

## 人性化细节护理对门诊健康体检者候诊情绪及护理满意度的影响

黄霞

北京大学第一医院太原医院 山西太原

**【摘要】目的** 分析人性化细节护理对门诊健康体检者候诊情绪及护理满意度的影响。**方法** 选取本院 2024 年 4 月——2024 年 9 月接收的太原门诊健康体检者为研究对象，筛选共计 200 例。利用“抛硬币分组法”分出常规组（正面）共 100 例、实验组（反面）共 100 例。常规组予以传统护理干预，实验组予以人性化细节护理干预。比较两组对象的干预前后候诊情绪评分、护理满意度。**结果** 干预前，两组对象的候诊情绪评分无差异，对比  $P > 0.05$ 。干预后，实验组的候诊情绪评分低于常规组，对比  $P < 0.05$ ；实验组的护理满意度高于常规组，对比  $P < 0.05$ 。**结论** 门诊健康体检者在人性化细节护理下候诊情绪更稳定，服务评价较高，建议应用。

**【关键词】** 门诊健康体检；人性化细节护理；候诊情绪；满意度

**【收稿日期】** 2025 年 1 月 12 日

**【出刊日期】** 2025 年 2 月 11 日

**【DOI】** 10.12208/j.ijnr.20250063

### The impact of humanized detailed nursing care on the waiting mood and nursing satisfaction of outpatient health examination patients

Xia Huang

Peking University First Hospital Taiyuan Hospital, Taiyuan, Shanxi

**【Abstract】Objective** To analyze the effect of humanized detailed nursing on waiting mood and nursing satisfaction of health examination patients in outpatient department. **Methods** A total of 200 patients were selected from Taiyuan Outpatient Clinic from April 2024 to September 2024. A total of 100 cases in the conventional group (positive) and 100 cases in the experimental group (negative) were divided by "coin toss grouping method". The conventional group was given traditional nursing intervention, and the experimental group was given humanized detailed nursing intervention. The waiting mood score and nursing satisfaction of the two groups were compared before and after the intervention. **Results** Before intervention, there was no difference in waiting mood score between the two groups ( $P > 0.05$ ). After intervention, the waiting emotion score of the experimental group was lower than that of the conventional group ( $P < 0.05$ ); The nursing satisfaction of experimental group was higher than that of conventional group ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** The mood of health examination patients waiting for diagnosis is more stable and the service evaluation is higher under the humanized detail nursing.

**【Keywords】** Outpatient health examination; Humanized detail nursing; Waiting mood; Satisfaction

近些年居民经济水平不断提升，人们对于生活质量和自身身体健康更加重视，有关机体健康状况的了解愈发增多，故而开始至医院进行健康体检的人数日益增加<sup>[1]</sup>。而健康体检是在尚未患病或未发觉自身患病的情况下进行的全面检查活动，能够通过多项检查项目了解和确认体检者的当前真实健康状况，从而为后续的预防疾病、治疗疾病奠定基础，方便居民尽早就医或调整生活习惯，是改善人们机体、心理功能为主动接受的保健性医学检查<sup>[2]</sup>。每年医院接收的健康体检者人

数上涨，也让相关医护人员的工作压力和工作量在增加，而在护理服务细节不到位的情况下容易引起患者不满情绪，加上健康管理中心每日有限的在营时间内繁多的体检项目可能无法顺利检查，会明显拉低体检体验从而产生焦虑情绪，继而出现不同程度的医疗纠纷<sup>[3]</sup>。

对此，需要介入合适的护理服务来保障门诊体检工作效率，本研究围绕人性化细节护理的应用表现展开分析，详情如下。

## 1 资料和方法

### 1.1 线性资料

选择本院门诊健康体检者作为研究对象共计 200 例, 参与院内 2024 年 4 月-2024 年 9 月统计研究。以“抛硬币分组法”分出常规组、实验组, 提供不同护理方案。

所有体检者已签署知情同意书, 知晓体检项目且积极配合, 资料通过院内伦理委员会批准。

常规组: 男性 52 例、女性 48 例, 年龄范围 18-75 岁、平均年龄 (37.35±8.94) 岁, 文化程度: 初中及以下 60 例、高中及以上 40 例, 实验组: 男性 54 例、女性 46 例, 年龄范围 18-73 岁、平均年龄 (37.90±9.03) 岁, 文化程度: 初中及以下 58 例、高中及以上 42 例, 公费体检 39 例、自费体检 61 例。资料对比无差异  $P>0.05$ 。

### 1.2 纳入标准和排除标准

纳入标准: ①健康体检者均为首次检查; ②个人资料完整; ③在健康管理中心前台交流能力正常, 生命体征稳定; ④意识状态清晰, 可配合护理工作。

排除标准: ①有精神疾病或精神药物服用史; ②听力、视觉能力低下无法获取相关沟通信息; ③中途退出统计; ④对体检工作配合性极差。

### 1.3 方法

常规组: 在体检者入院后核对其体检项目, 按照体检科的相关工作流程和服务规定, 向体检者进行基本的口头宣教, 告知基本体检流程和不同项目的检查位置, 说明项目筛查目的、坚持体检的重要性、检查中常见现象等, 提高患者配合度。叮嘱相关注意事项, 确认患者空腹状态, 以检查需要叮嘱患者憋尿并正确留取中段尿, 指导体检流程。

#### 实验组:

第一, 建立人性化细节护理小组。在体检中心安排工作经验丰富、工作能力强的护理人员负责体检管理, 由 3-7 名护理人员组成护理工作小组, 其中还要有专业执业证书的医师、护士长参与。护理人员定期参加院内组织的同质化专业培训和考核, 按照细节护理的统一标准执行工作, 掌握现代健康体检护理的核心思想, 重点包括帮助体检后患者处理、解答问题, 定期做健康管理理念宣传。

第二, 确定细节护理目标。收集和查阅大量医学文献, 结合健康管理中心历年护理经验树立工作主题, 即时清洁环境卫生、提高体检效率、获得满意评价, 努力为体检者提供有序、温馨、舒适的体检条件, 将医疗

资源合理均匀分配, 提供及时的护理指导。

第三, 心理细节护理。观察是否存在心理疾病的躯体化症状安排对接处理的心理医生, 为其争取更快的心理健康恢复。若体检者只是面对陌生环境和体检有不安、焦虑情绪, 护理人员可主动建立沟通, 为其介绍院内环境, 询问是否需要帮助减轻初次体检者的不安局促。

第四, 随访细节护理。建立随访健康档案, 对个人体检信息予以全面记录与妥善保存, 包含基本资料、各类检查报告等, 确保内容能够及时更新。在体检结束后, 为其量身定制健康管理建议, 例如膳食营养搭配方案、疾病预防策略以及体育锻炼规划等。定期开展随访工作, 精准评估患者的身心健康状态, 对于健康体检方面的疑问予以耐心解答。安排专职人员负责提供延续性服务, 搭建线上沟通渠道, 如借助 QQ、微信等平台定期推送科普教育知识信息, 促进经验分享, 助力其做好自我健康管理, 同时提供长期的保健咨询服务保障。

第五, 在健康管理中心由 1-2 名护理人员负责核实、收集体检对象信息, 2-3 名护理人员负责为患者提供路线导向服务, 1-2 名护理人员负责帮助体检者前台办理体检手续, 尤其高龄患者、理解能力较弱者必要情况下可安排 1 名护理人员陪同体检; 另安排 2-3 名护理人员负责了解体检者的检查需求和心理状态, 耐心为其答疑解惑、解释体检对及时治疗的意义, 让体检者了解坚持健康生活和规律体检的作用, 以免讳疾忌医耽误病情。

### 1.4 观察指标

观察两组干预前后候诊情绪 (SAS 焦虑自评量表、SDS 抑郁自评量表) 评分、护理满意度 (采用自制调查表采集数据, 对服务态度、护理技术等进行评分, 总分 100 分, 分成三个等级, 即  $>95$  分满意、65-95 分较满意、 $<65$  分不满意, 总满意 = (满意 + 较满意) / 例数 \* 100%) [4]。

### 1.5 统计学

本次临床试验在 SPSS 23.0 系统中分析, 数据指标则以  $(\bar{x} \pm s)$ 、(n%) 表示, 使用 T 值、 $\chi^2$  检验, 结果表现“差异有统计学意义 ( $P<0.05$ )”。

## 2 结果

### 2.1 干预前后候诊情绪评分

干预前两组 SAS、SDS 评分相近 ( $P>0.05$ ); 干预后实验组 SAS、SDS 评分更低 ( $P<0.05$ ), 如表 1。

### 2.2 护理满意度

实验组护理满意度更高 ( $P<0.05$ ), 如表 2。

表 1 干预前后候诊情绪评分比较表 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	SAS		SDS	
		干预前	干预后	干预前	干预后
常规组	100	51.41 ± 3.69	31.64 ± 3.57	50.11 ± 5.46	39.49 ± 5.11
实验组	100	50.98 ± 4.00	23.24 ± 2.91	50.02 ± 5.17	30.42 ± 4.39
T		0.790	18.238	0.120	13.463
P		>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

表 2 护理满意度比较表 (n %)

组别	例数	满意	较满意	不满意	总满意度 (%)
常规组	100	49	38	13	87.00
实验组	100	67	30	3	97.00
$\chi^2$					6.793
P					<0.05

### 3 讨论

健康体检即为以健康为中心的躯体检查工作, 按照我国卫生部 09 年颁布的相关文件表明, 体检是一项通过医学手段对受检者完成不同方面的精准检查, 从而了解其健康状况, 便于尽早发现疾病、防治疾病, 解决疾病隐患的诊疗行为<sup>[5]</sup>。随着我国医学技术的进步, 健康体检工作正在循序完善, 居民也在逐渐转变健康观念, 乐于接受体检达成防患于未然的诊查目的。对此, 体检工作中融入人性化细节护理工作贯彻着“基于躯体健康协同心理健康的发展”原则, 努力完善着相关护理工作, 符合现代健康理念<sup>[5]</sup>。此护理模式以优化环境、强化健康宣教、合理分配医疗资源等形式, 改善受检者的体检舒适度, 有序、高效的体检流程让服务更高效, 能避免体检者长时间候诊等待而产生负性情绪的影响, 维护了护患和谐关系的稳定。体检者的依赖和信任, 让其在后续日常生活遵医行为更强, 有效提高了健康体检护理工作质量和延展性作用, 保障居民健康<sup>[6]</sup>。

结果可见, 干预前两组候诊情绪评分相近, 比较  $P > 0.05$ 。干预后相较常规组, 实验组的候诊情绪评分更低; 护理满意度更高, 比较  $P < 0.05$ 。

综上所述, 人性化细节护理对提高门诊健康体检者体检体验、缓解候诊情绪十分有效, 值得推广应用。

### 参考文献

- [1] 苏涛, 陶艳玲. 人性化细节护理在健康体检者中的应用效果观察[J]. 中国社区医师, 2023, 39 (02): 126-128.
- [2] 潘爱英. 细节护理在体检科工作中的应用分析[J]. 中国卫生标准管理, 2021, 12 (22): 129-132.
- [3] 庞雁霞, 孙春华, 庄佳佳. 细节护理干预对体检中心受检者护理满意度及随访依从性的影响[J]. 齐鲁护理杂志, 2021, 27 (07): 14-16.
- [4] 蒋雯婷. 人性化细节护理对门诊健康体检者遵医行为 候诊情绪的影响[J]. 基层医学论坛, 2020, 24 (27): 3897-3898.
- [5] 韩清霞. 体检中心查体中细节护理的实施效果研究[J]. 名医, 2020, (09): 160-161.
- [6] 张晓丹. 人性化护理对门诊患者主观感受及满意度的影响[J]. 西藏医药, 2019, 40 (05): 99-100.

版权声明: ©2025 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。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS