

人性化护理服务在健康体检中的应用效果

司艳平 孙来玲 范春华

(吉林省东辽县人民医院 吉林辽源 136200)

【摘要】目的:探究并验证人性化护理服务在健康体检中的应用效果。方法:选取2022年5月-2023年5月在医院体检的180例人员作为调研对象,按照随机颜色球抽取法分组,对照组90例,采用常规护理方式;实验组90例,采用人性化护理服务,观察对比实验组与对照组的护理满意度。对比两组体检人员的体检时间、体检质量、体检效率、健康宣教评估以及护理满意度。结果:实验组体检人员体检时间明显短于对照组;而体检质量评分、体检效率评分、健康宣教评估以及护理满意度明显高于对照组;干预后SAS评分更低,差异均有统计学意义($P<0.05$)。结论:在健康体检当中,有针对性的对体检人员采取人性化护理服务,可以有效提高体检效益以及服务质量,同时可以对体检人群进行心理与生理方面指导关怀,值得应用推广。

【关键词】健康体检;人性化护理服务;应用效果

The application effect of humanized nursing service in health examination

Si Yanping Sun Lailing Fan Chunhua

(People's Hospital of Dongliao County, Jilin Province, Jilin Liaoyuan 136200)

[Abstract] Objective To explore and verify the application effect of humanized nursing service in health examination. Methods 180 patients of hospital physical examination from May 2022 to May 2023 were selected as the research objects, grouped according to the random color ball extraction method, 90 cases in the control group, using routine nursing method; 90 cases in the experimental group, using humanized nursing service, observing and comparing the nursing satisfaction between the experimental group and the control group. The time, quality, efficiency, health education evaluation and nursing satisfaction of the two groups were compared. Results The physical examination time was significantly shorter than the control group; the physical examination quality score, physical examination efficiency score, health education assessment and nursing satisfaction were significantly higher than the control group; the SAS score was lower, and the difference was statistically significant ($P<0.05$). Conclusion In the health examination, the targeted humanized nursing service for the physical examination personnel can effectively improve the efficiency of the physical examination and the service quality, and at the same time can provide psychological and physiological care for the physical examination population, which is worthy of application and promotion.

[Key words] Health examination; humanized nursing service; application effect

现代社会,随着物质与精神生活的不断提高,当前人们健康意识一直在不断增强,所以针对医疗服务需求也从单纯的治疗疾病发展到预防疾病、提高身体健康,而体检工作作为一种可以防患于未然的日常保健或者是主动预防疾病措施,已经受到越来越多的人重视^[1]。体检中心是为人们提供健康体检服务的公共场所,随着当前医疗水平的不断提高以及人们健康意识的逐渐增强,越来越多的人开始主动进行健康体检,其中有大的人群也制定了详细的定期体检计划^[2]。而考虑到我国人口基数较大,虽然健康体检的人数较多,但是老年人和特殊体质人群在其中占据很大比例,大量的人群聚集在体检中心,不仅会对护理工作造成一定难度,同时还存在很多的安全隐患,一旦突发危险事件,不仅会影响到体检者与医护人员人身安全,同时还会发生医疗纠纷事件,造成严重影响^[3]。因此,对体检人员进行人性化护理服务,确保护理工作安全,减少护理中存在的安全隐患,让体检人员能在生理、心理、社会、精神等多个方面处于舒适满足状

态^[4]。本期研究采取分组试验形式,探究人性化护理服务在健康体检中的应用效果,现作报道和阐述如下:

1 资料和方法

1.1 一般资料

选取在医院体检的180例人员作为调研对象,按照随机颜色球抽取法分组,1组对照组($n=90$),1组实验组($n=90$),研究起止时间2022年5月-2023年5月。对照组:男:女50(52.63%)/18(40.37%);年龄:23岁—43岁,均值(26.7 ± 5.6)岁。实验组:男:女49(51.35%)/41(48.65%);年龄:21岁—42岁,均值(26.1 ± 4.8)岁。分组资料差异较小,呈现统计学意义($P>0.05$)。

入组标准:(1)具备良好阅读、理解、认知能力;(2)年龄 <80 岁;(3)知情且认同研究目的、意义与操作;(4)明确表示可全面依从研究;(5)一般资料内容完整、齐全。

排除标准：(1) 伴其他器质性疾病；(2) 神志/认知障碍；(3) 研究依从性较差；(4) 一般资料内容缺项。

1.2 方法

对照组体检者采用常规护理方式，做好对体检人员的注意事项指导，保障体检人员有更好的治疗环境。

实验组在此基础上实施人性化护理服务，具体如下：

1.2.1 体检前护理

体检中心可以通过发放图册或者是播放视频短片的方式，进行体检前健康知识宣传教育，以此来实施人性化护理服务。在体检之前，要明确告知体检人员注意休息，不可以过度劳累，或者是熬夜等，特别是在饮食方面，要注意饮食清淡程度，防止进食油腻食物，以防止对体检结果造成影响。女性在经期尽可能不进行妇科检查，孕妇则不可以做宫颈刮片检查；需要进行体检的人员，在体检当天应该穿宽松、穿脱方便的衣物与鞋袜，体检时不可以佩戴首饰等，女性内衣则不可以有钢圈，防止对体检结果造成影响。另外，要明确告知体检人员需要进行的体检项目，引导体检人员填写体检表；向体检人员简单介绍所在环境、具体体检步骤、不同体检科室分布情况等。

1.2.2 做好健康体检中的护理

相关体检中心还要制定健康体检监护以及档案管理制度，根据相关标准和要求对接触职业病危害因素的体检人员进行体检期间以及体检后的健康随访调查，建立完善的健康体检监护档案；同时要对一些健康体检中出现的疑似职业病、职业禁忌症等处理措施进行规定。比如相关护理人员要对体检人员的职业史、工作环境、作业方式、家族病史、病症特征等各种关键因素做综合判断，并详细记录，然后结合实际情况以及现实需求来调节体检套餐项目。

1.2.3 严格按照规范制度开展体检工作

任何参与到健康体检的工作人员都必须严格按照规范要求和制度流程落实相关工作，明确工作要求和自身职责，相互协作，实现整项工作围绕健康核心落实，做到整个体检过程项目齐全、操作规范、流程安全，而体检者获得的各项健康报告数据必须及时、高效。避免一些恶意行为的发生，比如个人资料的不确定性、体检人员的恶意行为、恶意制造纠纷意图索赔等。对于这种风险因素防范，主要集中在体检前和体检中，并且要提出声明：考虑到个人材料具有一定的不确定性，所以为了更好的保障体检人员自身权益，以及体检中心权益，体现法律公正性，针对需要确认真实身份的体检，比如招录体检、健康证明等体检情况，要提前做好可以证明身份的文件或者是照片等，并且加盖公章，只有这样才能起到法律效应，否则不可以将其作为有效的法律依据凭证。

1.2.4 做好体检健康宣传教育工作

为进一步强化健康宣传教育工作效果，需要对传统健康宣传教育工作和模式进行创新，保障知识宣传教育的丰富

性，比如可以在体检中心使用显示屏播放一些职业病的预防措施、治疗、康复等知识，然后在后面宣传一些各种常规疾病的保健方式等。特别像一些化工企业，要提醒职工做好个体防护，因为个体防护工作是保障工人身体健康的最后一道防线，同时也是防治职业病的关键所在。

对现在投入使用的健康体检卫生管理机制、健康促进工作体系进行优化和完善，强化健康体检管理，这也是保障后期健康促进工作效益的关键基础。健康体检中心要正视不同工作环节中危险因素的危害程度，然后做好数据收集与整理，在此基础上构建健康体检管理体系，建立指定的体检卫生管理机构和健康促进部门，根据不同体检流程和体检技术配备专门的健康管理人员，制定明确且科学合理的健康管理制度以及健康促进流程，特别是要对健康体检中心人员进行定期培训，告知其只单纯侧重体检结果的危害性，强化各层级人员的体检安全管理意识。另外要做好体检场所的疾病危害因素检测与评价工作，保障与之对应的健康促进工作科学合理，不存在违规违法行为或者是形式化工作，同时还要申报职业病危害项目，对职业卫生档案资料不断完善等。要严格按照国家相关法律法规进行工作落实，防止危险事故的发生。

1.2.5 体检期间意外事件人性化护理

在体检时，体检人员发生低血糖的话，要引导其及时饮用糖水，如果情况较为紧急的话，需要立刻对其进行高渗葡萄糖静脉注射，同时要安排指定护理人员对其进行看护。为了防止因为长时间空腹产生严重饥饿感，出现低血糖，体检人员或者是体检科要结合实际情况以及体检项目等，准备早餐。如果是患有糖尿病等合并症的老年人群，在其做完空腹检测项目时，要及时提醒其用餐，然后在进行后续项目检查，防止低血糖发生。其次就是要对现阶段使用的体检流程进行优化，尝试采用分流疏导的方式，灵活安排体检项目，这样就可以最大限度的减少体检者排队等待的时间，也会提高体检质量和效率。

如果体检人员在体检过程中出现高血压亚急症或者是心电图显示早期心肌梗死的话，需要立刻停止体检工作，引导体检人员静卧休息，并及时吸氧。然后由医生对其进行体格检查，详细测量其血压以及心电图检查等工作，此时护理人员要及时与急诊科取得联系，有内科医师以及护理采用指定平车将患者转移到急诊室当中，做更深一步的检查。如果是体检人员出现心动过速的话，要先对其进行安慰，并引导体检人员休息，之后在对其进行心电图检查，如果体检人员心律失常危及到生命的话，一定要联系医生对其现场救治，不可以移动体检人员。

1.3 指标观察

1.3.1 限定评分值(0—100)，对体检时间、体检质量、体检效率、健康宣教评估作出评分。

1.3.2 采用满意度调查表评估体检人员对护理的满意

度,分为满意、基本满意和不满意,(总例数-不满意例数)/总例数×%=总体满意度;

1.3.3 限定评分值(0—100),应用SAS量表对比2组护理前后焦虑;评分越高,提示心理状态越差。

1.4 统计学分析

SPSS 25.0 版本软件处理数据,变量资料以“t”计算,定性数据用 χ^2 核实,分别以 $(\bar{x} \pm s)$ 与 $(\%)$ 表示, $P < 0.05$ 为统计学意义。

2 结果

2.1 两组健康体检情况对比

实验组的体检时间明显低于对照组,而体检质量、体检效率、健康宣教评分明显高于对照组,差异均有统计学意义 ($P < 0.05$),见表1:

表1 两组体检情况对比[n ($\bar{x} \pm s$)]

组别	例数	体检时间	体检质量	体检效率	健康宣教评估
实验组	90	12.5 ± 1.9	24.9 ± 3.3	24.5 ± 2.6	25.6 ± 2.6
对照组	90	21.8 ± 3.0	20.3 ± 3.6	13.1 ± 3.2	17.7 ± 3.4
t	-	24.845	8.941	26.230	17.511
P	-	0.000	0.000	0.000	0.000

2.2 对比两组护理总满意度,实验组明显高于对照组,差异有统计学意义 ($P < 0.05$),见表2:

表2 两组满意度对比[n (%)]

组别	例数	满意	基本满意	不满意	满意度
对照组	90	63	18	9	86.39%
实验组	90	79	9	2	95.89%
χ^2	/	/	/	/	4.745
P	/	/	/	/	0.030

2.3 两组体检人员护理前后焦虑情绪改善对比,差异有统计学意义 ($P < 0.05$),见表3:

表3 两组护理前后的焦虑情绪改善情况对比[n ($\bar{x} \pm s$)]

组别	例数	SAS (分)	
		护理前	护理后
对照组	90	27.01 ± 5.32	14.25 ± 4.66
实验组	90	28.33 ± 5.64	9.17 ± 4.82
t	/	1.620	7.200
P	/	0.110	0.000

3 讨论

参考文献:

- [1]宋春红.人性化服务在健康体检护理中的应用[J].名医, 2021(22): 135-136.
- [2]詹施丽, 丁莉维.健康体检护理工作中采用人性化服务的应用价值探讨[J].微量元素与健康研究, 2021, 38(04): 95-95.
- [3]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.
- [4]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.
- [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(07): 141-143.
- [6]王春梅.人性化服务在健康体检护理工作中的应用效果[J].中国误诊学杂志, 2021, 16(01): 78-79.
- [7]闫维清.人性化服务在健康体检护理工作中的应用效果分析[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生, 2022, 11(10): 31-36.
- [8]李小英.观察优质护理服务模式人性化护理在耳鼻喉门诊的应用效果[J].人人健康, 2021, 11(9): 21-26.

我国健康管理学科起步较晚,而且主体层次不是很清晰,再加上现在投入使用的体检机构形式越来越多,不管是公立还是非公立的体检机构,整体形式都存在较大区别^[5]。这也导致当前护理理念应用不科学或者是不合理等,甚至有部分护理中心主要是将疾病作为护理核心,一些健康体检人员对病症或者是相关知识了解不全面,在体检中容易出行害怕心理,或者是出现焦虑情绪等^[6-7]。而人性化护理服务,可以有效提高整体健康体检护理质量和效益,满足不同体检人员在体检过程中的心理需求,提高护理满意度;其次,人性化护理服务的科学应用,会极大的消除体检人员在体检期间出现的恐惧、焦虑心理,正确认知健康体检,从而提高配合度^[8]。因而,本期研究中,在既往基础护理基础上,对体检人员实施人性化护理服务;结合研究所获得多项数据显示,经人性化护理服务后,体检人员焦虑抑郁情绪显著改善,而且体检时间也有效减少,实验组护理满意度明显高于对照组,差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。

综上所述,对健康体检人员实施人性化护理服务,可以有效提高护理满意度,实现体检质量与效益的增强,值得临床推广应用。