

健康管理中心护理人员人文关怀品质分析

陈 晨

徐州医科大学附属医院 江苏徐州

【摘要】目的 分析不同护理模式对健康管理中心护理人员人文关怀品质的影响，为提升护理服务质量提供实践支撑。方法 选取 2025 年 1 月至 2025 年 12 月我院健康管理中心 48 名护理人员作为研究对象，借助随机数表法划分成人文关怀强化组与常规护理组，每组各 24 名。常规护理组采取健康管理常规护理培训及工作模式，人文关怀强化组则在常规基础上实施针对性人文关怀品质提升干预，对比两组护理人员人文关怀品质评分。结果 干预之后人文关怀强化组护理人员人文关怀品质各项评分均高于常规护理组 ($P < 0.05$)。结论 针对性人文关怀强化干预能够有效提升健康管理中心护理人员的人文关怀品质，具有较高的临床应用价值。

【关键词】健康管理中心；护理人员；人文关怀品质；干预措施

【收稿日期】2026 年 7 月 3 日

【出刊日期】2026 年 8 月 1 日

【DOI】10.12208/j.jacn.20260398

Analysis of humanistic care quality of nursing staff in health management center

Chen Chen

Affiliated Hospital of Xuzhou Medical University, Xuzhou, Jiangsu

【Abstract】Objective To analyze the impact of different nursing models on the humanistic care quality of nursing in the health management center, and to provide practical support for improving nursing service quality. Methods A total of 48 nursing staff from the health management center of our hospital from January 2025 to December 2025 were selected as research subjects and divided into a humanistic care reinforcement group and a routine nursing group using a random number table method, with 24 in each group. The routine nursing group adopted routine health management nursing training and work models, while the humanistic care reinforcement group implemented targeted humanistic care quality improvement interventions on the basis of routine care. The humanistic care quality scores of the nursing staff in the two groups were compared. Results After the intervention, the scores of various aspects humanistic care quality in the humanistic care reinforcement group were higher than those in the routine nursing group ($P < 0.05$). Conclusion Targeted humanistic care reinforcement interventions effectively improve the humanistic care quality of nursing staff in the health management center, and has high clinical application value.

【Keywords】Health management center; Nursing staff; Humanistic care quality; Intervention measures

随着人们健康意识的不断提升，健康管理中心已成为保障群众身心健康的重要场所，护理人员作为健康管理服务的核心执行者，其人文关怀品质直接影响服务质量与服务对象的就医体验^[1]。人文关怀是护理工作的核心内涵，主要体现在对服务对象的尊重、理解、关爱以及心理支持等方面，良好的人文关怀品质能够有效缓解服务对象的紧张情绪，增强其对健康管理工作的配合度^[2]。当前，部分健康管理中心护理人员仍存在人文关怀意识薄弱、沟通技巧不足等问题，导致服务对象满意度偏低，难以满足新时代健康管理服务的需

求。基于此，本次研究选取我院健康管理中心护理人员作为研究对象，通过分组干预的方式，分析强化人文关怀干预对护理人员人文关怀品质的影响，为优化健康管理护理服务模式、提升护理人员综合素养提供实践依据。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择 2025 年 1 月至 2025 年 12 月我院健康管理中心 48 名护理人员作为案例，以随机数表法分为两组。人文关怀强化组 24 名，男女各 3 名、21 名，年龄 22~45

作者简介：陈晨（1975-）女，汉，副主任护师，研究方向或从事工作：健康管理中心做心理健康管理，国家二级心理咨询师。

(31.25 ± 4.18) 岁。常规护理组 24 名, 男女各 2 名、22 名, 年龄 23~46 (31.76 ± 4.09) 岁。两组一般资料对比无统计学意义, $P > 0.05$ 。纳入标准: (1) 在我院健康管理中心从事护理工作满 1 年; (2) 具备相应护理资质且在职在岗; (3) 自愿参与本次研究并配合完成全程干预及随访。排除标准: (1) 孕期、哺乳期护理人员; (2) 存在精神疾病或认知功能障碍; (3) 研究期间因离职、调岗等原因无法完成干预。

1.2 方法

常规护理组采取健康管理中心常规护理工作模式及培训, 主要包括基础护理操作培训、健康宣教规范培训, 日常工作中按照健康管理流程开展体检引导、结果解读、健康指导等工作。

人文关怀强化组则在常规护理及培训的基础上, 实施针对性人文关怀品质提升干预, 具体措施如下: (1) 人文关怀理念培训, 每月开展 1 次人文关怀专题培训, 邀请护理领域专家进行授课, 内容涵盖人文关怀核心内涵、健康管理领域人文关怀服务要点、护理沟通技巧等, 培训后组织案例研讨, 结合健康管理工作中的实际场景, 分析人文关怀服务中的不足并探讨改进方法, 每次培训时长不少于 90 分钟, 确保护理人员充分理解人文关怀的重要性并掌握基本服务技巧。(2) 沟通能力提升训练, 结合健康管理服务特点, 开展针对性沟通训练, 重点培训服务对象体检前的心理疏导、体检中的流程讲解、体检后的结果解读及健康建议沟通技巧, 模拟不同性格、不同健康状况的服务对象场景, 让护理人员进行角色扮演, 提升沟通的灵活性与有效性, 每周开展 1 次集中训练, 每次训练时长 60 分钟, 同时鼓励护理人员在日常工作中总结沟通经验, 相互交流学习。(3)

个性化人文关怀服务规范, 制定健康管理中心人文关怀服务规范, 明确护理人员在服务过程中的言行举止、服务态度要求, 针对老年服务对象, 放慢语速、耐心讲解, 提供搀扶、协助填写资料等贴心服务; 针对年轻服务对象, 注重隐私保护, 采用通俗易懂的语言讲解健康知识; 针对慢性病服务对象, 加强心理安慰与健康指导, 缓解其焦虑情绪, 定期跟踪健康状况并调整指导方案。

(4) 人文关怀考核激励, 将人文关怀服务质量纳入护理人员绩效考核, 考核内容包括服务态度、沟通效果、服务对象评价等, 每月进行 1 次考核, 考核优秀者给予表彰及物质奖励, 考核不合格者进行一对一约谈, 分析问题并制定整改计划, 督促其限期改进, 同时建立人文关怀服务反馈机制, 及时收集服务对象的意见与建议, 不断优化服务流程。(5) 心理支持干预, 关注护理人员自身心理状态, 每月开展 1 次护理人员心理疏导座谈会, 了解其工作压力、心理困扰, 提供针对性心理支持, 帮助护理人员调整心态, 增强工作积极性与主动性, 避免因自身心理问题影响人文关怀服务质量。

1.3 观察指标

采用护理人员人文关怀品质评价量表进行评估, 量表包含尊重关爱、沟通技巧、心理支持、服务意识 4 个维度, 每一项总分 25 分, 得分越高表明护理人员人文关怀品质越好。

1.4 统计学方法

运用 SPSS24.0 分析数据。计量数据以均数加减标准差表示并且行 t 检验。 $P < 0.05$ 为差异显著的代表。

2 结果

干预后人文关怀强化组各项评分均比常规护理组更高 ($P < 0.05$), 详见表 1。

表 1 两组护理人员干预前后人文关怀品质评分比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	尊重关爱	沟通技巧	心理支持	服务意识
常规护理组 (n=24)	19.65 ± 2.02	20.34 ± 1.11	20.12 ± 1.07	20.56 ± 1.20
人文关怀强化组 (n=24)	22.89 ± 2.12	23.12 ± 1.15	23.35 ± 1.09	23.78 ± 1.21
t	5.420	8.521	10.360	9.257
P	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

3 讨论

人文关怀是护理学科发展的核心方向, 也是健康管理服务不可或缺的重要组成部分, 健康管理中心的护理工作与普通临床护理存在一定差异, 其服务对象多为健康或亚健康人群, 对护理服务的人文性要求更高, 护理人员的人文关怀品质直接关系到服务对象对

健康管理服务的认可程度, 也影响健康管理中心的整体服务水平。随着健康管理行业的不断发展, 单纯的基础护理服务已无法满足服务对象的多样化需求, 提升护理人员人文关怀品质, 成为优化健康管理服务、增强核心竞争力的关键^[3]。

本次研究结果显示, 干预后人文关怀强化组护理

人员人文关怀品质各项评分均明显高于常规护理组,这一结果的出现与针对性人文关怀强化干预的实施密切相关。人文关怀理念培训让护理人员充分认识到人文关怀在健康管理护理工作的重要性,改变了以往重操作、轻关怀的服务理念,树立了以服务对象为中心的护理理念,从而在日常工作中更加注重对服务对象的尊重与关爱,使得尊重关爱维度评分显著提升。沟通能力提升训练结合健康管理服务的实际场景,通过专题培训、角色扮演等方式,有效弥补了护理人员在沟通技巧上的不足,让护理人员能够根据不同服务对象的特点,采用合适的沟通方式,清晰、耐心地讲解体检流程、健康知识及体检结果,减少了沟通误解,提升了沟通效果,进而提高了沟通技巧维度的评分^[4]。个性化人文关怀服务规范的制定,为护理人员的服务行为提供了明确的指导,让护理人员能够根据服务对象的年龄、健康状况、性格特点等,提供个性化的人文关怀服务,尤其是针对老年、慢性病等特殊服务对象的贴心服务,有效满足了服务对象的个性化需求,增强了服务对象的体验感,也让护理人员的心理支持、服务意识维度评分得到明显提升^[5-6]。此外,人文关怀考核激励机制的建立,充分调动了护理人员的工作积极性与主动性,让护理人员能够自觉规范自身服务行为,主动提升人文关怀服务质量,同时心理支持干预关注护理人员自身心理状态,缓解了其工作压力,避免因自身心理问题影响服务质量,这些因素共同作用,最终实现了护理人员人文关怀品质的全面提升^[7-8]。

综合来看,针对健康管理中心护理人员实施针对性人文关怀强化干预,能够有效提升护理人员的人文关怀品质,符合新时代健康管理服务的发展需求。这种干预模式结合健康管理护理工作的特点,从理念、技巧、规范、激励等多方面入手,全面提升护理人员的人文素养,具有较强的针对性与可操作性,能够为健康管理中

心优化护理服务模式、提升护理服务质量提供有力支撑。在今后的健康管理护理工作中,可将这种人文关怀强化干预模式进行推广应用,并根据实际工作情况不断优化完善,进一步提升护理人员的人文关怀品质,推动健康管理服务高质量发展。

参考文献

- [1] 董凌玲,吴洁.公立医院健康管理中心非在职护理人员的管理实践与思考[J].现代医院管理,2025,23(03):83-85.
- [2] 陈凤,陈容.健康管理中心护理质量提升策略研究[J].科学咨询,2024,(23):54-57.
- [3] 李莎莎,吴磊.精细化管理模式在综合医院健康管理中心的应用价值[J].基层医学论坛,2024,28(01):154-156.
- [4] 张晓雨,王晓华,王小雪,雷玉婷,李坤.OKR管理法在健康管理中心护理实践中的应用[J].安徽医专学报,2021,20(06):9-10+13.
- [5] 吴冰虹,杨小月,陈伟真.品管圈在缩短健康管理中心体检者体检时间中的应用[J].当代护士(下旬刊),2021,28(24):170-171.
- [6] 徐旭,陈源萍,刘静.浅谈健康管理中心护理健康教育的实施效果[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(35):55-56.
- [7] 孙云,蒋田华,焦秀萍,於晓平,周静.健康管理中心同质化应用研究[J].黑龙江医药科学,2020,43(04):60-62+65.
- [8] 张爱玉.探讨健康管理中心实施护理健康教育的作用[J].中国农村卫生,2020,12(14):73.

版权声明: ©2026 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