

精细化管理在省直单位干部健康体检中的应用分析

何少峰¹ 殷春芳² 李萍³ 罗国东¹ 吴菁华¹ 万红弟¹

1. 广东省干部保健中心, 广东 广州 510000;
2. 广东省妇幼保健院, 广东 广州 510000;
3. 广州市第一人民医院, 广东 广州 510000

【摘要】 目的 探究在省直单位干部健康体检中应用精细化管理的价值。方法 采用精细化管理方法管理省直单位干部健康体检, 对2014年1月—2018年12月参加某省省直单位干部健康体检的2994例进行精细化服务, 应用线性趋势 χ^2 比较5年间体检满意度的变化差异。结果 实施精细化管理后省直单位干部体检的满意度上升。结论 省直单位干部健康体检工作中开展精细化管理, 能够有效提高满意度, 值得应用推广。

【关键词】 省直单位; 干部; 精细化管理; 健康体检

随着社会经济水平不断提高, 人们对健康方面的需求越来越大。开展健康体检, 健康管理服务的医疗机构也逐年增加。其中, 干部人群普遍文化程度较高, 相对更加重视健康体检以及检后的健康管理服务需求^[1-2]。将精细化管理引入到省直单位干部健康体检工作中, 开展精细化管理, 优化服务流程, 改善服务细节, 为他们提供更满意的健康体检服务是干部保健工作的重要组成部分。本研究对2014年1月—2018年12月参加南方某省省直单位干部健康体检的人群进行精细化管理, 回顾分析参加体检者对检查满意度的情况, 结果报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 以2014年1月—2018年12月共5年间参加某省省直单位干部年度健康体检的人群为研究对象, 累计2994例。纳入标准: 自愿参加本研究且具有正常言语表达和沟通、阅读理解能力, 无神经系统或精神类疾病, 当前无使用精神类药物等。排除标准: 精神类疾病患者, 存在言语沟通、文字表达或阅读理解等障碍者^[3]。

1.2 方法 采取问卷调查方式对参加健康体检的研究对象进行体检后的满意度以及健康管理服务水平等方面进行评估。问卷编制基于干部保健工作实践、查阅相关资料和征询保健专家意见等。调查问卷和每年开展健康体检工作通知发放时一并附寄至各省直单位联络员。各联络员负责组织研究对象参加体检和体检后填写、收集问

卷, 年度体检完成后提交至省干部保健中心^[3]。根据调查反馈结果对省直干部体检工作进行持续性改进, 实施精细化管理。

1.2.1 体检工作形成制度化 成立省直单位干部健康体检管理部门, 由省干部保健中心统筹组织开展省直单位干部年度健康体检工作。省直单位干部保健中心负责制定体检工作管理规范并提交上级主管部门审核后下发, 指导承担体检的医院开展规范化体检服务。每年初, 省直单位干部保健中心负责组织体检的医院和省直单位联络员召开年度体检工作会议, 开展经验交流与理论培训。对上年度体检工作情况总结分析、提出改进建议, 对本年度体检工作进行布置安排。

1.2.2 开展个性化健康体检套餐 根据参加体检的干部需求不同, 推出个性化的体检套餐。体检项目分为一般项目和自选项目。省直单位参加健康体检的干部在体检经费控制范围内根据需要进行项目的增减, 满足不同个体对自身健康状况的了解。

1.2.3 优化体检流程 实行预约制, 各省直单位联络员至少提前1周与体检人员和医院体检中心进行联络沟通, 明确参与体检人数、体检项目并提前开具检查单。体检中心提供舒适体检环境, 保证体检区域卫生整洁, 空气流通, 为体检人员提供饮用水、纸杯和检后早餐等。对不同人群在体检地点、时间方面进行合理调节, 缩短人员拥挤和等待时间。对体检项目安排在体检信息表上给出指引, 同一楼层的检查项目集中完成。不同检查区域做好明显标识, 方便寻找。增加导

诊员,为体检者提供体检流程讲解、体检路线指引和秩序维护等。

1.2.4 做好检后服务 体检结果出来后,按照体检者进行分类汇总,装订成册。对检查项目进行核对,对异常结果提供答疑,指引进一步分诊和处理。为体检人员建立电子健康档案,与其身份证信息、手机号码等关联,方便后续就诊参考。

1.3 观察指标 体检满意度调查分析,问卷包括的主要内容有:体检医院的指引标识、体检环境舒适度、体检医院人员服务态度、体检项目安排质量高低、体检医护的专业技术水平和检后开展健康管理服务情况等方面。

1.4 统计学方法 本研究数据采用SPSS13.0统计软件进行分析,应用EXCEL软件录入数据与核查。计数资料采用线性趋势 χ^2 检验,差异有统

计学意义($P<0.05$)。

2 结果

2.1 基本情况 本调查回顾2014年1月—2018年12月共5年间情况,有效地回收调查表数量各年度为:471份、507份、571份、725份和720份,总计2994份。主要调查内容及编码见表1。

2.2 体检满意度情况 各年度体检满意度水平比较,多项指标满意率总体上随年度呈上升趋势,趋势变化差异分析具有统计学意义($P<0.05$)。其中,对医院体检标识或指引的总体满意率最高,各年度均在89%以上。对体检医院的健康管理服务水平方面满意率总体偏低,在25.8%~53.8%,但总体呈上升趋势。见表2。

表1 某省省直单位健康体检满意度问卷调查内容编码

问卷编码	问卷内容
问1	体检医院的指引标识是否清晰
问2	您对体检医院的环境是否满意
问3	您对体检医院的工作人员服务态度是否满意
问4	您对医院体检项目安排的质量方面是否满意
问5	您对体检医院的医护检查技术水平方面是否满意
问6	体检医院是否有提供检后的健康管理服务(如开展健康讲座、健康咨询,建立健康档案)
问7	您对体检医院检后健康管理服务总体上是否满意

表2 2014年1月—2018年12月某省省直单位干部体检满意水平年度变化

项目	2014年(n=471)		2015年(n=507)		2016年(n=571)		2017年(n=725)		2018年(n=720)		线性趋势 χ^2 值	P值
	例数	占比(%)										
问1	425	90.2	453	89.3	520	91.1	671	92.6	674	93.6	8.1	<0.01
问2	312	66.2	305	60.2	371	65.0	528	72.8	526	73.1	20.9	<0.01
问3	319	67.7	345	68.0	433	75.8	568	78.3	561	77.9	27.5	<0.01
问4	309	65.6	319	62.9	363	63.6	510	70.3	508	70.6	9.2	<0.01
问5	331	70.3	330	65.1	380	66.5	551	76.0	562	78.1	24.0	<0.01
问6	259	55.0	262	51.7	405	70.9	569	78.5	595	82.6	187.0	<0.01
问7	133	28.2	131	25.8	228	39.9	374	51.6	387	53.8	29.6	<0.01

3 讨论

随着经济发展、科技进步,医疗保健水平不断提高,人均寿命不断延长,人口老龄化加剧,慢病人群也在增加。健康体检在疾病三级预防方面发挥越来越重要的作用。通过健康体检,可尽早发现慢性疾病,为早期干预提供指导,保障受检者的健康状况以及生活质量^[4]。进一步的检后服务可以指导受检者开展健康管理,有利于调节其日常生活方式,对于保障受检者健康具有良好的指导

作用^[5]。省直单位干部群体普遍重视健康体检,对健康体检服务需求较大,对体检主管部门和承担体检任务的医院均提出较高要求。做好干部年度健康体检工作,是党和政府对干部群体关怀的具体体现,是干部保健工作的重要组成部分。省直单位年度体检工作涉及多家不同单位,组织难度较大,检查项目较多,需要科学统筹,合理做好安排^[2,6]。在经费有限的情况下,既需解决好省直单位干部关注的体检项目选择,又需积极引导树立科学保健观。引入精细化管理可优化健康检

查的流程,提高工作效率及满意度。

精细化管理是应社会分工细化和服务水平提升而出现,也是管理现代化的必然要求。在常规管理的基础上,运用科学的技术工具和有效的管理方法,管理模式精细化。作为一种现代的科学管理模式,精细化管理要求以人为本,在实践中更加注重细节方面的服务^[7-9]。在医院管理中应用精细化管理能够有效地提高患者的满意度,减少工作中的差错事件发生,降低投诉率,有利于医疗服务水平的不断提升^[7, 10]。开展精细化健康体检管理模式,其不同于既往常规管理的模式。要求医疗机构从体检者角度出发,在其进入医院之前,就需要做好各种标识和指示,或者是在相关人员的引领下完成项目检查,更能体现人性化的特点。相比较于常规健康体检管理,实施精细化管理后具有以下方面特点:①体检形成制度化。通过对既往体检工作进行总结,结合省直单位需求和承担体检单位医院特点,组织修订省直单位人员健康体检规范。按照规范开展工作,做到有章可循。②体检流程优化。科学合理安排体检项目,优化检查顺序,增加体检标识指引和导医服务,使参检的省直单位干部职工能够在较短时间内完成检查项目,同时完善检后管理服务。③加强组织和团队协作能力。省直单位干部体检工作涉及多个部门,参加检查的人员来自多家单位,均由省干部保健中心进行组织协调。在开始每年度健康体检工作前,召开年度体检工作会议。明确各部门职责定位,协调好不同省直部门之间的任务分工,保障了体检工作顺利进行。④做好总结分析。每年度体检后总结分析体检情况,发现问题及时改进,在下一年度体检工作开始前做好部署安排。根据省直单位需求、财政预算支付情况,适时调整个体化体检项目,不断提高服务水平。

本调查研究显示,通过引入精细化管理,持续改进健康体检工作,省直单位干部各项体检满意率总体上呈现出逐年升高趋势($P<0.05$),各项体检满意率五年升幅多在10%左右,与同类研究结果相比略低^[11-12]。其中,承担体检的医院在体检标识和指引方面做得比较好,满意度相对其他项目要高。参检服务各部门,尤其是承担体检任务的医院在体检服务态度、体检项目质量和医护专业技术水平、体检后的健康管理服务方面还需进一步加强,改变既往只检查、不干预或轻干预的情况。提升医院健康体检服务水平和健康管理能力,把“预防为主”的卫生方针真正落到实处^[13]。在国家宏观政策指导下,在多方面持续布局,如政策支撑、管理细则、队伍建设、财政支持

等,推动健康体检工作规范有序发展,保障健康体检的质量^[14]。

综上所述,精细化管理使干部健康体检服务流程得到了优化,为省直单位干部体检提供了个体化服务,提高了体检满意度,对于提高干部保健健康管理服务具有重要临床意义,值得应用推广。

参考文献

- [1] 杨秋平,唐倩,张富丽.干部体检率低的原因分析及我院个性化改进措施[J].医药前沿,2019,9(3):255.
- [2] 刘瑞,张莉,王玉玲,等.做好干部年度健康体检工作的实践与思考[J].新疆医学,2019,49(11):112-114.
- [3] 徐龙昌,陈翔,洪波,等.广东省省直单位干部2014年—2018年体检满意度及健康管理服务需求调查[J].中国卫生标准管理,2020,11(7):36-40.
- [4] 李淑梅.健康体检在早期慢性病诊断及预防中的重要性分析[J].青海医药杂志,2019,49(7):72-73.
- [5] 刘文斐,郭森.健康体检对早期预防和发现疾病的重要性分析[J].中外女性健康研究,2021(23):81-82.
- [6] 何少峰,高燕,杨阳,等.应用健康管理理念构建联系医生干部保健模式[J].医学理论与实践,2018,31(2):290-292.
- [7] 李巍昆.精细化管理在医院管理中的应用[J].医疗装备,2020,33(2):52-53.
- [8] 高佩书,肖仕琪.精细化管理在团体人群健康体检中的应用[J].护理实践与研究,2018,15(3):127-129.
- [9] 叶玉澜,黄满秀,谢满.精细化健康体检管理模式在综合医院体检中心的应用研究[J].赣南医学院学报,2018,38(11):1108-1110.
- [10] 吴青.精细化健康体检管理模式的实施及效果探究[J].中国保健营养,2021,31(5):262.
- [11] 冷海燕,玄泽亮.上海某三级甲等医院健康管理中心体检满意度调查[J].上海预防医学,2018,30(8):704-706.
- [12] 杨旭,刘涛,谢慧玲.新疆地区居民对全民健康体检满意度及其影响因素[J].中国公共卫生,2019,35(10):1345-1348.
- [13] 刘春梅.健康管理中心提高体检者满意度的做法与探讨[J].中国医药指南,2019,17(16):298-299.
- [14] 姚蓓,洪海鸥.加强健康体检机构管理 加速推进区域健康体检同质化进程促进行业规范有序发展[J].健康体检与管理,2021,2(2):130-132.