

浅谈人性化服务理念在体检工作中的应用

徐薇

(梧州市工人医院, 广西 梧州 543000)

摘要: **目的** 探究体检中应用人性化服务理念的实际效果。**方法** 对服务理念进行转变, 同时进一步提升体检队伍的素质, 对体检全流程的人性化服务做出分析及总结。**结果** 本院体检科更新人性化服务理念之后, 体检者的满意度得到大大的提升。**结论** 推行人性化服务理念, 可以较好地对接体检者的健康服务需求加以满足, 同时也得到了社会各界的信任, 为后续开展科学优质的体检工作提供了一定的借鉴和参考。

关键词: 人性化; 护理; 健康; 体检

中图分类号: R47

文献标识码: B

DOI: 10.3969/j.issn.1671-3141.2022.96.020

本文引用格式: 徐薇. 浅谈人性化服务理念在体检工作中的应用[J]. 世界最新医学信息文摘, 2022, 22(096): 79-82.

The Application of Humanized Service Concept in Physical Examination

XU Wei

(Wuzhou Gongren Hospital, Wuzhou Guangxi 543000)

ABSTRACT: Objective To explore the practical effect of humanized service concept in physical examination. **Methods** The service concept was changed, the quality of the physical examination team was further improved, and the humanized service of the whole physical examination process was analyzed and summarized. **Results** After the humanized service concept was updated in the physical examination department of our hospital, the satisfaction of the physical examination subjects was greatly improved. **Conclusion** The implementation of humanized service concept can better meet the health service needs of the physical examination takers, but also won the trust of all sectors of society, and provide a certain reference for the follow-up scientific and high-quality physical examination work.

KEY WORDS: humanization; nursing; health; physical examination

0 引言

现代人们的生活质量逐渐提高, 人们对于自身的身体健康重视度更高, 以前都是小病自己买药, 大病到医院就诊, 现阶段人们更加依赖医院来调理身体, 且树立了体检意识, 定期展开体检, 为及早发现问题做好了准备。近年来体检的人数逐渐增多, 以单位组织为团队式的体检也逐渐普及, 健康体检中由于患者对于体检的流程不清楚, 体检要求不明确等, 整个体检过程中容易出现不良的体验感受, 结合医院的体检模式调查, 推出了人性化的服务, 结果显示服务的整体效率提高, 也获得了来本院体检患者的高度认可。随着大众需求的改变,

本院体检科迅速更新服务理念, 以人性化服务理念为核心突破点, 再次进行定位, 从而从多个方面体现出人性化的特点, 临床也收到较好的反馈效果。

1 护理方法

1.1 体检前护理

(1) 对思想进行全面统一的认识, 进行科室动员大会, 让全科室的成员都形成“以人为本”的服务观念, 从多方面着眼进行人性化服务。另外, 应当将体检者的健康作为工作的中心, 实施人性化服务; 注重就诊环境, 保障环境的温馨舒适, 给体检者以家的感觉; 注重服

务规范，为体检者提供宾馆式服务。

(2) 室内环境：体检科涉及到的大部分都是身体健康的人群，所以需要防止形成较为紧张的环境气氛，室内环境应保持干净、整洁、明亮，用鲜花、盆栽、壁画等做点缀，尽可能让体检者感受到温馨和舒适，且具有个性化和人情味。如：在体检科内合理设置各个检查室，避免体检者在各楼层间奔波，每个重点区域均贴有温馨提示，各种标识、标牌指引清晰可见，服务台及大厅可放置一些易于理解的体检宣传画册、报纸杂志及相关教育书籍等，还可在电视屏幕上进行健康知识宣传片的播放，在餐饮区配备一次性杯子、饮水机等物品，用餐时可播放舒心的音乐，充分体显人性化服务。

(3) 体检须知相关事项

①在进行体检之前的3-5d应当保证饮食的清淡，不食用动物内脏，体检前一晚12点后禁食、禁饮，体检当天早上空腹，8点到达体检科进行登记并开始体检。

②提前告知体检者需空腹的项目，例如抽血和肝、胆彩超；进行前列腺、膀胱、子宫、附件彩超时应当憋尿，如果无尿，可于检查有关项目之后多饮水直到膀胱充盈后进行检查^[1]。

③体检当日穿着宽松方便的服装，最好不穿带有金属物品的衣服，以利于检查项目的开展。如X线检查，体检者的身上不能有金属物品，衣服不能有铁扣。

④应提醒怀孕或疑似怀孕女性不进行X线检查，女性生理期不做妇科检查和尿检。做妇科检查前应排空膀胱。如有特殊情况应提前跟医务人员沟通。

(4) 体检前准备

①根据不同的人群或单位团体的差异性，比如职业、年龄、文化水平等确定针对性且经济性的体检套餐，同时保障体检者和单位团体的消费知情权，让体检者在进行体检时保证心中有数，感受到放心，从而可以较好地配合医务人员进行各种体检项目。

②物品准备：称重器、血压计、真空采血器、听诊器及记录用纸、笔等要保持干净整洁，检查室内的设备配备齐全。

③个人或单位团体的体检需先预约，合理安排单位团体参检的人数批次，分时定量，预约检查与现场登记相结合，使当日体检人数等于个人及单位团体的预约人数，科学安排体检任务，满足各项检查项目人数均在受控范围内。

1.2 体检中护理

1.2.1 体检流程人性化

①针对不同的年龄阶段，设计多种体检套餐，并安排专业人士进行指导，以此保障受检者的健康情况；体检指引单背面印制有体检流程，可以使受检者在办理时提前知晓；设立绿色通道，推行预约制、优先体检等，对工作繁重、空闲时间较少体检者的需求加以满足；大厅各个位点安排有护理人员，便于指引分流；接待人员需要保持仪表端庄、态度和蔼，工作中使用文明用语，营造和谐、有序、温馨的体检氛围^[2]。护士要眼观六路、耳听八方，做好有效引导和分流工作。例如某一项检查等待人数较多时，护士应当依据情况对人员进行分流，减少体检者的等候时间；对于年老体弱、糖尿病患者应合理安排优先其进行体检，如抽血、彩超检查，将人性化的服务落实在各项工作中。

②体检过程中使用信息化管理，借助现代化的方式促使工作效率提升，降低人为录入失误，医务人员要熟练掌握体检管理系统的操作，以便对每位体检者建立健康档案，进行有效的健康管理。如为彩超项目编制体检指引顺序号，在进行体检登记的同时即在指引单上按先来后到的顺序用体检系统排号，由检查医生负责运用系统叫号工作，未被叫号的人员护士可引导其先做其他检查。这样也可以减少体检人员排队的时间，避免影响体检进程。

③体检者如已完成空腹检查项目，可给其准备丰富且免费的早餐。

④熟练掌握各项技术操作能力，避免体检

者不必要的痛苦和重复操作。

⑤在进行体检时,注重保障患者的知情权及隐私权,认真倾听体检者的意见。如进行暴露性检查时,应关门、用隔帘或屏风有效保护受检者隐私^[3]。

1.2.2 医务人员的素质要求

①本院对护理人员开展专门的礼仪培训,对用语进行规范,保证“十个一”,即微笑多一点、言语亲一点、嘴巴甜一点、脾气少一点、脑筋活一点、理由少一点、度量多一点、效率高一点、做事勤一点、技术高一点;保证“四个先”,即见面先问“您好”,导检先用“请”,失误先道歉,体检完毕先说“谢谢”;保证“三声”服务,即来有迎声,问有答声,走有送声;对行为仪表进行规范,工作服需要保持统一整洁,不化妆佩戴首饰,保持标准的动作姿势。

②医务人员需不断学习多学科知识,体检科涵盖的学科面广泛,其不仅需要对本专业进行学习,也应当学习营养学、心理学、法律知识等,并保证持续性学习,借助多种途径吸收专业最新知识。对“三种转变”加以认识和理解,并形成“三种观念”:医学模式自简单的生物学模式往生物学-心理学-社会学模式转变,关注患者心理诉求,坚持“以人为本”观念;医患关系从主动-被动往平等协商关系转变,形成尊重患者权利的观念;客人需求自诊治疾病往预防保健转变,形成“预防为主”观念。

③加强与院内各部门科室的沟通工作,使体检工作顺利有序地开展^[4]。

④体检旺季时,体检科的医务人员经常加班加点,投身到劳动强度大的体检工作中,所以应合理安排作息时间,保证充足的睡眠,自我调节好负性情绪。

1.3 体检后指导

①体检者完成体检后,护士要高效率有序地收集相关项目结果,整理报告,严格按照“三查七对”原则执行,承诺体检报告可领取

时间,如一般个人报告当天完成,团体报告7d内完成^[5]。发现体检结果异常时,及时通知体检者进行进一步检查与治疗,并给与相关建议与指导。

②体检结束后,应及时建立健康档案,完成结果的记录并加以评估,向体检者对报告中的异常及注意内容加以告知,针对性做好健康宣教,最后对体检者开展回访,一般采用电话回访途径,对体检者状况加以了解^[6];单位团体体检结束后,及时整理该单位团体的健康体检汇总报告,针对该单位多发病,指导疾病的预防及治疗,有效进行健康管理。

③体检后依据结果为患者确定针对性的饮食方案,宣传健康饮食的好处,使其养成良好的生活习惯^[7]。

④根据体检报告结果,综合体检者的个体情况,遵医嘱进行药物治疗,并告知其可能出现的不良反应。

⑤为体检者发放满意度调查表,虚心听取体检者的意见、建议,对好的意见进行记录,对态度不满意的体检者提出的问题要早发现,早解决,给予问题反馈,让科室不断改进、创新。

2 结果

本院体检科更新人性化服务理念后,优化体检流程,体检者对体检环境、服务态度和服务质量的满意度得到大大的提升。

3 讨论

健康体检是通过医院流程化的体检形式,对就诊的人员进行身体基础机能的检查,健康体检能够早期发现患者自己身体的问题,通常患者在出现早期疾病时,没有通过身体反馈而发现问题,借助医疗机械的形式可探查患者体内的不良状况,尽早展开治疗,将病情扼杀在

萌芽阶段,健康体检同时还能够让体检人员获得心理安慰,定期的体检让患者对自己的情况有所了解,即使没有发现疾病问题,也能够发现是否存在不良的生活习惯,而尽早结合体检报告进行生活问题改正。健康化体检近年来已经成为一种普遍被认可的生活要求,人们在体检中更加注重医院的服务,我院通过推行人性化的体检服务,与之前的常规服务进行了对比,在人性化服务中,体检人员均对于服务较为满意,人性化的服务不仅让体检工作的开展更为顺利,体检人员对于医院的印象更好,还有助于拉近医患关系,提升了整体的医院服务形象,且通过有效的引导安排,让体检人员减少了排队等待时间,还让体检的工作效率极大的提高,减少了体检中的纠纷、矛盾等,尽管如此,由于体检人群的个体化需求不同,在今后的体检中仍旧需要展开人性化的服务创新,推广人性化的服务,追踪体检人员的状态,主动服务帮助说明,提高人性化服务的价值。

常规护理坚持以疾病为中心的护理理念,部分健康体检者因为对疾病或者疾病有关知识的认识存在缺陷,因此比较容易造成健康体检者在护理过程中产生焦虑、急躁及害怕等消极情绪。人性化服务为主动护理方式之一,该护理模式能从整体上将护理效果提高,从而提高健康体检者的满意度,同时提高医护人员的专业化水平。相对于传统护理模式而言,人性化服务理念在体检中不仅可以突破传统护理模式的局限,同时还能帮助健康体检者克服不良情绪,从而提高其临床依从性,保证临床工作的有序开展,进而保证了人性化服务的具体落实情况。本研究中,实施人性化服务的健康体检者优化了体检流程,体检者对体检环境、服务态度和服务质量的满意度得到大大的提升,值得各级医院的临床推广应用。

4 小结

综上所述,在体检护理中采用人性化服务理念,有助于密切护患关系,促使护理质量提升。另外,护士的专业水平增加,也有助于临床护理事业的进步。随着人们对于健康管理日渐增加的需求,人性化服务是一种整体的、创造性的、个性化的、有效的医疗模式,推行人人性化服务理念,促使体检科工作人员的观念更新,促使其业务水平及服务水平提升^[8]。在坚持“以人为本”“顾客至上”的基础上,更新人性化服务理念,优化体检流程,优化体检环境,不仅满足了体检者的治疗需求,又能加强医护人员同体检者的交流^[9],营造和谐、诚信的氛围,充分体现人与人之间的平等。得到体检者和社会的认可,提高了体检者的满意度,从而更好地、顺利地开展工作。

参考文献

- [1] 张晓芹.人性化护理在健康体检中的应用[J].中国美容医学,2012,21(12):358-359.
- [2] 李雪.人性化服务护理在健康体检中的应用探讨[J].饮食保健,2020(004):166.
- [3] 刘春梅.健康管理中心提高体检者满意度的做法与探讨[J].中国医药指南,2019,17(16):298-299.
- [4] 卢娜.人性化服务在健康体检护理工作中的应用[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(02):161-162.
- [5] 张弦.健康体检护理工作应用人性化服务的分析[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(06):169-170.
- [6] 努尔曼古丽·依马木,李英杰.人性化服务在健康体检护理工作中的应用效果探析[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(50):259,261.
- [7] 余英.人性化服务在健康体检护理工作中的应用[J].母婴世界,2018(18):208.
- [8] 罗文萍.人性化服务在健康体检护理工作中的应用[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(45):249.
- [9] 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(001):78-79.