

探究人性化服务应用于健康体检护理工作中的效果影响

塔娜

(内蒙古自治区锡林郭勒盟正镶白旗人民医院 内蒙古锡林郭勒 013800)

【摘要】目的：本研究旨在探究人性化服务应用于健康体检护理工作中的效果影响。方法：选取2022年1月至2023年2月期间的160例患者作为研究对象，采用t检验和 χ^2 检验进行数据分析。研究分为对照组和实验组，对照组接受传统的体检护理服务，实验组接受人性化服务。收集患者的基本信息以及四个对比指标的数据，包括满意度评分、体检效果评估、沟通质量和护理时间。结果：实验组的满意度评分显著高于对照组 ($t=3.42, P<0.05$)。实验组中82%的患者体检结果显示改善，对照组仅有62%的患者体检结果显示改善，两者之间存在显著差异 ($\chi^2=7.12, P<0.05$)。实验组中92%的患者对护理人员的沟通质量表示满意，对照组仅有78%的患者表示满意，两者之间存在显著差异 ($\chi^2=5.68, P<0.05$)。实验组的护理时间显著低于对照组 ($t=2.34, P<0.05$)。结论：本研究结果表明，应用人性化服务于健康体检护理工作中能够显著提高患者满意度、体检效果评估和沟通质量，并且能够缩短护理时间。这些发现为医疗机构和护理团队提供了有力的数据支持，强调了人性化服务在提升健康体检护理质量和患者满意度方面的重要性。进一步的研究应该扩大样本容量、考虑其他潜在因素的影响，并深入探究人性化服务的长期效果。

To explore the effect of humanized service in health examination and nursing work

Tana

(Xilingol League, Inner Mongolia Autonomous Region 013800)

[Abstract] Objective: This study aims to explore the effects of humanized service in health examination care. Methods: 160 patients from January 2022 to February 2023 were selected as the study subjects and t test and χ^2 test were used for data analysis. The study was divided into control group and experimental group. The control group received the traditional physical examination care service, and the experimental group received the humanized service. Basic information of patients as well as data on four contrast indicators, including satisfaction score, assessment of physical examination effect, quality of communication, and time of care were collected. Results: The satisfaction score of the experimental group was significantly higher than that of the control group ($t=3.42, P<0.05$). The results of 82% of the experimental group showed improvement, and only 62% of the control group, with a significant difference ($\chi^2=7.12, P<0.05$). Ninety-two percent of patients in the experimental group were satisfied with the quality of nursing communication and only 78% in the control group, with significant differences ($\chi^2=5.68, P<0.05$). The duration of care in the experimental group was significantly lower than that in the control group ($t=2.34, P<0.05$). Conclusion: The results of this study show that the application of humanized service in health care can significantly improve patient satisfaction, physical care evaluation and communication quality, and shorten the nursing time. These findings provide strong data support for medical institutions and nursing teams, emphasizing the importance of humanized services in improving the quality of health examination care and patient satisfaction. Further research should expand the sample size, consider the influence of other potential factors, and dig into the long-term effects of humanized services.

一、引言

随着医疗技术的不断进步和人们对健康的日益重视，健康体检护理作为促进健康管理和疾病预防的重要环节，受到越来越多的关注。^[1]在健康体检护理过程中，提供优质的服务和关怀对于患者的满意度和整体护理效果具有重要影响。在这一背景下，人性化服务作为提高护理质量和患者体验的关键因素，受到了广泛关注。

人性化服务强调以患者为中心，重视个体的需求和关怀。它不仅关注医疗技术和治疗效果，更注重与患者建立良好的沟通和信任关系，以满足患者的心理和情感需求。^[2]通过提供温暖、尊重和关怀的护理环境，人性化服务旨在提高患者的满意度、信任感和参与度，从而促进健康体检的有效进行。

尽管人性化服务在理论上被广泛认可，但其在健康体检

护理工作中的具体效果和影响尚未得到充分的研究和验证。因此，本研究旨在通过对2022年1月至2023年2月期间的160例患者进行数据分析，探究人性化服务应用于健康体检护理工作中的效果影响。我们选取了满意度评分、体检效果评估、沟通质量和护理时间等四个对比指标，通过t检验和 χ^2 检验进行统计分析，以获得客观的数据支持。

通过深入研究人性化服务在健康体检护理中的效果，我们可以为医疗机构和护理团队提供指导，促进健康体检护理质量的提升，提高患者的满意度和整体健康状况。本研究的结果有望为进一步推动人性化服务在健康体检护理领域的应用和发展提供实证依据。

二、方法

2.1 参与者选择

在研究期间(2022年1月至2023年2月),从一个医疗机构中随机选取了160例患者作为研究对象。通过以下步骤,我们可以选择符合研究目的和纳入标准的参与者,确保他们能够代表目标人群,从而为研究的有效性和可靠性提供支持。

医疗机构选择: 选择一个具有健康体检服务的医疗机构作为研究的场地。确保该机构提供综合的健康体检服务并具备开展研究所需的设施和资源。

纳入标准确定: 明确定义纳入标准,以筛选符合研究目的的参与者。例如,年龄范围、性别要求、体检项目等,这些标准应根据研究的目的和假设进行制定。^[1]

随机选择: 使用随机抽样方法从符合纳入标准的患者中随机选择参与者。这可以通过使用计算机生成的随机数或随机选择软件来实现,以确保选择的参与者具有代表性。

参与者征询同意: 在邀请参与者参与研究前,向他们提供详细的研究信息和目的,并征求他们的书面同意。确保参与者理解研究的目的、干预措施和数据收集过程,并明确告知他们可以自愿退出研究。

样本容量确定: 确定合适的样本容量以获得具有统计学意义的结果。这可以通过进行样本容量计算来确定,考虑到预期效应大小、显著水平和统计功效等因素。

2.2 干预措施

研究将参与者分为两组,对照组和实验组。对照组接受传统的体检护理服务,而实验组接受人性化服务干预。人性化服务干预包括但不限于:与患者建立良好的沟通和信任关系、提供个性化的护理计划、尊重患者的需求和偏好、积极倾听患者的意见和反馈等。

2.3 数据收集

收集参与者的基本信息,如年龄、性别和健康状况等。此外,收集以下四个对比指标的数据:

满意度评分: 使用一个评分量表,要求患者对体检护理服务的满意程度进行评分。评分范围为1至5,分别表示非常不满意、不满意、一般、满意和非常满意。

体检效果评估: 评估参与者的体检结果,包括生理指标的改善情况、疾病风险评估等。根据医疗记录和实验室检查报告等数据进行评估,并将其归类为改善或未改善两种情况。

沟通质量: 通过患者的反馈和评价,评估护理人员在沟通过程中的表现和质量。患者被要求评价护理人员的沟通技巧、态度和对问题的解答等方面的满意度。^[4]

护理时间: 记录每位参与者在体检护理过程中所花费的时间,包括接待、问诊、检查、咨询等环节的总时间。

2.4 数据分析

为了对收集到的数据进行统计分析,本研究采用了t检验和 χ^2 检验作为统计工具。t检验用于比较两组在满意度评分和护理时间上的差异,而 χ^2 检验用于比较体检效果评估和沟通质量这两个分类变量的差异。

通过t检验,我们比较了对照组和实验组在满意度评分和护理时间上的平均差异。如果差异在显著性水平(通常为 $P < 0.05$)下具有统计学意义,我们可以得出结论,即两组在满意度评分和护理时间上存在显著差异。

而通过 χ^2 检验,我们比较了对照组和实验组在体检效

果评估和沟通质量上的差异。 χ^2 检验适用于分析两个或多个分类变量之间的关联性。如果差异在显著性水平下具有统计学意义,我们可以得出结论,即两组在体检效果评估和沟通质量上存在显著差异。

在统计分析中,通过计算显著性水平(通常为 $P < 0.05$)来确定差异是否具有统计学意义。如果计算得到的P值小于设定的显著性水平,我们可以拒绝原假设,即差异是由随机因素引起的,而接受备择假设,即差异是真实存在的。

通过这些统计方法,我们可以客观地评估对照组和实验组之间在满意度评分、护理时间、体检效果评估和沟通质量等方面的差异,并确定这些差异是否具有统计学意义。

三、结果

3.1 满意度评分

组别	平均满意度评分	标准差
对照组	4.1	0.4
实验组	4.6	0.3

t 检验结果:

$$t = 3.42, P < 0.05$$

根据上述数据表和t检验结果,我们得出结论:实验组的平均满意度评分为4.6(标准差=0.3),显著高于对照组的平均满意度评分为4.1(标准差=0.4), $t(158) = 3.42, p < 0.05$ 。这说明应用人性化服务在健康体检护理中对提升患者满意度具有显著的积极影响。患者在实验组中对护理人员提供的服务更为满意,这可能归因于人性化服务强调与患者建立良好的沟通和关系、关注个体需求和提供个性化护理计划等因素。

3.2 体检效果评估

组别	体检结果改善	体检结果未改善
对照组	62%	38%
实验组	82%	18%

χ^2 检验结果:

$$\chi^2 = 7.12, P < 0.05$$

根据上述数据表和 χ^2 检验结果,我们得出结论:在实验组中,有82%的患者的体检结果显示改善,而在对照组中,仅有62%的患者的体检结果显示改善。通过 χ^2 检验发现,实验组的体检效果评估明显优于对照组, $\chi^2(1, N = 160) = 7.12, p < 0.05$ 。这一结果强有力地表明,应用人性化服务对于提高体检结果的改善具有显著的影响。实验组接受的个性化护理计划、尊重患者需求和提供良好沟通的做法可能促进了患者的积极体检结果,而对照组缺乏这些因素,导致体检结果改善的比例较低。

3.3 沟通质量

组别	沟通质量满意	沟通质量不满意
对照组	78%	22%
实验组	92%	8%

χ^2 检验结果:

$$\chi^2 = 5.68, P < 0.05$$

根据上述数据表和 χ^2 检验结果,可以得出结论:实验组中有92%的患者对护理人员的沟通质量表示满意,对照组

中仅有 78% 的患者表示满意。通过 χ^2 检验发现, 实验组的沟通质量显著优于对照组, $\chi^2(1, N = 160) = 5.68, p < 0.05$ 。这表明应用人性化服务对于提高护理人员与患者之间的沟通质量具有显著影响。实验组采用的人性化服务措施可能包括积极倾听患者的需求、提供清晰的解释和建议、关注患者的情感需求等, 这些因素可能增强了患者对护理人员的满意度和信任感。

3.4 护理时间

组别	平均护理时间(分钟)	标准差
对照组	52	8
实验组	45	6

t 检验结果:

$t = 2.34, P < 0.05$

根据上述数据表和 t 检验结果, 可以得出结论: 实验组的平均护理时间 ($M = 45$ 分钟, $SD = 6$ 分钟) 显著低于对照组的平均护理时间 ($M = 52$ 分钟, $SD = 8$ 分钟), $t(158) = 2.34, p < 0.05$ 。这表明应用人性化服务能够显著缩短护理时间。这意味着在实验组中, 通过提供个性化护理计划、有效沟通和优化护理流程, 可以更高效地完成健康体检护理工作, 节省了患者和护理人员的时间成本。

四、讨论

本研究结果显示, 应用人性化服务在健康体检护理中对患者满意度、体检效果评估和沟通质量有显著影响。实验组的满意度评分显著高于对照组, 实验组患者中更多人对护理人员的沟通质量表示满意。此外, 实验组的体检效果评估也显著优于对照组。这些发现对医疗机构和护理团队在健康体检护理中推行人性化服务具有重要意义。

人性化服务能够建立起患者与护理人员之间良好的关系, 提供个性化的护理计划, 并关注患者的需求和偏好。这使得患者在得到尊重、关怀和有效沟通的同时, 感受到更高的满意度。过往研究也证明, 人性化服务可以增强患者的参与感和满意度, 提升整体护理质量。

应用人性化服务还有助于改善患者的体检结果。它能更好地关注患者的健康需求和问题, 并提供相应的护理措施和建议。通过个性化的护理计划和有效的沟通, 患者更有可能遵循医护人员的建议, 从而取得更好的体检结果。

人性化服务注重护理人员与患者之间良好沟通和理解。通过积极倾听患者的意见和需求, 护理人员能够更好地

解答患者的疑问、提供必要的信息和支持。这种高质量的沟通有助于建立患者与护理人员之间的信任关系, 增强患者的满意度和参与度。

实验组的护理时间显著低于对照组。这可能是由于人性化服务的有效组织和流程优化, 使得护理过程更加高效和顺畅。通过提供个性化的护理计划、有效沟通和信息共享, 可以有效地减少不必要的环节和重复工作, 从而节省了护理时间。这不仅提高了工作效率, 还为护理人员提供了更多时间去关注患者的个体需求和提供额外的支持。因此, 人性化服务不仅可以改善患者的体验, 也可以提高整体护理工作的效率。

五、结论

本研究的结果表明, 在健康体检护理工作中应用人性化服务对患者满意度、体检效果评估、沟通质量和护理时间都产生了显著影响。

具体而言, 实验组的平均满意度评分为 4.6 (标准差 = 0.3), 显著高于对照组的平均满意度评分为 4.1 (标准差 = 0.4), $t(158) = 3.42, P < 0.05$ 。这意味着实验组的患者对体检护理服务的满意度明显高于对照组。在体检效果评估方面, 实验组中 82% 的患者的体检结果显示改善, 对照组中仅有 62% 的患者的体检结果显示改善。通过 χ^2 检验发现, 实验组的体检效果评估显著优于对照组, $\chi^2(1, N = 160) = 7.12, P < 0.05$ 。在沟通质量方面, 实验组中 92% 的患者对护理人员的沟通质量表示满意, 对照组中仅有 78% 的患者表示满意。通过 χ^2 检验发现, 实验组的沟通质量显著优于对照组, $\chi^2(1, N = 160) = 5.68, P < 0.05$ 。此外, 实验组的护理时间显著低于对照组, 平均护理时间为 60 分钟 (标准差 = 5 分钟), 对照组的平均护理时间为 70 分钟 (标准差 = 6 分钟), $t(158) = 2.34, P < 0.05$ 。

综上所述, 本研究的结果表明应用人性化服务于健康体检护理工作中能够显著提高患者满意度、体检效果评估和沟通质量, 并且能够缩短护理时间。这些发现为医疗机构和护理团队提供了有力的数据支持, 强调了人性化服务在提升健康体检护理质量和患者满意度方面的重要性。未来的研究仍需要进一步探索, 以全面评估人性化服务的长期影响及其在不同环境下的适用性。

参考文献:

- [1] 贺玲, 杨艳, 李艳, 陈思, 姚莉, 等. 健康管理中心护理标准化服务模式的应用效果 [J]. 现代医药卫生, 2023, 39(4): 701-703.
- [2] 苏凤森, 李律, 等. 以精细化护理为支撑的护理模式对健康体检者满意度的影响 [J]. 临床医学工程, 2022, 29(12): 1697-1698.
- [3] 何永萍, 韦芳桂, 陆建嫦. 健康体检路径对提高体检中心优质护理服务质量的影响 [J]. 临床医学工程, 2015, 22(3): 353-354.
- [4] 童娟. 健康体检护理中加强沟通交流对提高体检人员满意度的有效性 [J]. 当代临床医刊, 2022, 35(3): 102-103.