

人性化护理服务在儿童健康体检中的临床应用

刘娟娟

作者单位: 410007 湖南长沙, 湖南省儿童医院体检中心

通讯作者: 刘娟娟, Email: liujuanjuankx@163.com

DOI: 10.3969/j.issn.1674-7151.2018.04.006

【摘要】 目的 探讨在儿童健康体检中采用人性化护理服务的临床效果和特征。方法 选取 2017 年 3 月—2018 年 2 月湖南省儿童医院进行健康体检的 200 例儿童作为研究对象, 根据随机数字表法将其分为常规护理组和人性化护理组, 每组 100 例。常规护理组儿童在健康体检中采用常规护理, 将健康体检流程和注意事项告知常规护理组儿童及其家属, 并引导其填写相关体检资料; 人性化护理组儿童在健康体检中采用人性化护理, 分别从体检前、中、后 3 个方面对其进行护理。观察两组儿童健康体检的临床效果和特征, 并进行对比分析。结果 与常规护理组比较, 人性化护理组儿童的总满意率明显升高 (95.0% 比 86.0%, $P < 0.05$)。人性化护理组儿童的健康体检时间 (min: 53.14 ± 24.36 比 64.21 ± 35.42)、体检开展效率 (分: 9.15 ± 0.45 比 7.02 ± 0.63) 和体检结果信任度 (分: 8.91 ± 0.71 比 6.87 ± 0.68) 均明显优于常规护理组 (均 $P < 0.05$)。结论 在健康体检过程中给予儿童人性化护理服务干预, 有利于提高健康体检的效率和儿童对护理干预的满意度, 值得在临床护理中广泛应用。

【关键词】 儿童; 健康体检; 人性化护理服务; 临床效果; 特征

Analysis of clinical effects and characteristics of humanized nursing service in children's physical examination

Liu Juanjuan. Medical Examination Center, Hunan Children's Hospital, Changsha 410007, Hunan, China

Corresponding author: Liu Juanjuan, Email: liujuanjuankx@163.com

【Abstract】 Objective To explore the clinical effect and characteristics of humanized nursing service in children's health examination. **Methods** Two hundred children who underwent health check-up in Hunan Children's Hospital from March 2017 to February 2018 were selected as the research objects. They were divided into a routine nursing group and a humanized nursing group according to random number table method, with 100 cases in each group. The routine nursing care was applied in the children of routine nursing group, the health check-up process and precautions of health check-up were informed to the children and their family members, and they were instructed to fill in their relevant physical examination data; while the children in humanized nursing group were given humanized nursing care in health check-up, and they were cared from three aspects: before, during and after physical examination. The clinical effects and characteristics of children in two groups were observed and compared. **Results** Compared with routine nursing group, the total satisfaction rate of children in humanized nursing group was significantly higher (95.0% vs. 86.0%, $P < 0.05$). The time of physical examination (min: 53.14 ± 24.36 vs. 64.21 ± 35.42), the efficiency of physical examination (score: 9.15 ± 0.45 vs. 7.02 ± 0.63) and the confidence of physical examination results (score: 8.91 ± 0.71 vs. 6.87 ± 0.68) in the humanized nursing group were significantly better than those in the conventional nursing group (all $P < 0.05$). **Conclusion** In the process of health examination, using humanized nursing service intervention for children can improve the efficiency of health examination and children's satisfaction with nursing intervention, that is worthwhile to be widely applied in clinical nursing care.

【Key words】 Children; Physical examination; Humanized nursing service; Clinical effect; Characteristics

随着人们生活水平的提高, 其健康意识也逐渐增高, 尤其对于儿童, 由于其自身组织器官尚未发育

健全, 机体免疫力较低, 感染疾病的概率较大^[1], 因此做好儿童健康体检对疾病的预防有重要作用。同

时,健康体检过程中存在的诸多不可控因素会对其体检结果产生一定的影响。相关研究表明,在儿童健康体检中辅以护理服务,有利于促进健康体检的有序开展,确保体检结果的准确性^[2]。本研究针对儿童健康体检中采用人性化护理服务的临床效果与特征展开深入探讨和分析,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 研究对象 选取 2017 年 3 月—2018 年 2 月在本院进行健康体检的 200 例儿童作为研究对象。

1.2 伦理学 本研究符合医学伦理学标准,并经医院医学伦理委员会批准,所有儿童家属均知情同意。

1.3 分组 采用随机数字表法将儿童分为常规护理组和人性化护理组,每组各 100 例。

1.4 研究方法

1.4.1 常规护理组护理流程 将健康体检流程和注意事项告知常规护理组儿童及其家属,并引导其填写相关体检资料。

1.4.2 人性化护理组护理流程 分别从体检前、中、后 3 个方面对个性化护理组儿童进行护理。

1.4.2.1 体检前 ① 健康宣传:积极加强对儿童健康体检的宣传,使儿童家属对健康体检树立正确认知并提高重视。积极开展相关健康知识讲座,同时通过宣传栏、网络宣传和电视播放等图文结合的方式,培养家属定期为儿童进行健康体检的意识,从而达到有效预防儿童疾病的效果。② 护理计划制定:在健康体检过程中,根据儿童的个体情况(包括年龄、家庭经济能力等方面)制定具有差异化的体检护理服务计划,做到以人为本,使家属了解各项体检项目的收费情况,让健康体检儿童及其家属真正放心。③ 注意事项:护理前向家属详细讲解护理过程中需要注意的事项,并对其护理流程进行解说,叮嘱儿童及其家属在体检前尽量禁止令儿童食用过于油腻的食物或其他药物,并在空腹状态下行血常规与肝胆 B 超检查等;同时叮嘱家属在检查前为儿童穿着舒适、方便穿脱的衣物,以便为健康体检过程提供便利,确保整个体检项目快速有效地完成。

1.4.2.2 体检中 ① 体检环境护理:为儿童创造一个良好的体检环境,保持室内空气流通、温湿度适宜,并保持体检环境的安静,避免体检数据出现误差;同时搭配和谐的色彩^[3],例如张贴一些卡通图案,缓解儿童内心紧张的情绪,以便体检工作轻松有序完成。② 规范护理服务操作方式:体检过程严格按照护理流程操作,以亲切温和的态度、安抚性的

语言指导儿童体检。对于年龄较小的儿童,可以用抚摸、接触等肢体动作给予儿童关心,为健康体检的有序进行提供保障。③ 免费营养早餐提供:多数体检项目均安排在上午,并需保持空腹状态。而儿童的营养需求高,在体检过程中体能消耗较多,因此可提前为儿童准备好营养早餐,以便儿童在体检结束后即刻得到营养补充,提高儿童及其家属的体检满意度。

1.4.2.3 体检后 ① 健全护理档案:在体检结束后做好相关项目的数据记录,建立健康体检档案,以便后期进行跟踪服务,尤其对体检结果呈阳性的儿童,可根据健康档案定期对其病情进行追踪^[4]。② 饮食护理:根据其体检结果与儿童个人情况制定饮食护理计划,例如帮助其补锌、补钙等,并叮嘱家属做好监督工作,避免儿童暴饮暴食或挑食,使其养成良好的饮食习惯,确保营养均衡。③ 用药指导:对于在体检中检查出疾病的儿童,要给予相应的药物治疗,并告知儿童家属疾病形成的原因、治疗方式和药物注意事项等,叮嘱其定时定量用药,提高对遵医用药有助于提高治疗效果的认知,确保儿童得到良好的治疗与护理。

1.5 判断标准

1.5.1 对护理服务的满意度 使用本院自制问卷对其满意度进行评估,包括护理人员的服务态度、礼仪规范、工作效率及问题解答等方面。采用百分制,若分值 > 90 分,则为非常满意;若分值为 60 ~ 90 分,则为基本满意;若分值 < 60 分,则为不满意;总满意度 = 非常满意率 + 基本满意率^[5]。

1.5.2 对健康体检结果的影响 对健康体检结果的影响进行评估,包括体检时间、体检开展效率及最终体检结果的信任度等方面,其中体检开展效率与体检结果信任度均以 10 分为满分,分值越高表明体检情况越好。

1.6 统计学方法 应用 SPSS 20.0 软件进行数据分析,计量资料以均数 ± 标准差($\bar{x} \pm s$)表示,采用 *t* 检验;计数资料以例(率)表示,采用 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

2 结果

2.1 一般资料 共纳入 200 例健康体检儿童。两组的性别、年龄等一般资料比较差异均无统计学意义(均 $P > 0.05$),有可比性。见表 1。

2.2 不同护理方式两组健康体检儿童的护理满意度 与常规护理组比较,人性化护理组儿童对护理

的满意度明显升高,差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表 2。

表 1 200 例健康体检儿童的一般资料比较

组别	例数 (例)	性别(例)		年龄 (岁, $\bar{x} \pm s$)
		男性	女性	
常规护理组	100	58	42	8.5 ± 5.5
人性化护理组	100	60	40	8.0 ± 5.0

表 2 不同护理方式两组健康体检儿童的护理满意度

组别	例数 (例)	非常满意 [例(%)]	基本满意 [例(%)]	不满意 [例(%)]	总满意率 (%)
常规护理组	100	32(32.0)	54(54.0)	14(14.0)	86.0
人性化护理组	100	68(68.0)	27(27.0)	5(5.0)	95.0
χ^2 值		25.920	15.126	4.711	4.711
P 值		0.000	0.000	0.030	0.030

2.3 不同护理方式两组健康体检儿童的健康体检情况 人性化护理组儿童在健康体检时间、体检开展效率和对体检结果的信任度等方面均明显优于常规护理组,差异均有统计学意义(均 $P < 0.05$)。见表 3。

表 3 不同护理方式两组健康体检儿童的健康体检情况($\bar{x} \pm s$)

组别	例数 (例)	体检时间 (min)	体检开展 效率(分)	体检结果 信任度(分)
常规护理组	100	64.21 ± 35.42	7.02 ± 0.63	6.87 ± 0.68
人性化护理组	100	53.14 ± 24.36	9.15 ± 0.45	8.91 ± 0.71
t 值		2.575	27.512	20.750
P 值		0.011	0.000	0.000

3 讨论

近年来,人们越来越重视自身健康,国家政府更加积极地开展对卫生公共事业的宣传和教育,接受健康体检的人群也越来越多,尤其对儿童而言,其健康体检对疾病的预防有重要意义。由于儿童自身年龄较小,组织器官还未发育完全,机体免疫力较差,在外部因素(如饮食、环境等)或内部因素(遗传等)的影响下易感染疾病,从而对身体健康及其生长发育造成极大的负担。健康体检不仅能够对儿童自身可能存在的疾病进行筛查,还能对此给予相应的治疗,确保儿童能够健康成长。同时,随着人们对健康体检的重视度越来越高,儿童家属对健康体检结果的准确度也提出了更高的要求。但由于儿童年龄较小,好奇心重,自身控制能力弱,故在体检过程中容易受到各种外界因素的影响,具有诸多不可控因素,这不仅使体检时间延长,体检流程效率降低,也会影响家长对体检结果的信任度。针对在儿童健康体检

中存在的上述问题,进一步提高体检的护理质量显得尤为重要。

传统的常规护理仅仅给予儿童基础引导与叮嘱,并未针对儿童自身情况和健康体检流程中存在的不足制定具有针对性的护理服务^[6-7],使得儿童及其家属对护理服务的满意度和体检结果的信任度不高。但随着临床护理模式的不断进步与完善,护理方式也得到了更多的延伸,其应用范围愈加广泛,在健康体检中给予更加完善、个性化的护理干预对健康体检结果有一定影响。人性化护理服务是美国医学家恩格尔于 1977 年所提出的一种以人为本的生物-社会-心理医学模式^[8],主张将人体与环境相结合、制约,其关键点在于即时更新护理理念,从传统的被动性服务转变为主动性服务^[9],通过与患者及其家属之间的深入交流,进而确保护理服务质量。人性化护理服务应用于儿童健康体检中,主要针对体检前、中、后各个阶段给予儿童不同的护理干预。在体检前,对儿童家属普及相关健康知识及体检的重要性,提高其对健康体检的认知度,并帮助其树立良好的健康意识与生活习惯,同时根据其个体情况进行有计划、有目的的体检安排;体检中的护理对健康体检结果尤为重要,而其护理重点在于引导工作,相关护理人员要积极主动地与儿童及其家属沟通,使体检工作更为顺利有序地进行;在体检结束后,通过人性化护理服务对儿童的健康资料进行记录并整理,给予儿童相应的健康、饮食及用药指导等。本研究经人性化护理服务儿童对护理服务的满意度(95.0%)明显高于经常规护理服务的儿童(86.0%),同时进一步提高了健康体检效果(包括体检所需时间、体检效率及儿童与家属对体检结果的认可度等),与常规护理模式比较,人性化护理服务对提高健康体检的临床效率有更为显著的推动作用。

人性化护理服务作为一种新的护理模式,从个人到整体、从表面到深层,护理理念能够始终贯穿于护理服务的全过程^[10-11]。目前的人性化护理服务仍存在的问题:① 落实情况不到位,即相关护理人员并未将人文情怀完全贯穿于整个护理过程;② 相关护理人员对健康体检知识缺乏足够的认知,学历结构差异较大,对新知识的理解和掌握能力不足,也是影响护理工作有效落实的主要因素之一;③ 相关体检配置有待优化,健康体检人数的不断增加给原有体检中心的工作带来了一定冲击,例如出

现“一人多岗”或“一岗多人”的情况^[12],使护理工作配置滞后;④健康体检后的延伸护理服务有待加强,多数人认为这是一种一次性护理服务,因此未足够重视体检后的护理。针对存在的诸多问题,还需给予相应的改进措施,不断规范健康体检中的护理流程,完善护理服务计划。首先,加强对体检者的健康教育,确保人性化护理服务落实到位;其次,不断丰富体检人员的知识结构,开展相关培训活动,完善体检配置;最后,为儿童创造一个良好的健康体检环境,以和谐、轻松的服务环境缓解决体检者紧张、烦躁的负面情绪,做好体检后的护理服务。确保人性化护理服务在儿童健康体检中得到积极应用。

综上所述,在儿童健康体检过程中采取人性化护理服务干预,对提高健康体检的效果有积极意义,还能提高体检者对临床护理工作的满意度,值得在健康体检护理中广泛普及并应用。

参考文献

- 1 赵利阳. 健康体检护理工作中采用人性化服务的临床应用价值[J]. 中国继续医学教育, 2016, 8(6): 254-255.
- 2 钟晓珊, 陈嘉迪, 谢泽娟. 人性化护理工作在健康体检中的应用

- 效果评价[J]. 中国实用医药, 2016, 11(28): 254-256.
- 3 郝洁, 刘燕平, 李文婷. 人性化护理工作在健康体检中的应用效果观察[J]. 中国实用医药, 2016, 11(16): 268-269.
- 4 蔡梦冬. 人性化护理工作在健康体检中的应用效果分析[J]. 中国卫生标准管理, 2016, 7(18): 169-170.
- 5 杜明浚, 周兴玮, 毛启碧, 等. 医院健康体检中心人性化护理的实施及管理体会[J]. 医学信息, 2016, 29(7): 345-346.
- 6 王芳. 人性化服务在健康体检护理工作中的应用分析[J]. 世界最新医学信息文摘, 2016, 16(68): 249.
- 7 周倩. 健康体检流程中人性化管理的应用效果分析[J]. 饮食保健, 2016, 3(11): 240-240.
- 8 李佩. 人性化护理对提高健康体检人员满意度的作用观察[J]. 中国保健营养, 2016, 26(28): 70-71.
- 9 海敬, 李夏, 白芳. 人性化护理管理在儿童康复病房中的应用[J/CD]. 临床医药文献电子杂志, 2016, 3(33): 6625, 6628.
- 10 左娟. 人性化服务在健康体检护理工作中的应用[J]. 世界临床医学, 2016, 10(6): 200.
- 11 Zeng ZQ, Chen DH, Tan WP, et al. Epidemiology and clinical characteristics of human coronaviruses OC43, 229E, NL63, and HKU1: a study of hospitalized children with acute respiratory tract infection in Guangzhou, China [J]. Eur J Clin Microbiol Infect Dis, 2018, 37(2): 363-369.
- 12 Wang YQ. Discussion on application of humanized nursing care in the respiratory department [J]. J Nurs, 2015, 4(4): 35-37.

(收稿日期: 2018-09-05)

(本文编辑: 张耘菲)

读者·作者·编者

本刊常用不需要标注中文的缩略语 (一)

甲型肝炎病毒 (hepatitis A virus, HAV)

乙型肝炎病毒 (hepatitis B virus, HBV)

丙型肝炎病毒 (hepatitis C virus, HCV)

戊型肝炎病毒 (hepatitis E virus, HEV)

人类免疫缺陷病毒

(human immunodeficiency virus, HIV)

双向凝胶电泳

(two-dimensional polyacrylamide gel electrophoresis, 2D-PAGE)

黑色素瘤相关抗原

(melanoma associated antigens, MAGE)

手足口病 (hand-foot-and-mouth disease, HFMD)

侵袭性肺真菌病 (invasive fungal disease, IFD)

C-反应蛋白 (C-reactive protein, CRP)

降钙素原 (procalcitonin, PCT)

电化学发光免疫分析法

(electro chemiluminescence immunoassay, ECLI)

凝血酶原活动度 (prothrombin time activity, PTA)

凝血酶原时间比值 (prothrombin time ratio, PTR)

国际标准化比值 (international sensitivity index, INR)

聚合酶链反应 (polymerase chain reaction, PCR)

弓形虫 (toxoplasma gondii, TOX)

风疹病毒 (rubella virus, RV)

单纯疱疹病毒 - II 型 (herpes simplex virus, HSV- II)

梅毒螺旋体 (treponema pallidum, TP)

先天性风疹综合征 (congenital rubella syndrome, CRS)

巨细胞病毒包涵体病 (cytomegalic inclusion disease, CID)

世界卫生组织 (World Health Organization, WHO)

促甲状腺激素 (thyroid stimulating hormone, TSH)

甲状腺过氧化物酶抗体

(thyroid peroxidase antibody, TPOAb)

抗甲状腺球蛋白抗体

(anti-thyroglobulin antibodies, TGAb)

抗甲状腺微粒体抗体

(anti-thyroid microsome anti-body, TMAb)