危体检人群实施微信小程序为基础的健康追踪护理平台干预的影响[J]. 心血管病防治知识, 2024, 14(04): 91-93+97.
- [6] 墨虹, 王海燕, 徐大伟. 人性化服务在健康体检护理中的应用及体检效率探讨[J]. 医学论坛, 2024, 6(16): 46-48.
- [7] 吕荣德, 王秀菊, 杨梦月, 等. 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, 29(01): 13-16.
- [8] 张春立. 沟通技巧在健康体检护理中的应用价值[J]. 中国冶金工业医学杂志, 2024, 41(4): 485-486.

版权声明: ©2024 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