

# 人性化服务在健康体检护理工作中的应用

宋妮

恩施市慈铭健康管理有限公司 湖北恩施 445000

**摘要：**目的：探讨人性化服务在健康体检护理工作中的应用效果。方法：选取 2019 年 3 月~2020 年 4 月的 120 例体检者，根据蒙特卡罗随机将体检者分为对照组(n=60)和观察组(n=60)，对照组采用常规方案，观察组采取人性化方案，观察分析两组体检者的满意度与体检情况。结果：观察组的满意度明显优于对照组(P<0.05)；观察组的体检情况明显优于对照组 (P<0.05)。结论：实施个性化护理服务具有显著效果，显著提高了对体检的满意度，缩短了体检时间，提高了体检质量。

**关键词：**人性化方案；健康体检；满意度

随着当今社会的发展和水平的提高，人们的健康意识也提高了，体检被列为高度优先事项。体检可能会发现被调查者体内可能存在的某些疾病，并在早期发现、早期治疗和早期康复中发挥作用<sup>[1]</sup>。然而，在体检过程中，由于项目数量的增加和时间的延长，被评估的医生会产生焦虑和其他情绪，其中一些人会因为体检等待时间过长而放弃。此外，目前的医疗调查单位使用的传统常规制度并不理想，即使它有一些效果。遂本文以人性化服务在健康体检护理工作中的应用为题，报告如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 临床资料

选取 2019 年 3 月~2020 年 4 月的 120 例体检者，根据蒙特卡罗随机将体检者分为对照组 (n=60) 和观察组 (n=60)，其中对照组男 41 例，女 19 例，年龄 21~64 岁，平均(37.18±3.41)岁；观察组男 30 例，女 30 例，年龄 22~57 岁，平均(35.13±2.23)岁。两组体检者资料无显著差异(P>0.05)，具有可比性。

### 1.2 方法

对照组采取常规方案：引导体检者熟悉检查程序与填写相关信息，并根据医疗检查表进行检查。观察组采用人性化服务：(1)保持体检环境清洁，室内温湿度适中；医务人员应告知体检者应遵循的安全预防措施，包括清淡饮食、禁止吸烟和饮酒以及检查当天禁食；患有慢性病（如高血压和长期服药）的人在检查前不得服药；在超声波检查期间，体检者必须保留尿液；体检者将充分了解体检内容，语气将鼓励和支持体检者，以增加体检者对医务人员的信心。体检者对医务人员的信心正在增加。(2)为体检者提供便捷的服务，建立良好的护患关系；尽可能响应调查员的要求，并主动询问其需求；保护调查员的隐私；定期为护理人员组织集中培训，以激发他们的积极性和工作机会。(3)饮食护理，向身体建议饮食措施，特别是对患有慢性病的人，以及早期康复和早期恢复等健康习惯；保持良好的情绪。(4)健康咨询服务，医生根据体检结果对身体进行全面评估，并将任何偏差传达给相关治疗部门。

### 1.3 观察指标

观察分析两组体检者的满意度与体检情况；满意度：运用自制的护理满意度评价表，分满意、一般与不满意，满意率=(满意+一般)/总例数×100%。体检情况（体检时间、健康教育、体检时间、体检效率），总 10 分，得分越高表示服务质量越好。

### 1.4 统计分析

采用 Statistical Product and Service Solutions21.0 软件处理， $\chi^2$  检验计数资料，采用 n (%) 表示，t 检验计量资料行，采用 ( ) 表示，P<0.05 代表差异具有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组体检者满意度比较

数据显示，观察组的满意度明显优于对照组(P<0.05)，见表 1。

表 1 两组体检者满意度情况对比[n (%) ]

组别	例数	满意	一般	不满意	满意度
对照组	60	12 (20.00)	13 (21.66)	35 (58.33)	25 (41.66)
观察组	60	34 (56.67)	22 (36.67)	4 (6.67)	56 (93.33)
t	/				4.421
P	/				0.031

### 2.2 两组体检者体检情况比较

数据显示，观察组的体检情况明显优于对照组 (P<0.05)，见表 2。

表 2 两组体检情况对比 ( )

组别	例数	体检时间 (min)	健康教育 (分)	体检效率 (分)	体检质量 (分)
对照组	60	70.34±5.55	7.54±1.22	7.45±1.17	7.12±0.16
观察组	60	41.84±5.27	9.36±1.13	9.32±1.13	9.54±2.43
t	/	3.037	3.062	4.065	3.421
P	/	0.000	0.000	0.000	0.000

## 3 讨论

医务人员利用其专业知识和技能，以良好的工作方式向研究人员提供优质、专业和有针对性的护理服务，分三个阶段实施具体的计划<sup>[2]</sup>，有助于体检者缓解未知环境造成的压力熟悉流程与位置。体检前，主要服务项目有环境、饮食、注意事项、体检项目的详细介绍等，建立良好的护患关系；优化体检流程，保护隐私等，协助体检者顺利完成体检项目；健康体检是基础，健康评估是手段，健康干预是关键，健康促进是目的，体检后，主要服务项目有建档、饮食、生活、心理护理等。体检后的主要服务项目是建立档案、饮食、生活、心理护理等，方便体检者获取体检结果，帮助体检者保持良好的生活习惯和健康的身体<sup>[3]</sup>。

本研究结果显示，观察组的满意度明显优于对照组 (P<0.05)，说明人性化护理可以使体检者对所提供的体检护理达到较高的满意度。健康检查的质量和效率与结果的准确性密切相关。人性化护理服务通过在检查前告知调查人员相关禁忌症和要求，并通过检查期间的定期培训增加医务人员的责任，从而提高结果的准确性。本研究结果显示，观察组的体检情况明显优于对照组 (P<0.05)，说明人性化护理能显著提高健康体检的质量和效率，并提高卫生专业人员的投入感和责任。可见，人性化护理可以提高健康检查效果明显<sup>[4]</sup>。

综上所述，实施个性化护理服务具有显著效果，显著提高了对体检的满意度，缩短了体检时间，提高了体检质量。

### 参考文献

- [1]周萍.人性化服务联合常规护理对健康体检的影响[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(12):16.
- [2]周慧慧.人性化服务在健康体检护理工作中的应用效果探析[J].养生保健指南,2020,(43):217.
- [3]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].全科口腔医学电子杂志,2020,7(2):63-64.
- [4]Xue G,Yi H,Xue P,etal.The Effects of Humanized Psychological Nursing Model in General Surgery Nursing[J].Anticancer Research,2021,5(4):5.