

强化沟通技巧在健康体检中的应用研究

周文娟

北京北亚骨科医院体检科 北京 102445

【摘要】目的：回顾分析院内健康体检中强化沟通技巧的作用。方法：纳入时间为 2022 年 1 月到 2022 年 12 月，将该时间段院内健康体检护理工作进行研究讨论，于 2022.01-06 期间实施常规护理干预（作为对照组），于 2022.07-12 期间实施常规干预 + 强化沟通技巧（作为观察组），对相关数据信息进行收集与整理，包括健康体检时间、检查依从性、健康体检认知程度、体检者对护理工作满意度、护理质量评分，最后利用统计学进行处理。结果：观察组健康体检时间更短、检查依从性更高、健康体检认知程度更高，统计学结果 $P < 0.05$ ，差异较大。观察组体检者对护理工作满意度更高，统计学结果 $P < 0.05$ ，差异较大。观察组各项护理质量评分更高，统计学结果 $P < 0.05$ ，差异较大。结论：强化沟通技巧能够提高健康体检护理水平，让体检者尽快结束各项体检内容，提高检查依从性以及健康体检认知程度，为体检者提供更为满意的护理服务，提高整体护理质量。

【关键词】：强化沟通技巧；健康体检；体检时间；依从性；护理质量

Research on the Application of Strengthening Communication Skills in Health Examination

Wenjuan Zhou

Physical Examination Department of Beijing Beiya Orthopedic Hospital, Beijing 102445

Abstract: Objective: To review and analyze the role of strengthening communication skills in hospital health examinations. Method: The inclusion period was from January 2022 to December 2022. Research and discussion were conducted on the hospital's health examination and nursing work during this period. Routine nursing intervention was implemented between January and June 2022 (as a control group), and routine intervention and enhanced communication skills were implemented between July and December 2022 (as an observation group). Relevant data and information were collected and organized, including health examination time, examination compliance, health examination awareness. The satisfaction of the medical examiner with nursing work and nursing quality scores are evaluated, and finally processed using statistics. Result: The observation group had shorter health examination time, higher examination compliance, and higher awareness of health examination. The statistical result was $P < 0.05$, indicating a significant difference. The observation group showed higher satisfaction with nursing work among the examinees, with a statistical result of $P < 0.05$, indicating a significant difference. The observation group had higher scores for various nursing quality items, with a statistical result of $P < 0.05$, indicating a significant difference. Conclusion: Strengthening communication skills can improve the level of health examination nursing, enable examinees to complete various examination contents as soon as possible, improve examination compliance and awareness of health examination, provide more satisfactory nursing services for examinees, and improve overall nursing quality.

Keywords: Strengthen communication skills; Health examination; Physical examination time; Compliance; Nursing quality

随着社会不断发展，人们健康观念发生较大变化，更加重视自身健康问题，健康体检人数逐年增加。在体检者进行健康体检过程中，护理人员需要给予相应的指导与帮助，让体检者了解相关注意事项，便于各项体检工作顺利开展^[1]。在实际护理中，需要采取有效的沟通方式与体检者创建良好关系，取得体检者信任，才能为体检者带来更好的护理服务，提高体检者满意度，降低纠纷率^[2]。随着现代医疗卫生事业不断发展，研究人员发现在健康体检中强化沟通技巧可获得较为理想护理效果，这为健康体检相关护理研究提供了新方向^[3]。文中回顾了院内健康体检中应用强化沟通技巧的价值，具体如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

纳入时间为 2022 年 1 月到 2022 年 12 月，将该时间段院内健康体检护理工作进行研究讨论，于 2022.01-06 期间

实施常规护理干预（作为对照组），于 2022.07-12 期间实施常规干预 + 强化沟通技巧（作为观察组）。其中对照组包括体检者 150 例 [男性 85 例，女性 65 例，29 岁为最小年龄，55 岁为最大年龄，平均值为 (39.26 ± 2.15) 岁]、护理人员 5 例 [均为女性，21 岁为最小年龄、27 岁为最大年龄，均值 (24.15 ± 1.46) 岁]。观察组中包括体检者 150 例 [男性 88 例，女性 62 例，29 岁为最小年龄，56 岁为最大年龄，平均值为 (39.34 ± 2.19) 岁]、护理人员 5 例 [均为女性，21 岁为最小年龄、27 岁为最大年龄，均值 (24.21 ± 1.51) 岁]。医院伦理委员会审批此次研究活动。体检者、护理人员一般资料由统计学处理并得出结果不具备统计学方面含义 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

于 2022.01-06 期间实施常规护理干预（作为对照组），于 2022.07-12 期间实施常规干预 + 强化沟通技巧（作为观

察组)。

1.2.1 对照组

按照常规标准指导患者完成各项体检项目,告知相关注意事项。

1.2.2 观察组

①组织护理人员参与培训活动,要求护理人员全面掌握沟通技巧,完成阶段性培训后,需要对护理人员进行相应的考核,确保护理人员掌握最新沟通技巧,树立责任意识,能够主动完成自身工作,掌握护理礼仪,能够独立开展健康宣传工作,为护理工作顺利开展提供一定保障。②护理人员在开展护理工作前,需要对自身仪容仪表进行整理,确保自身仪表举止规范、得体,衣着整洁干净,形态端庄;要求护理人员能够利用温柔语言与体检者进行沟通与交流,保持轻柔动作开展各项护理工作,对体检者进行热情接待;与体检者交流过程中耐心、详细解答提出的疑问,注意自身语调,让体检者能够从语言中感受到关怀、体贴、尊重与理解;如果有必要可给予体检者倒水或者搀扶,并进行情绪安抚,让体检者对护理人员产生信任感,为后续护理工作顺利开展提供一定保障。③在与体检者进行沟通与交流过程中,护理人员需要对其心理状态进行合理评估,对体检者不良情绪与相关影响因素进行分析,及时采取处理措施,减轻体检者心理负担。如果体检者是由于缺乏健康体检相关知识而出现不安、紧张情绪,护理人员需要加强健康宣教,可以让体检者关注体检中心公众号,或者给予体检者健康体检流程手册,便于体检人员对各项体检项目、体检流程与相关注意事项有一定了解,让体检者了解定期体检对自身健康重要影响,提高依从性,丰富体检者健康体检相关知识,避免体检者过于担忧。④注意倾听体检者护理需求,避免在体检者讲话过程中将其打断,满足体检者合理护理需求。对于年龄较大或者特殊情况(比如残疾)体检者,如果有必要可给予绿色通道,并给予充足关心。⑤在完成一项检查项目后,需要及时向体检者表达关心,

表1 两组健康体检时间、检查依从性、健康体检认知程度比较 ($\bar{x}\pm s$)

| 组别 | 例数 | 健康体检时间(min) | 检查依从性 | 健康体检认知程度(分) |
|---------|-----|-------------|----------|-------------|
| 观察组 | 150 | 57.10±8.59 | 150(100) | 91.26±13.03 |
| 对照组 | 150 | 71.30±11.75 | 132(88) | 82.01±4.51 |
| X^2/t | | 11.948 | 12.766 | 8.216 |
| P | | 0.001 | 0.001 | 0.001 |

2.2 满意度

十分满意观察组有81例,占比54%,对照有59例,占比39.33%,结果 $X^2=4.323$, $P=0.037$;满意观察组有68例,占比45.33%,对照有70例,占比46.66%,结果 $X^2=0.035$, $P=0.850$;不满意观察组有1例,占比0.66%,对照有21例,占比14%,结果 $X^2=13.099$, $P=0.001$;总满意观察组有149例,占比99.33%,对照有129例,占比86%,结果 $X^2=13.071$, $P=0.001$ 。观察组体检者对护理工作满意度更高,统计学结果 $P<0.05$,差异较大。

2.3 护理质量

主动服务观察组为(43.02±9.56)(分)、对照组为(30.26±4.15)(分),结果 $t=2.737$, $P=0.025$;护理礼仪观察组为(41.39±8.45)(分)、对照组为(32.07±2.46)(分),结果 $t=2.368$, $P=0.045$;沟通能力观察组为(42.51±8.18)(分)、

询问是否出现不适,指导体检者进行下一项检查。此外,需要注意环境对体检者重要性,应改善体检中心环境,按时对不同科室进行清洁与消毒,可在走廊与休息区放置绿植,在休息大厅安装大屏幕,滚动播放检查相关注意事项等,创造安全、舒适、专业的体检环境,减少环境对护理人员与体检者沟通不良影响。

1.3 判断标准

统计两组健康体检时间、检查依从性;对两组体检者的健康体检认知程度进行合理评估。体检者按照引导完全配合完成各项检查工作则判断为依从,体检者在体检过程中存在抵触情绪,不能有效配合相关体检项目进行则判断为不依从。体检者健康体检认知程度评估利用体检中心健康体检认知程度调查量表进行,1—100分,分值越高表示体检者健康体检认知程度越高。

调查两组体检者对护理工作满意度。体检中心体检者满意情况调查量表,分值在1—100分之间,得分在1到59分范围内可判断为不满意,得分在60到85分之间可判断为满意,得分在86到100分之间可判断为十分满意,总满意度为十分满意/总例数+满意/总例数,再 $\times 100\%$ 。

评估两组护理质量。体检中心护理质量调查量表,评估内容包括主动服务、护理礼仪、沟通能力、健康宣传等项目,每项各50分,分值与护理质量良好状态之间呈正比。

1.4 统计学方法

SPSS20.0系统为处理软件,计量资料由($\bar{x}\pm s$)表示,利用 t 开展检验工作,计数资料由($n, \%$)表示,利用 X^2 开展检验工作,当结果 P 值为0.05以下时,有统计学方面的意义。

2 结果

2.1 健康体检时间、检查依从性、健康体检认知程度

观察组健康体检时间更短、检查依从性更高、健康体检认知程度更高,统计学结果 $P<0.05$,差异较大。见表1。

对照组为(33.03±1.79)(分),结果 $t=2.531$, $P=0.035$;健康宣传观察组为(40.19±9.02)(分)、对照组为(30.14±2.02)(分),结果 $t=2.431$, $P=0.041$ 。观察组各项护理质量评分更高,统计学结果 $P<0.05$,差异较大。

3 讨论

在临床护理中做好护患沟通有着重要作用,能够维持和增进良好护患关系。在护患沟通过程中,护理人员作为健康照顾者,主要作用是为患者提供信息,给患者以指导与咨询,帮助患者清楚传达信息,解答患者疑问。护患之间这种治疗性沟通被认为是帮助患者克服暂时压力,适应环境变化,与他人和睦相处,克服自我精神心理障碍的一种技能。通过护患沟通还能为患者提供有关的咨询与心理支持,有利于增进患者对护士和护理工作的理解、信任与支持,提高患者对护理工作满意度,促进患者身心健康与

全面康复,提高护理质量。

强化沟通技巧在临床护理中的应用,能够对护理人员护理观念产生影响,能让护理人员清楚了解到做好患者沟通交流对提升护理质量与效率重要性,通过良好沟通交流能够增进护患之间的了解与理解,护理人员能够针对患者出现的问题,及时采取对应护理措施,从而提高患者生活质量,增强患者对护士的信任感,提高患者满意度^[4]。同时还能丰富护患沟通之间的形式,利用合理的沟通方式满足患者生理、社会心理、精神文化等多方面的需求。与常规护理模式相比,强化沟通技巧的应用能够减少护患纠纷,提高护理效果^[5]。在健康体检中应用强化沟通技巧,通过加强护理人员日常培训,让护理人员掌握最新沟通技巧,了解与体检者之间保持良好关系对后续护理工作重要影响。利用形象沟通、语言学沟通、专业性操作沟通、书面沟通等沟通技巧开展护理工作,保证护理质量^[6]。从文中研究结果来看,观察组各项护理质量评分更高,统计学结果 $P<0.05$,差异较大。带给体检者良好第一印象,维持仪表端庄、举止大方、友好微笑等能够缩短患者与护理人员之间的距离,为创建良好护患关系打下良好基础^[7]。利用通俗易懂语言对体检者详细讲解健康体检流程与相关知识,避免体检者过于担忧;观察体检者情况,及时给予语言鼓励与安抚,减轻体检者不良情绪;通过语言沟通了解体检者相关情况,回答存在的问题;实现科学语言大众化、严肃语言礼貌化,让体检者容易接受^[8]。护理人员具备丰富的专业知识、一丝不苟的工作作风能够便于沟通顺利进行;为体检者提供详细、完善的健康教育知识读物,通过这种书面沟通方式,让体检者对健康体检工作有正确认识,提高体检者健康体检认知程度,让体检者主动参与到体检项目中,有效配合完成各项检查工作,有效缩短体检时间^[9]。这与文中研究结果一致,观察组健康体检时间更短、检查依从性更高、健康体检认知程度更高,统计学结

果 $P<0.05$,差异较大。通过上述措施,体检者健康体检知识水平得到提升,让体检者与护理人员之间沟通更加有效、方便,提高了体检者对护理工作满意水平。结合文中研究结果,观察组体检者对护理工作满意度更高,统计学结果 $P<0.05$,差异较大。

综上所述,强化沟通技巧能够提高健康体检护理水平,让体检者尽快结束各项体检内容,提高检查依从性以及对外健康体检认知程度,为体检者提供更为满意的护理服务,提高整体护理质量。

参考文献

- [1] 朱立宁. 健康体检人群护理工作中沟通技巧运用的效果分析[J]. 医学食疗与健康,2022,20(8):88-91.
- [2] 曾妍妍,黄雪娟,王义涛,等. 基于细节护理的强化沟通技巧在健康体检中的应用及对睡眠的影响[J]. 世界睡眠医学杂志,2022,9(12):2424-2427.
- [3] 史静. 沟通技巧在健康体检护理中的应用分析[J]. 黑龙江中医药,2021,50(2):297-298.
- [4] 李燕. 沟通技巧在健康体检护理中的应用效果探讨[J]. 医学食疗与健康,2021,19(28):244-245.
- [5] 李萌. 健康体检护理中沟通技巧的应用价值分析[J]. 婚育与健康,2021, 12(7):93.
- [6] 麦燕芬. 探讨沟通技巧在健康体检护理中的应用[J]. 中国社区医师,2020,36(9):130,132.
- [7] 杨灵芝,赵晓博. 护患沟通技巧在健康体检护理中的应用[J]. 中国保健营养,2020,30(10):387.
- [8] 秦国玲. 健康体检护理中沟通技巧的应用[J]. 中国医药指南,2020,18(27):211-212.
- [9] 李莹. 沟通技巧在老年人健康体检中的应用[J]. 中国城乡企业卫生,2021,36(2):99-100.