

# 人性化服务在健康体检护理工作中的效果研究

张小芳

贵州省铜仁市人民医院健康管理体检中心 贵州铜仁

**【摘要】目的** 本研究旨在探讨人性化服务在健康体检护理工作中的作用和效果。**方法** 选择2022年3月至2023年3月参与健康体检的受检者60例作为研究对象，将其按照随机数字表法分为对照组（n=30例，常规护理）与实验组（n=30例，人性化服务）。对比两组体检质量评分、体检效率评分、健康宣教评分、护理依从性以及护理满意度。**结果** 实验组体检质量评分、体检效率评分、健康宣教评分、护理依从性以及护理满意度均高于对照组，组间差异有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。**结论** 在健康体检护理工作中，引入人性化服务能够加强患者对护理工作的信任感和依从性，提升整体服务体验。

**【关键词】** 人性化服务；健康体检；护理工作；护理满意度

**【收稿日期】** 2024年7月22日

**【出刊日期】** 2024年8月22日

**【DOI】** 10.12208/j.cn.20240400

## A study on the effect of humanized services in health examination nursing work

Xiaofang Zhang

Health Management Physical Examination Center, Tongren People's Hospital, Tongren, Guizhou

**【Abstract】 Objective** This study aims to explore the role and effect of humanized service in health examination nursing work. **Methods** A total of 60 patients who participated in physical examination from March 2022 to March 2023 were selected as research objects and divided into control group (n=30 cases, routine nursing) and experimental group (n=30 cases, humanized service) according to random number table method. The score of physical examination quality, physical examination efficiency, health education score, nursing compliance and nursing satisfaction were compared between the two groups. **Results** The score of physical examination quality, physical examination efficiency, health education score, nursing compliance and nursing satisfaction in the experimental group were higher than those in the control group, with statistical significance ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** The introduction of humanized service can strengthen patients' trust and compliance in nursing work and improve the overall service experience.

**【Keywords】** Humanized service; Health examination; Nursing work; Nursing satisfaction

随着健康管理意识的提升和人们对健康关注的加深，健康体检作为一种常规性保健手段已经受到越来越多人的重视和参与<sup>[1]</sup>。在健康体检的过程中，护理工作作为不可或缺的一环，承担着关怀患者、提供专业指导和协助医务人员等重要职责<sup>[2]</sup>。然而，在现实工作中，部分健康体检机构的护理服务仍存在着标准化、冷漠等问题，缺乏足够的人性化关怀，导致部分患者对体检护理工作体验不佳，客户满意度不高<sup>[3]</sup>。人性化服务作为近年来护理学领域的研究热点之一，被广泛应用于临床护理、长期护理等领域，并在提高患者满意度和改善医患关系方面取得了显著成效<sup>[4]</sup>。因此，本研究将从人性化服务角度出发，关注其在健康体检护理工作中的应用效果，旨在探讨如何通过人性化服务丰富护理

工作内容、改善服务方式，提高患者对健康体检护理的满意度和信任感。具体研究如下：

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

选择2022年3月至2023年3月参与健康体检的受检者60例作为研究对象，将其按照随机数字表法分为对照组（n=30例，常规护理）与实验组（n=30例，人性化服务）。对照组男13例，女17例，年龄28~45岁，平均年龄为（32.91±5.29）岁。实验组男12例，女18例，年龄28~48岁，平均年龄为（34.78±6.14）岁。两组一般资料差异不影响研究结果，无统计学意义（ $P > 0.05$ ）。

#### 1.2 研究方法



### 3 讨论

健康体检护理工作中存在的问题包括护理过程缺乏人性化关怀、信息传递不清晰、隐私权保护不足等。这些问题可能导致体检者感受到冷漠和不舒适,影响体检过程的顺利进行。因此,对体检者实施护理干预是至关重要的,不仅有助于减轻体检者的焦虑和压力,增强医患沟通,还能提升医疗质量和服务水平,加强医护人员与体检者之间的信任和联系,为体检工作提供更具人性化和专业化的护理服务。

常规护理在健康体检中存在的局限包括无法满足个性化护理需求、缺乏细致的心理照顾、对信息传递的重视不够等。由于健康体检通常是批量进行的,护理人员可能无法充分了解每位体检者的个人情况和需求,难以提供针对个体的贴心关怀<sup>[5]</sup>。此外,常规护理可能忽视了体检者的心理健康,无法充分关注其焦虑、恐惧等负面情绪,因而影响其整体的体检体验。另外,常规护理在信息传达方面也可能存在疏漏,未能清晰传达体检流程和相关信息,导致体检者存在疑虑或不安。因此,常规护理需要进一步优化,引入更多的个性化和心理护理元素,从而更好地满足体检者的个性化需求,提升体检服务的质量和人性化程度。人性化服务在健康体检护理工作中发挥着重要作用。

首先,通过提供个性化关怀和温馨环境,能够有效缓解体检者的紧张和焦虑情绪,增强其参与体检的舒适感和安全感,从而促进对体检工作的积极配合<sup>[6]</sup>。其次,注重尊重体检者的隐私权和个人信息保护,有助于建立信任基础,增加医患沟通的顺畅程度,提升体检者对医护人员的认可度<sup>[7-8]</sup>。此外,人性化服务强调信息传达和清晰沟通,可以使体检者充分了解每项检查的目的和过程,消除疑虑,提高知情同意,增进体检者对自身健康的关注和理解。最重要的是,人性化服务注重体检者的个体差异和需求,量身定制护理方案,提供更细致地照顾和心理支持,有效增加体检者的满意度和忠诚度。

综上所述,人性化服务可有效提高健康体检的服务质量,构建更加和谐、亲密的医患关系,提高体检者对护理工作的满意度,为促进整体健康管理和疾病预防提供坚实的基础。

### 参考文献

- [1] 黄秀兰,林兰芬. 人性化护理服务在儿童健康体检中的应用效果[J]. 妇儿健康导刊,2023,2(12):136-137,140.
- [2] 刘春梅,曾晓兰. 人性化服务在健康体检护理工作中对患者睡眠质量的影响[J]. 中国医药指南,2021,19(17):167-168.
- [3] 张园园. 分析人性化服务在健康体检护理工作中的应用效果[J]. 科学养生,2021,24(1):281.
- [4] 薛洁,梁晶晶. 人性化服务应用于健康体检护理工作中的有效性研究[J]. 保健文汇,2021,22(14):103-104.
- [5] 林少曼,梁雪莲,王芳. 探讨人性化服务在健康体检护理中的应用[J]. 中国卫生标准管理,2021,12(7):141-143.
- [6] 刘华伟. 人性化服务在健康体检护理中的应用及体检效率分析[J]. 婚育与健康,2023,29(7):184-186.
- [7] 张芳芳. 人性化服务在健康体检护理工作中的应用效果观察[J]. 保健文汇,2022,23(2):48-49.
- [8] 武娟. 人性化服务在健康体检护理工作中的应用价值分析[J]. 中国保健营养,2021,31(30):154.

**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**