

人性化服务在部队官兵健康体检护理工作中的研究

王 琰, 王 琚, 李 莉*

武警内蒙古自治区总队医院 内蒙古呼和浩特

【摘要】目的 分析在部队官兵健康体检护理工作中实施系统化人性服务模式的临床效果与应用价值。方法 选取我院 2023 年 6 月至 2025 年 3 月期间进行健康体检的 400 名部队官兵作为研究对象, 依据体检时间顺序将其均分为对照组与观察组。结果 观察组在体检总耗时上显著低于对照组, 体检依从率显著高于对照组, 护理质量及总体满意度观察组优于对照组, 且观察组官兵体检后的 SAS 评分下降幅度显著大于对照组 ($P<0.05$)。结论 在部队官兵健康体检中推行系统化人性服务模式, 不仅能够有效优化体检效率、缓解官兵的心理压力, 更能显著提升护理服务质量和服务官兵的医疗体验。

【关键词】人性化服务; 部队官兵; 健康体检; 护理质量; 满意度; 焦虑

【收稿日期】2025 年 11 月 15 日

【出刊日期】2025 年 12 月 10 日

【DOI】10.12208/j.ijnr.20250627

Research on humanized services in the health examination and nursing work of military officers and soldiers

Yuan Wang, Jun Wang, Li Li*

Armed Police Inner Mongolia Autonomous Region General Hospital, Hohhot, Inner Mongolia

【Abstract】 **Objective** To analyze the clinical effects and application value of implementing a systematic humanistic service model in the health examination and nursing work of military officers and soldiers. **Methods** 400 military officers and soldiers who underwent health examinations in our hospital from June 2023 to June 2025 were selected as the research subjects, and they were divided into a control group and an observation group according to the order of physical examination time. **Results** The observation group had significantly lower total physical examination time compared to the control group, and a significantly higher compliance rate with the physical examination. The observation group had better nursing quality and overall satisfaction than the control group, and the SAS score of the observation group's officers and soldiers after physical examination decreased significantly more than that of the control group ($P<0.05$). **Conclusion** Implementing a systematic and humane service model in the health check ups of military officers and soldiers can not only effectively optimize the efficiency of physical examinations, alleviate the psychological pressure of officers and soldiers, but also significantly improve the quality of nursing services and the medical experience of officers and soldiers.

【Keywords】 Humanized service; Military officers and soldiers; Health check-up; Nursing quality; Satisfaction; Anxiety

部队官兵是一个特殊的职业群体, 他们的身心健康是保障战斗力的最基本条件^[1]。不过我们传统的体检护理模式一般都是注意流程的完成与主要任务的执行, 所以在这个分过程中不可避免会有些机械与刻板, 而对于官兵的心理感受、个体化需求及整体体验关注相对不足^[2]。医疗服务的人性化转向是现代医学模式发展的必然趋势^[3], 它强调以服务对象为中心, 关注他们的生理、心理及社会层面的整体需求。本研究旨在构建并

验证这样一套服务方案, 以期为提升部队医疗保障质量提供新的路径与证据。

1 对象和方法

1.1 研究对象

选取我院在 2023 年 6 月至 2025 年 3 月期间进行健康体检的 400 名部队官兵作为研究对象, 依据体检时间顺序, 将前 200 名官兵纳入对照组, 后 200 名官兵纳入观察组。两组官兵的一般资料对比 ($P>0.05$),

*通讯作者: 李莉

详见表 1。

1.2 纳入与排除标准

纳入标准: ①现役部队官兵。②年龄 18~45 岁。③意识清晰, 具备正常的沟通与理解能力。④自愿参与本研究。

排除标准: ①急症或伤病急性期人员。②拒绝签署知情同意书者。

1.3 干预方法

1.3.1 对照组干预方法

对照组按照一般的常规体检护理流程, 讲究标准化操作, 护理人员的主要职责是项目引导、标本采集与基本信息核对, 要确保体检流程可以完成。

1.3.2 干预组干预方法

观察组则在对照组的基础上加入人性服务模式, 旨在通过一系列相关的干预措施, 构建一个高效、舒适的体检环境。具体的操作方式如下:

我们会对官兵的体检环境做一个改造优化, 会设置清晰醒目的指引标识、为他们在等候区配置饮水设施与舒缓的阅读物料以软化医疗空间常有的冷峻感觉。在体检开始的一周之前, 我们会通过部队内部既有的通讯渠道, 向官兵推送涵盖流程详解、注意事项与心理调适技巧的预备信息, 从根本上消解因为未知出现的一些担忧情绪。体检开始时, 我们的服务的重点开始转向整个流程的精细化管理和人文关怀, 我们专门设立了一个“体检导诊员”的位置, 他们会主动迎候通过小组式的引导, 根据当时的情况规划最优的检查路径, 规避一般常见的集中排队与无效等待问题。另外我们所有参与操作的护理人员都做了专项的培训, 使其在执行抽血、测量等常规操作的时, 能自然地融入操作步骤的简要解释, 并时刻注意对受检者身体隐私的保护, 让专业性与人情味相结合, 还有就是我们的护士会更多的关注官兵的状态, 从官兵的肢体语言与面部表情中捕捉到紧张或困惑的信号, 并即时运用沟通技巧来疏导。

在体检流程的结束出具报告之后, 我们放弃了之前只是发放的做法, 转而由专职护士跟医师提供一对一的报告解读服务, 针对异常指标, 使用通俗易懂的语言阐明其临床意义, 并结合部队这一特定群体的职业特点与高发训练伤类型, 量身定制涵盖运动康复、营养膳食与压力管理的个性化健康指导方案。我们这一整套干预措施, 从预备、执行到后续跟进, 构成了一个闭环, 旨在通过对环境、流程与人际互动三个维度的系统性优化, 最终实现服务效果与官兵体验的双重提升。

1.4 观察指标

本研究需要在干预完成后观察两组官兵的各项指标。具体如下:

体检效率指标: 记录每位官兵从进入体检中心至完成所有规定项目的总耗时(分钟)。

体检依从性: 统计完全依从并完成所有体检项目的人数比例。依从率= (完成所有项目人数 / 组内总人数) × 100%。

护理质量评分: 采用本院自行设计的《体检护理服务质量评价量表》进行评估, 该量表 Cronbach's α 系数为 0.91, 内容包括沟通技巧、服务态度、专业技能、人文关怀 4 个维度, 每个维度满分 25 分, 总分 100 分。

焦虑程度: 采用焦虑自评量表 (SAS) 进行评估, 分别于体检前 1 天和体检结束后当天进行测评。计算每位官兵体检前后的 SAS 评分差值。

总体满意度: 体检结束后, 使用 Likert 5 级评分法调查官兵满意度 (1=非常不满意, 5=非常满意), 统计满意度(选择“满意”和“非常满意”的人数)百分比。

1.5 统计学方法

使用 SPSS22.0 软件分析, 使用 t 和 “ $\bar{x} \pm s$ ” 表示计量资料, 使用卡方和%表示计数资料, $P < 0.05$ 为有统计学意义。

2 结果

2.1 官兵的一般资料比较

两组官兵在年龄、性别、军龄及文化程度等基线资料上比较, 差异均无统计学意义 ($P > 0.05$), 具有可比性, 详见表 1。

2.2 官兵的各项观察指标比较

观察组的平均体检耗时显著短于对照组, 观察组的体检依从性、护理质量评分、焦虑环节情况与总的满意度均显著高于对照组, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$), 详见表 2。

3 讨论

从本研究结果可以看得出来, 我们的人性服务模式在部队官兵健康体检中产生了积极广泛的影响。相较于传统流程, 这个模式没有因增加服务内容而拖慢效率, 反而通过流程的优化与主动引导, 大幅缩短了官兵的总体等待时间, 优化了过程效率。这提示我们, 人性化服务与高效率之间不是说此消彼长的对立关系, 只要有科学的设计与管理, 二者可以实现协同增益^[4-5]。体检依从率的显著提升, 源于服务过程中对官兵个体感受的尊重与关怀, 这减少了因流程繁琐、沟通不畅或心理不适而导致的抵触行为。

表 1 两组官兵的一般资料对比[n, (%)]

组别	观察组	对照组	χ^2	P	
例数	200	200	-	-	
年龄(岁)	26.45±4.12	27.01±4.35	1.31	0.19	
性别(男/女)	185/15	188/12	0.30	0.58	
军龄(年)	5.82±3.15	6.11±3.40	0.89	0.38	
文化程度	高中及以下 大专 本科及以上	65 (32.50%) 88 (44.00%) 47 (23.50%)	71 (35.50%) 85 (42.50%) 44 (22.00%)	0.40 0.09 0.13	0.53 0.76 0.72

表 2 两组官兵的各项观察指标对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	观察组	对照组	t/χ^2	P
例数	200	200	-	-
体检总耗时(min)	115.38±10.24	152.67±15.83	27.97	0.01
体检依从率[n (%)]	197 (98.50%)	178 (89.00%)	15.40	0.01
护理质量总分(分)	95.62±3.15	86.73±5.42	20.04	0.01
-沟通技巧	23.89±1.05	21.45±1.87	16.09	0.01
-服务态度	24.01±0.98	21.88±1.76	14.95	0.01
-专业技能	23.75±1.12	22.05±1.54	12.63	0.01
-人文关怀	23.97±1.02	21.35±1.92	17.04	0.01
SAS 评分差值(分)	12.35±3.21	5.42±2.87	22.76	0.01
总体满意度[n (%)]	196 (98.00%)	168 (84.00%)	23.93	0.01

考虑到部队环境的特殊性, 官兵长期处于高度纪律约束和集体行动中, 个体情感表达与心理需求有时容易被忽视^[6], 而在研究中观察组官兵 SAS 评分下降幅度更大, 这明显暗示了人性化护理干预在缓解特定情境性焦虑方面的积极作用。护理人员一个温和的解释、一次主动的引导、一份对隐私的尊重, 这些看似微小的举动, 可以在很大程度上去大小官兵在面对医疗环境时的不安与被动感, 护理质量评分中“人文关怀”维度的差距非常大, 而这恰恰是这种服务理念转变的直接体现^[7-8]。不过自然的我们也需审慎看待这些结果, 因为本研究实施的人性服务, 是一个多要素构成的复合干预做法, 究竟是其中哪一个或哪几个要素起到了关键作用, 它们之间是否存在交互效应, 还没有精确分析剥离。并且这种干预模式的效果, 可能在很大程度上依赖护理团队的综合素养与执行力, 它在不同医疗机构间的可复制性与推广的可持续性, 仍需更多样本和更长周期的研究来验证。

综上所述, 人性服务模式在提升部队官兵健康体检效能与品质方面有显著价值, 建议推广使用。

参考文献

[1] 陈长宇, 李立新, 李秋香. 驻高原官兵健康教育存在的问

题与对策[J]. 人民军医, 2020, 63(10):954-956.

- [2] 马经纬. 细节护理在健康体检中心护理服务中的应用研究[J]. 中国城乡企业卫生, 2025, 40(07):114-117.
- [3] 卢秋莲. 分析人性化服务对体检患者睡眠质量的影响[J]. 世界睡眠医学杂志, 2023, 10(04):920-922.
- [4] 宋春红. 人性化服务在健康体检护理中的应用[J]. 名医, 2021, (22):135-136.
- [5] 林少曼, 梁雪莲, 王芳. 探讨人性化服务在健康体检护理中的应用[J]. 中国卫生标准管理, 2021, 12(07):141-143.
- [6] 王蒙蒙, 徐瑾, 王一浩, 等. 某舰艇官兵睡眠质量及情绪状态调查[J]. 职业与健康, 2023, 39(03):359-363.
- [7] 胡曼连. 人性化护理服务在儿童健康体检中的临床应用效果研究[J]. 当代护士(上旬刊), 2020, 27(09):95-97.
- [8] 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.

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