

## 人性化服务用于老年健康体检中的效果分析

许蜜蜜

浙江省金华市东阳市中医院 浙江金华

**【摘要】目的** 探讨在老年健康体检期间为其提供人性化服务的应用效果以及患者对护理服务效果的评价。**方法** 选取 2021 年 1 月到 2021 年 12 月期间在我院接受健康体检的老年受检者，共有 100 例纳入本次研究，将老年受检者随机编号均分 2 组，对照组老年受检者在体检过程中施以常规护理，研究组老年受检者在体检过程中施以人性化服务，重点分析老年受检者在体检过程中体检指标、护理满意度、检查依从性以及护理人员工作投入度评价。**结果** 体检指标方面，研究组健康宣教、体检质量、体检效率评分均较高，体检时间较短， $P < 0.05$ ；满意度方面，研究组护理满意度评价较高， $P < 0.05$ ；依从性方面，研究组检查依从性较高， $P < 0.05$ 。**结论** 在老年健康体检过程中施以人性化服务可缩短体检时间，提高老年受检者的满意度，建议推广应用。

**【关键词】** 老年；健康体检；人性化服务；体检指标；满意度

### Effect analysis of humanized service in elderly physical examination

Mimi Xu

Dongyang Hospital of traditional Chinese medicine, Jinhua, Zhejiang, China

**【Abstract】Objective:** To explore the application effect of providing humanized services for the elderly during physical examination and the evaluation of patients on the effect of nursing services. **Methods:** a total of 100 elderly subjects who underwent physical examination in our hospital from January 2021 to December 2021 were included in this study. The elderly subjects were randomly divided into two groups. The elderly subjects in the control group were given routine nursing during the physical examination, and the elderly subjects in the study group were given humanized services during the physical examination. The physical examination indexes, nursing satisfaction Check the compliance and evaluate the work engagement of nursing staff. **Results:** In terms of physical examination indicators, the scores of health education, physical examination quality, and physical examination efficiency of the research group were all higher, and the physical examination time was shorter,  $P < 0.05$ ; in terms of satisfaction, the nursing satisfaction evaluation of the research group was higher,  $P < 0.05$ ; Group inspection compliance was higher,  $P < 0.05$ . **Conclusion:** humanized service in the process of physical examination for the elderly can shorten the time of physical examination and improve the satisfaction of elderly subjects. It is suggested to popularize it.

**【Keywords】** old age; Physical examination; Humanized service; Physical examination indicators; Satisfaction

随着人们对健康的意识逐渐增强，对健康体检的重视度也越来越高，定期健康体检有助于尽早发现疾病并及时加以治疗<sup>[1]</sup>。体检者作为健康管理中心重要的服务对象，应该为其提供高效、精准、优质的服务，然而实际管理中体检者人数较多，在服务过程中容易出现矛盾而引发纠纷事件，为了改善体检中心的服务质量，有必要在受检者接受体检时为其提供人性化服务，将人性化护理服务理念融入到老年受检者健康体检中能够提高其检查依从性，护理质量也得到显著

提升<sup>[2-3]</sup>。本次研究主要探讨在老年健康体检期间为其提供人性化服务的应用效果以及患者对护理服务效果的评价，汇报如下。

#### 1 资料与方法

##### 1.1 一般资料

选取 100 例在我院接受健康体检的老年受检者，将老年受检者随机编号均分 2 组，对照组纳入 50 例男/女=26/24，年龄范围及平均值 65-81（72.35±2.32）岁；研究组纳入 50 例（男/女=28/22），年龄范围及平

均值 65-82 (72.44±2.43) 岁, 一般资料经统计学分析  $P>0.05$ 。所有接受体检的老年受检者及家属均在知情下参与研究, 配合各项调查问卷的填写。

### 1.2 方法

对照组: 该组老年受检者在体检过程中施以常规护理, 遵照体检项目单协助老年受检者完成体检并对其疑问耐心解答。

研究组: 该组老年受检者在体检过程中施以人性化服务。

(1) 体检前: ①环境改善: 在体检各部门摆放一些绿植、花草等, 为前来体检者营造舒适、干净的等候环境, 有利于缓解受检者焦虑、恐慌等不良情绪。室内以暖色调为主进行装饰可以增加受检者的身心舒适感。在体检中心开设健康咨询、健康指导、随访等服务, 在走廊处摆放饮水机与一次性水杯, 让受检者可以自取。②健康宣教: 护理人员以主动、热情的态度接待前来体检的老年受检者, 为其介绍体检各部门的环境以及体检的流程, 与受检者聊天询问其身体状况以及是否患有高血压、糖尿病等慢性疾病, 对其进行病情评估, 为其讲解与疾病相关的知识, 若患者长期服用降糖或降压药物, 体检前应遵医嘱暂时停止服药避免对检查结果有影响; 若患者需要进行血常规检查需要在体检前告知患者不要食用高蛋白质的食物, 保持空腹状态进行采血; 若患者需要进行 B 超检查, 需根据情况提醒其憋尿充盈膀胱。③心理疏导: 为老年受检者介绍相关的体检项目, 通过语言以及肢体接触等方式安抚其情绪, 鼓励患者保持良好的心态接受检查, 遵照检查人员的指令有利于顺利进行体检并缩短体检时间。

(2) 体检中: 老年受检者进入检查室后耐心为其介绍正在进行的体检项目以及检查的目的, 与老年受检者沟通时语速放慢, 耐心回答其疑问, 与老年受检者建立良好的护患关系让其感受到被理解和尊重, 尽量满足老年受检者的护理需求。在检查过程中保护其隐私, 在讨论检查结果时音量要小, 避免给老年受检

者消极的心理暗示影响其情绪。

(3) 体检后: 在体检结果出来后第一时间告知老年受检者检查情况让其安心, 叮嘱其日常相关的注意事项以及相关疾病的预防措施。为每一位老年受检者建立电子健康档案, 通过电子化信息技术完善受检者的信息, 掌握老年受检者疾病的相关内容, 以供医生与健康专家能够随时调阅其健康信息并结合其身体状况为其制定科学、合理的健康管理方案。如果发现老年受检者存在异常状况需及时告知受检者以及家属确保其能够在第一时间就医诊治, 能够达到对老年受检者的疾病有效控制的目的。建立微信群, 定期对老年受检者进行电话随访了解其近期身体状况并为其进行健康宣教与心理疏导, 在随访中可为老年受检者答疑解惑, 指导其日常自我管理的事项, 督促其养成良好的生活作息与饮食习惯。

### 1.3 观察指标

(1) 对比体检指标, 包括健康宣教、体检质量与体检效率, 采用十分制评分, 得分从低到高表示服务好, 同时对比体检时间。

(2) 对比护理满意度, 从健康宣教、等待时间、服务态度等方面评价, 采取百分制评分, 非常满意:  $>85$  分, 比较满意: 60-85 分, 不满意:  $<60$  分。

(3) 对比检查依从性, 采取百分制评分, 完全依从:  $\geq 80$  分, 能够完全遵医嘱进行检查; 部分依从: 60-79 分, 能够遵照部分医嘱完成检查; 不依从:  $<60$  分, 未遵医嘱进行检查, 存在不配合的现象。

### 1.4 统计学分析

使用 SPSS 23.0 软件对研究中出现的数据进行分析与处理,  $\bar{x} \pm s$  描述计量资料, 符合正态分布,  $t$  值进行数据检验; (%) 描述计数资料,  $\chi^2$  值进行数据检验。当结果计算得出  $P<0.05$  说明有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 对比体检指标

见表 1, 体检指标方面, 研究组健康宣教、体检质量、体检效率评分均较高, 体检时间较短,  $P<0.05$ 。

表 1 对比体检指标 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	健康宣教 (分)	体检质量 (分)	体检效率 (分)	体检时间 (min)
对照组 (n=50)	6.35±1.52	6.15±1.32	6.33±1.25	57.52±5.32
研究组 (n=50)	9.66±1.38	9.54±1.42	9.45±2.02	38.63±4.85
<i>T</i> 值	11.4005	12.3640	9.2873	18.5544
<i>P</i> 值	$<0.001$	$<0.001$	$<0.001$	$<0.001$

## 2.2 对比护理满意度。

对照组: 19 例 (38.00%) 非常满意, 21 例 (42.00%) 比较满意, 10 例 (20.00%) 不满意, 满意度 80.00%;

研究组: 24 例 (48.00%) 非常满意, 23 例 (46.00%) 比较满意, 3 例 (6.00%) 不满意, 满意度 94.00%, 研究组护理满意度评价较高,  $\chi^2=4.3324$ ,  $P<0.05$ 。

## 2.3 对比检查依从性。

对照组: 22 例 (44.00%) 完全依从, 20 例 (40.00%) 部分依从, 8 例 (16.00%) 不依从, 依从性 84.00%;

研究组: 29 例 (58.00%) 完全依从, 19 例 (38.00%) 部分依从, 2 例 (4.00%) 不依从, 依从性 96.00%, 研究组检查依从性较高,  $\chi^2=4.0000$ ,  $P<0.05$ 。

## 3 讨论

近些年人们的健康意识不断增强, 大多数人从被动体检转变成主动体检来实现自身的健康管理。现阶段医疗设施不断更新与完善, 为了能够给前来体检者更好的体检体验有必要在其体检过程中为其提供人性化护理。特别是对于老年受检者, 因其年龄较大且多伴有慢性疾病, 部分老年受检者行动不便, 对疾病与体检相关事项认知度较低, 很容易在体检过程中产生恐慌、焦虑等应激反应, 因此, 给予老年受检者有效的护理干预记为重要<sup>[4]</sup>。人性化服务以人为本, 能够充分结合老年人的不同需求为其提供相应的护理服务, 在体检各部门营造温馨的待检环境, 主动与其聊天, 了解患者目前的身体状况并给予相应的健康知识教育, 让其对自身情况有所认知, 同时为其介绍体检相关的事项, 消除其负面情绪, 让其认识到情绪过于紧张可能会影响检查结果, 安抚老年受检者的情绪并鼓励其勇敢接受检查<sup>[5]</sup>。在检查过程中做好隐私的保护工作, 告知其检查项目以及流程, 检查过程中通过语言或肢体接触安抚老年受检者的情绪有利于顺利完成体检。在体检结束后告知其检查结果, 针对其检查结果给予相应的饮食与生活建议, 为老年受检者建立健康档案, 定期对其进行电话随访了解其近况并对其进行健康管理指导, 最大限度给到老年受检者优质的体检体验, 提高其满意度<sup>[6]</sup>。在本次研究中对研究组老年健康体检者采取人性化服务, 与对照组相比, 研究组健

康宣教、体检质量、体检效率评分均较高, 体检时间较短, 护理满意度较高, 检查依从性较高,  $P<0.05$ 。

综上所述, 在老年健康体检者体检过程中为其提供人性化服务具有确切的干预效果, 可提高其检查依从性, 缩短检查时间, 获得较高的满意度, 建议推广应用。

## 参考文献

- [1] 李玉芬. 探究人性化服务应用于健康体检护理工作中的效果及满意度影响[J]. 东方药膳, 2021(12):261.
- [2] 白小艳. 健康体检护理工作中采用人性化服务的临床应用价值分析[J]. 全科口腔医学杂志 (电子版), 2020, 7(2):63-64.
- [3] 郑明娟, 刘明. 人性化护理服务在健康体检工作中的应用研究[J]. 中国药物与临床, 2021, 21(11):2001-2002.
- [4] 麦燕芬. 人性化服务在健康体检护理工作中的应用研究[J]. 黑龙江中医药, 2020, 49(1):154-155.
- [5] 马莲. 人性化服务在健康体检护理工作中的应用效果观察[J]. 心血管外科杂志 (电子版), 2020, 9(3):213.
- [6] 余意. 个性化服务在健康体检优质护理中的应用满意度分析[J]. 医学美学美容, 2020, 29(14):21.

收稿日期: 2022 年 4 月 22 日

出刊日期: 2022 年 6 月 30 日

引用本文: 许蜜蜜, 人性化服务用于老年健康体检中的效果分析[J]. 国际临床研究杂志, 2022, 6(4): 52-54. DOI: 10.12208/j.ijcr.20220154

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 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