健康体检采用人文化服务的应用价值分析

毛　娟 朱红燕 贾小平

南方医科大学南方医院 广东 广州 510515

【摘　要】：目的：探讨健康体检护理工作中采用人文化服务的临床应用价值。**方法：**将我院 2020 年 1 月-2020 年 12 月 80 例健康体检人群，数字表随机法分二组。普通体检组给予常规护理，人文化服务组实施人文化服务。比较两组护理前后焦虑自评量表分值、健康体检时间、健康体检效率、护理纠纷事件发生率。**结果：**人文化服务组健康体检时间、护理纠纷事件发生率均低于普通体检组，健康体检效率评分上高于普通体检组，护理满意度明显高于普通体检组，P＜0.05。**结论：**健康体检人群实施人文化服务效果确切，可有效减轻健康体检人群的焦虑状态，缩短体检的时间，减少护理纠纷。

【关键词】：健康体检护理工作；人文化服务；临床应用价值

Analysis of the Clinical Application Value of Humanized Service in Health Examination Nursing

Juan Mao　Hongyan Zhu　Xiaoping Jia

Nanfang Hospital of Southern Medical University Guangdong Guangzhou 510515

Abstract: Objective: To explore the clinical application value of humanized service in health examination and nursing. Methods: 80 healthy people in our hospital from January 2020 to December 2020 were randomly divided into two groups. The general physical examination group was given routine nursing, and the human culture service group was given human culture service. The scores of self rating anxiety scale, the time of physical examination, the efficiency of physical examination and the incidence of nursing disputes were compared between the two groups before and after nursing. Results: The time of physical examination and the incidence of nursing disputes in the human culture service group were lower than those in the ordinary physical examination group, the efficiency score of physical examination was higher than that in the ordinary physical examination group, and the nursing satisfaction was significantly higher than that in the ordinary physical examination group (P < 0.05). Conclusion: The effect of implementing human culture service for health examination population is accurate, which can effectively reduce the anxiety state of health examination population, shorten the time of physical examination and reduce nursing disputes.

Keywords: Health examination nursing work; Humanized service; Clinical application value

随着社会经济的发展和人民生活水平的提高，人们的生活质量和健康水平也不断提高。体检部门大量的护理工作范围广，内容多，繁琐。怎样为受检者提供更方便、更快捷、更优质的医疗服务，一直是受检者关注的焦点[1]。近几年来，人们对体格检查护理的要求大大提高。对护理质量进行评估，能准确反映医院的医疗水平，同时保证护理服务质量，能显著提高体格检查的护理质量，防止护理过程中出现不良事件，从而使相关护理满意度得到显著提高。随着现代科技及医疗科技的不断发展，护理工作的难度系数及风险也越来越大。人文化服务是对受检者的关怀护理，是一种个性化、高效的护理模式，需要根据受检者的病情和自身情况制定具体的护理模式，才能使受检者在心理和生理方面达到最舒适的状态[2]。在健康体检护理工作中运用人文化服务的临床应用价值在我院进行了探索。

1 资料和方法

1.1 一般资料

将我院 2020 年 1 月-2020 年 12 月 80 例健康体检人群，数字表随机法分二组。每组例数 40。其中人文化服务组年龄 21-72 岁，平均（45.56±6.74）岁，男 29：女 11。普通体检组年龄 23-74 岁，平均（45.18±6.12）岁，男 28：女 12。两组统计P＞0.05。

1.2 方法

普通体检组给予常规护理，人文化服务组实施人文化服务。第一，健康检查前的人文化服务。（1）做好宣传工作。我们以“走出去，请进”的形式，对医疗机构和顾客进行宣传。我们的健康检查项目、先进的医疗设备、优美的身体检查环境、合格的医疗人员，使我们得到了广大的客户的一致好评，并在他们心中建立了一个良好的形象。做健康检查可以早期发现高血压、糖尿病、脂肪肝、高尿酸血症、乳腺癌、宫颈癌等。早期发现和治疗是改善受检者生存质量的关键。对长

期服药的慢性病病人，建议在体检当天不需要停用药物，让顾客感受到真正的人性化。（2）制订不同年龄、不同生活方式、不同单位、不同要求、不同经济基础的健康检查项目；我们制订了成人套餐、父母套餐、女性关爱套餐、公务员招聘套餐、儿童套餐、单位套餐、豪华套餐、常规入职套餐等，每一份体检单上都写着“健康体检”的价格，以及每一项检查的临床意义，不乱收费，不乱收费，让顾客清楚的消费，让顾客满意，放心，充分体现了“以人为本”的理念。（3）在检查前三日应禁酒、作息、清淡饮食、停止服用对肝脏有损伤的药物、在体检前禁食、禁水 12 个小时、检查餐后血糖等措施，确保体检的准确性，降低误诊；女性在月经期间最好不要做妇科检查或者保留尿样；需要抽血、腹部B超的受检者，在体检当日必须空腹，做B超时要憋尿。

第二，健康体检过程的人文化服务。（1）优化环境及配套设施，为受检者创造安静、舒适的环境，定期消毒各检查通道，确保环境卫生安全。（2）有效沟通。对健康体检中心工作人员进行礼仪培训，要求在与受检者沟通时，要保持一种亲切的态度，对相关的检查项目进行引导和干预，并将检查项目的临床意义及检中注意事项对受检者进行口头健康宣教。制作健康管理科慢性病健康宣教小手册，受检者可免费领取宣传手册，有效沟通能显著提高受检者的护理满意度。（3）体检人文化护理体现。热烈欢迎受检者，耐心核对和记录体检信息，根据受检者的具体需要设计有针对性的个性化体检计划，建立健康电子档案，完善健康后续跟踪医嘱并指定专人定期通知受检者进行干预复检；在体检前告知受检者，检前注意事项，包括饮食、穿着及来院路线等方面的详细体检说明。使受检者合理安排体检计划，避免冲突。体检中应及时解决可能出现的问题，简化程序，完善体检系统。体检过程中应充分关注受检者的感受，切实保护个人隐私，并在受检者床头挂上帘子。调节检查室内温度保持在20~24℃。对超声耦合剂，采用温控装置保持恒温；超声检查后为受检者提供擦拭耦合剂的温热毛巾。心电图检查时，将酒精棉球采用温控装置进行加热处理。受检者的舒适度会有明显提高，再次提升受检者护理满意度。设计体检中心 3D 立体导诊单，让受检者在安排检查项目时，能准确地确定检查项目的科室位置，有效地简化了相关检查流程。（4）免费早餐客人在做完身体检查后，身体消耗更大，肚子饿的时候，可以享受到医院提供的丰富多样的免费早餐，让他们的精神为之一振，感受到了强烈的人性化，对医院的信任和满意度也得到了提升。（5）缩短体检周期。导检志愿者定期在候诊大厅巡逻，观察能力强，灵活安排，如果需要检查餐后 2 个小时的血糖，会通知客户抽血、腹部彩超检查后尽快进食，早餐后根据情况合理安排检其他项目，确保体检项目紧密衔接，缩短体检者排队和等待的时间。（6）心理护理。不同的体检者对疾病的诊断有不同的心理反应，要根据受检者的不同文化背景和接受能力，给予个体化、细致、详尽的分析，从病因、现状、治疗、生活习惯等方面进行分析。尤其是对可能的癌症受检者，要了解他们的紧张、害怕，了解他们的否认、迁怒；另一方面，要注意体检的结果等同于初筛，最后的确诊必须由有关专业来做，以降低误诊率。

第三，体检后的人文化服务护理。体检后工作人员对结果领取方式进行宣教。将所有需整理的体检数据进行认真核对，避免差错漏报。在 24 小时之内将检验项目阳性结果通过微信公众号私信受检者，让受检者能及时了解自身检查情况，如需专科就诊，给予安排就医绿色通道。

1.3 观察指标

比较两组护理前后焦虑自评量表分值（20-80 分，越低越好）、护理满意度（0-100 分，越高越好，护理满意度=（满意+基本满意）/总例数）、健康体检时间、健康体检效率、护理纠纷事件发生率。

1.4 统计学处理

SPSS23.0 软件中，计数行x^2 统计，计量行t检验，P＜0.05 表示差异有意义。

2 结果

2.1 焦虑自评量表分值

护理前两组焦虑自评量表分值比较，P＞0.05，护理后两组均显著降低，而其中人文化服务组显著低于普通体检组，P＜0.05。如表 1。

表 1 护理前后焦虑自评量表分值比较（ $\bar{x}$±s，分）

组别（n）	焦虑自评量表评分值	
	护理前	护理后
普通体检组(40)	65.12±3.21	45.13±2.46
人文化服务组(40)	65.32±3.45	34.05±1.12
t	0.168	13.201
P	＞0.05	＜0.05

2.2 健康体检时间、健康体检效率评分、护理纠纷事件发生率

普通体检组健康体检时间（125.12±12.41）min，人文化服务组健康体检时间(83.45±4.01)min，两组健康体检时间（t=6.545，p=0.000）。普通体检组护理纠纷事件发生率 7（17.50），人文化服务组护理纠纷事件发生率 0（0.00），两组（X^2=7.123，P=0.007）。普通体检组健康体检效率评分（80.10±3.27），人文化服务组健康体检效率评分（92.33±2.89），两组健康体检效率评分（t=17.724，P=0.001）。数

据显示，人文化服务组健康体检时间、护理纠纷事件发生率均低于普通体检组，健康体检效率评分上高于普通体检组，P＜0.05。

2.3 护理满意度

普通体检组护理满意 15（37.50%）例，基本满意 19（47.50%）例，不满意 15%（6 例），人文化服务组护理满意 17（42.50%）例，基本满意 22（55%）例，不满意 2.50%（1 例），两组护理满意度（X^2=9.785，P=0.002）。数据显示，人文化服务组护理满意度明显较高，P＜0.05。

3 讨论

将人性化服务引进健康体检是“以人为本”的必然要求，是医疗模式转型和提升医院核心竞争能力的需要。美好的生活和幸福的家庭都是建立在健康的基础上的。WHO的调查显示，在早期发现的情况下，有 1/3 的疾病可以得到有效的控制，1/3 的受检者可以通过健康检查获得的信息来指导治疗，提高治疗效果。最有效的关爱生命的方法，就是从重视自己的身体，从健康检查开始。因此，健康检查已成为卫生保健计划中的一个重要组成部分，广大群众对护理人员的素质要求也日益提高。为每一位健康体检人员提供优质、高效、专业、系统的健康体检，确保体检的实用性、可靠性和科学性，以实现早发现、早预防、早治疗的目的。根据本中心的工作特点，注重从服务的细节着手，不断提高服务的品质，使病人、社会、政府都能满意。

目前，体检工作随着人们对生命健康的关注而得到迅速发展，医疗保健服务质量也在不断提高[3]。体检中做好护理工作能够稳定体检人员情绪，保证体检顺利完成，保证体检有效性、准确性。常规的护理服务针对性较弱，仅仅是按照医院嘱咐进行有关护理操作，为被动性护理，难以达到受检者护理满意目的。所以积极开展有效护理服务是当前体检工作重要任务。

在体检中心实施人文化服务，就是从多个角度为受检者提供身心全面护理服务，是一种能有效保障护理安全，提高护理服务质量，提高受检者满意度的护理模式[4-5]。体格检查护理工作应以受检者的需要为中心，关心和尊重受检者，在态度、行为、环境等多方面体现服务第一的工作理念，充分考虑受检者的合理需要，使受检者能感受到贴心的护理服务、温馨的体格检查环境和高效的医疗服务，从而增强受检者的主动性和积极协调性[6]。将人文化服务应用于体检中心，通过环境优化，为受检者创造良好环境，良好环境对情绪改善具有一定帮助。同时做好环境消毒，能够降低感染等风险。通过健康宣导，能够提高受检者体检认知度和自觉性。同时向受检者宣导体检注意事项，还能够保证体检准确性。护理人员以体检者为中心，站在体检者角度考虑问题，制定针对性措施，能够符合体检者护理需求，达到护理满意目的。人文化服务在体检工作中护理效果较强，能够弥补常规护理工作不足。近几年来，体检工作者对体检护理质量要求有所提高。因此，研究有效的方法，配合医务人员实施护理干预，是医院的关键环节。人文服务能全面提高医院的整体医疗水平和医院工作质量，对提高医疗机构的服务质量有很大的帮助。陈方[7]等人研究内容和本文研究内容大体相似，将人性化服务应用在健康体检中，并将体检人员分别采取传统护理和人性化服务方式。结果发现，实施人性化服务后总有效率明显高于传统护理总有效率。除外还发现，在体验质量评分、效率评分上，人性化服务明显高于传统护理。采取人性化服务后体检者满意度也明显高于传统护理。

综上所述，健康体检人群实施人文化服务效果确切，可有效减轻健康体检人群的焦虑状态，缩短体检的时间，减少护理纠纷。在体检过程中，我们始终坚持以人的健康为核心，以优质、高效、安全、舒适的体检服务为己任。实施人性化护理是一种综合性、创造性、个性化、有效的护理方式，它强调为被访者提供人性化的关怀和人性化的回应，让受检者得到充分的、安全的、温馨的、满意的。

参考文献：

[1] 朱倩,江静.健康管理服务与健康体检模式的创新与实践[J].智慧健康,2021,7(03):105-107.
[2] 顾晓龙.区域健康体检标准库互联网平台的建设发展[J].中国新通信,2021,23(02):49-50.
[3] 何卫宁.我国体检中心管理的热点与发展趋势[J].医学信息,2020,33(23):6-8+11.
[4] 严琼红,刘雪平,黎蔚.浅谈 6S管理在团体单位健康体检中的应用[J].中国当代医药,2020,27(33):246-248.
[5] 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.
[6] 陈方,王燕,崔俊俊.人性化服务在健康体检护理工作中的应用分析[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(35):157-158.
[7] 陈方,王燕,崔俊俊.人性化服务在健康体检护理工作中的应用分析[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(35):157-158.