

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^[1]。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^[2]。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^[3]。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^[4]。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

1.2.1 对照组

常规护理：（1）沟通与解释：及时向受检者解释体检程序和流程，让其明确各项检查的目的和意义。听取受检者的意见和需求，确保其参与度和满意度。（2）体检环境整洁：确保体检场所、设备和用具的干净整洁，保持卫生环境，避免交叉感染。（3）报告解读：对检查结果进行专业解读和解释，提供人性化的辅导和指导，释疑解惑，让受检者更好地理解自身健康状况。

1.2.2 实验组

人性化服务：

（1）个性化关怀：为每位受检者提供个性化的护理服务至关重要。通过问候、微笑和倾听，可以传递温暖与关怀，消除受检者的紧张和焦虑情绪。理解并满足他们的需求和问题，能够建立起良好的沟通和信任基础，让受检者感受到被尊重和重视。

（2）温馨环境：营造舒适温馨的体检环境对于减轻受检者的紧张和焦虑至关重要。通过优美的装饰、柔和的照明和舒适的座椅，可以为受检者营造一个宁静愉悦的氛围，促使他们更好地放松心情。

（3）提供信息：向受检者提供清晰易懂的体检流程和相关信息是非常重要的。通过详细解释每一项检查的目的和过程，可以帮助受检者更加深入地了解体检内容，消除不必要的恐惧和疑虑。透明的信息传达有助于建立受检者和医护人员之间的信任，并让他们对整个体检过程感到更加放心。清晰的沟通和信息披露也有助于受检者更积极地配合医护人员的工作，从而提升体检的效率和准确性。

（4）尊重隐私：在健康体检过程中，尊重受检者

的隐私权至关重要。医护人员应保护受检者的个人信息不被泄露，并确保体检过程中的隐私安全。采取措施如在私密环境进行敏感检查、使用隔离帘和保密文件，以及建立机制对个人信息进行保密处理。

（5）通报等待时间：医护人员应该主动告知受检者检查的等待时间，避免不必要的焦虑和不耐烦。提前明确等待时间可让受检者有所准备，减轻其心理压力和焦虑情绪，同时增强对体检过程的信任感。

（6）提供舒适便利的设施：提供舒适的休息区域、饮水处、卫生间等基本设施，以方便受检者在体检过程中的休息和生活需要。

（7）关怀回访：体检结束后进行回访，对受检者的体验进行询问，感谢反馈，并提供必要的建议和帮助。

1.3 观察指标

本研究需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。

1.4 统计学分析

使用 SPSS22.0 软件对数据进行统计学分析，计量资料用“ $\bar{x} \pm s$ ”表示，用 t 检验，计数资料采用 χ^2 检验，并以率（%）表示， $P < 0.05$ 数据差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组体检质量评分、体检效率评分、健康宣教评分对比

实验组体检质量评分、体检效率评分、健康宣教评分均高于对照组，有统计学意义（ $P < 0.05$ ），见表 1。

2.2 两组护理依从性评分、护理满意度评分对比

实验组护理依从性评分、护理满意度评分均高于对照组，差异有统计学意义（ $P < 0.05$ ），见表 2。

表 1 两组体检质量评分、体检效率评分、健康宣教评分对比（ $\bar{x} \pm s$ ）

组别	例数	体检质量评分	体检效率评分	健康宣教评分
实验组	30	86.37±2.81	86.97±3.38	87.71±2.33
对照组	30	83.82±2.82	83.21±2.93	85.97±2.08
t	-	3.508	4.604	3.051
P	-	0.001	0.001	0.003

表 2 两组护理依从性评分、护理满意度评分对比（ $\bar{x} \pm s$ ）

组别	例数	护理依从性评分	护理满意度评分
实验组	30	85.72±4.11	85.66±3.28
对照组	30	80.96±4.13	82.18±3.64
t	-	4.926	3.890
P	-	0.001	0.001

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^[5]。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^[6]。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^[7-8]。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