

沟通技巧在健康体检护理中的应用效果分析

穆春然

重庆医科大学附属第二医院 重庆 400000

【摘要】目的：分析探究沟通技巧在健康体检护理中的应用效果。方法：选取2020年9月-2021年9月在我院接受健康体检者120例为对照组，选取2021年10月-2022年10月在我院接受健康体检者120例为研究组。对照组应用常规健康体检护理流程，研究组在健康体检护理中应用合适的沟通技巧，干预后对比两组检查效果、护理评分、不良事件发生率。结果：研究组检验时间短于对照组，体检效率、体检结果可信度高于对照组；研究组服务态度评分、护理行为评分、沟通交流评分高于对照组，不良事件发生率低于对照组，差异有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。结论：在健康体检中应用沟通技巧能够提高检查的效率，缩短检查时间，优化受检者的情绪感受和生理体验，提高他们的满意度。

【关键词】：健康体检；沟通技巧；不良事件发生率；检查效果

Analysis of the Application Effect of Communication Skills in Physical Examination Nursing

Chunran Mu

The Second Affiliated Hospital of Chongqing Medical University Chongqing 400000

Abstract: Objective: To analyze and explore the application effect of communication skills in physical examination nursing. Methods: 120 patients who received physical examination in our hospital from September 2020 to September 2021 were selected as the control group, and 120 patients who received physical examination in our hospital from October 2021 to October 2022 were selected as the study group. The control group applied the routine physical examination nursing process, and the research group applied the appropriate communication skills in the physical examination nursing. After the intervention, the examination effect, nursing score, and incidence of adverse events were compared between the two groups. Results: The test time of the study group was shorter than that of the control group, and the efficiency and reliability of the physical examination results were higher than those of the control group; The score of service attitude, nursing behavior and communication in the study group was higher than that in the control group, and the incidence of adverse events was lower than that in the control group, the difference was statistically significant ($P < 0.05$). Conclusion: The application of communication skills in physical examination can improve the efficiency of examination, shorten the examination time, optimize the emotional and physical experience of the examinees, and improve their satisfaction.

Keywords: Physical examination; Communication skills; Incidence rate of adverse events; Check the effect

体检是医院中可提供的主要服务之一，由于现代社会的复杂程度加剧，人们的生活习惯和日常饮食越来越缺乏规律性，加上严重的心理压力和负担，导致各种疾病的发病率显著提高^[1]。健康体检对于各个年龄段人群都有十分重要的意义，儿童和青少年处于生长发育的关键时期，很多疾病都能够通过体检诊断，做到早发现早治疗，尽量减少疾病对机体造成的伤害，如龋齿、肝炎、近视、发育异常等。对于成年人而言，由于不规律的生活方式和心理压力的影响，会使很多人处于亚健康状态，健康体检能够及时发现肝肾、心肺功能是否存在异常以及血糖血脂的数值状态，对一些早期肿瘤也有较高的诊断价值，患者可以早日进行治疗，降低死亡率延长生存时间。还可以发现早期糖尿病、高血压、高血脂等慢性疾病，尽早进行积极的干预，更好的控制和稳定病情。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2020年9月-2021年9月在我院接受健康体检者120例为对照组，选取2021年10月-2022年10月在我院接受健康体检者120例为研究组。对照组，男61例，女59例；年龄19-82岁，平均年龄 47.85 ± 12.76 岁，研究组，男60例，女60例；年龄18-81岁，平均年龄 47.63 ± 12.59 岁。两组一般资料差异无统计学意义（ $P > 0.05$ ），所有观察对象均自愿参与

本研究，同时经过我院伦理委员会批准。

1.2 方法

对照组应用常规健康体检护理流程，研究组在健康体检护理中应用合适的沟通技巧，具体如下。

1.2.1 护理沟通技巧培训

沟通技巧在护理人员日常工作中的利用率非常高，与患者建立良好的沟通可以提升他们的护理依从性和对医护人员的信任程度，能够提高治疗的效率，促进患者的病情康复进程。由于每个护理人员的性格特征和对事物的理解角度不同，与患者的沟通方式也有所差异，可能使护理质量水平参差不齐。在日常健康体检护理的工作中，要经常对护理人员展开沟通技巧的培训，可以通过邀请专家举办讲座，组织现场模拟、开展沟通技巧讨论会等方式提高他们的沟通技巧。同时也要深化专业知识，改进优化护理操作水平，减少某些有创项目对机体造成的伤害，使受检者得到更好的护理体验，提升他们的满意度。还要将受检人员的满意度纳入考核评判标准，对满意度较高的护理人员给予适当的物质奖励，对满意度较低的人员进行一定的批评教育，以提高他们的工作热情和积极性。

1.2.2 保持良好的沟通态度

整洁干净的仪容仪表可以给受检者带来良好的第一印象，使后续的沟通交流能够更加顺畅地开展。护理人员首

先要保持良好的仪表，护理工作要合体、干净、平整、无污迹无破损，头发保持整洁，将长发盘起。不可浓妆艳抹，不得佩戴夸张的耳环、手链、戒指等，不留长指甲，精神面貌饱满，工作积极热情。主动向受检者介绍检查的具体流程以及检查过程中应注意的事项，仔细倾听他们提出的问题，并及时给出专业的解答。对于理解能力较弱的患者可以借助日常生活中的例子使用通俗易懂的语言向他们解释，不能流露出不耐烦、敷衍的情绪。面部表情是沟通技巧中比较重要的方面，护理人员要善于利用面部表情，在交谈中应该面带微笑，在受检人员讲话时用双眼注视他们的面部，并微微点头，给予回复。观察受检者的表情变化，当他们出现焦虑、急躁等情绪时，要及时询问他们是否有难以解决的问题并给出合理的建议。

1.2.3 与受检者保持情感共鸣

所有有效的沟通都需要建立一定的情感基础，护理人员首先要取得受检者的信任，让他们放下戒备心，与医护人员展开深入的交流。在护理工作中，要对受检者表示出足够的尊重，礼貌地称呼对方，多使用“请”“谢谢”“您”等礼貌用语，尽量采纳他们提出的合理建议，对不正确的地方进行解释，建立平等的交流关系。真诚的向受检者表达自己的看法和感受，发自内心的帮助他们解决问题，使其充分感受到重视和关爱。很多患者对体检设施设备不熟悉，或者害怕检测出相关疾病，容易产生紧张、焦虑、担心等负面情绪，可能对检测结果造成影响。护理人员要善用安慰和鼓励性的话语，在检查前仔细向受检者介绍检测的具体流程以及可检查出的疾病范围，对于找不到相应检查室的受检者要亲自带领他们去往指定地点，缓解他们紧张、陌生的情绪。一些有创的检查项目如血常规，会给受检者带来一定的不适感受，他们可能产生惧怕心理，护理人员要对受检者进行鼓励，或者陪同他们进行检查，以增强他们的勇气。多进行换位思考，站在受检者的立场来考虑，怀着包容的心态，理解他们的心情和感受，并运用自己的专业知识尽量解决他们在检查过程中遇到的问题。

1.2.4 重视倾听和反馈

倾听是沟通过程中最重要的技巧之一，是进行有效沟通的基础，护理人员不仅仅需要简单的“听”，要抓住受检者话语中的重点和暗含的内容，揣摩他们想要表达的真正意思。由于很多受检者缺乏专业的医疗知识，对自己身体的情况或者症状表现描述不清，语言表达缺少逻辑性，特别是年龄较大的受检者，可能主诉较多，身体的状况也更加复杂。护理人员要引导他们表达出必要的信息，了解他们的真实情况，提高检查的准确率。在受检者说话时要耐心仔细的倾听，用眼神、表情或者动作给予相应的反馈，不能随意打断他们讲话，即使发现错误的地方也要等他们讲话结束再进行纠正。在回答受检者提出的问题前要进行仔细的思考，如果超过自己知识范围的内容，可以及时向专业医生寻求解答，不可随意说出未经考证的答案，以免造成不必要的纠纷。

1.3 观察指标

①对比两组体检效果，包括检查时间、体检效率和体

检结果可信度，后两项总分各为10分。

②对比两组患者对护理工作的评分，包括服务态度、护理行为、沟通交流每项总分各10分。

③对比两组不良事件发生率：隐私侵犯、沟通不畅、态度不佳、仪表不整。

1.4 统计学方法

将数据纳入SPSS17.0软件中分析，计量资料比较采用t检验，并以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示，率计数资料采用 χ^2 检验，并以率(%)表示，(P<0.05)为差异显著，有统计学意义。

2 结果

2.1 两组体检效果对比

研究组检查时间为(54.31±8.42)min、体检效率为(9.14±0.56)分、体检结果可信度为(8.92±1.19)分；对照组检查时间为(63.42±9.81)min、体检效率为(8.83±0.91)分、体检结果可信度为(8.40±1.46)分。可见研究组检验时间(t=7.719, P=0.001)短于对照组，体检效率(t=3.178, P=0.002)、体检结果可信度(t=3.024, P=0.003)高于对照组，(P>0.05)。

2.2 两组患者对护理工作评分对比

研究组对服务态度评分为9.11±0.42、对护理行为评分为8.76±0.51、对沟通交流评分为9.21±0.34；对照组对服务态度评分为8.76±0.53、对护理行为评分为7.92±0.64、对沟通交流评分为7.83±0.75。可见研究组服务态度评分(t=5.670, P=0.001)、护理行为评分(t=11.244, P=0.001)、沟通交流评分(t=18.358, P=0.001)高于对照组，(P>0.05)。

2.3 两组不良事件发生率对比

研究组不良事件发生率为1.7%(2/120)：发生隐私侵犯1例、仪表不整1例；对照组不良事件发生率为8.3%(10/120)：发生隐私侵犯3例、沟通不畅4例、态度不佳1例、仪表不整2例。可见研究组不良事件发生率低于对照组($\chi^2=4.985$, P=0.032)，(P>0.05)。

3 讨论

健康体检是为了探查受检者的机体状态，通常情况下，是在身体尚未产生明显的不适症状和疾病表现时，通过各种专业的检验方法和各种影像学检查来筛查一些临床上发病率比较高的疾病^[2]。主要通过超声、CT、心电图、血液、尿便等检查的结果，来判断受检者的体征是否发生异常。某些指标需要定期进行复查，有些异常指标可能是疾病的危险诱发因素，需要积极的纠正和干预，若提示有相关疾病发生的可能，则需要进一步的检验和诊断。常见的健康体检项目有血常规、生化全项检查、主要脏器B超或彩超检查、头部或肺部CT检查等^[3]。

随着物质生活水平的提高，人们的健康意识也逐渐提高，对健康体检更加重视，使体检者数量显著增加。受检者不仅仅关心检查的结果，也注重检查过程中的情绪感受和生理体验。在常规健康体检护理中，还存在很多影响受检者护理体验的问题。部分护理人员的专业知识储备不足，护理操作手法也不熟练，不仅无法回答受检者提出的

专业问题,还容易在检查过程中使他们产生不适感受,大大降低受检者的满意程度。由于知识面比较狭窄,对意外情况的处理能力也比较弱,当受检者出现突发疾病时无法及时做出适当的处理措施。有些护理人员对体检流程不熟悉,不能给受检者合理规划检查计划^[4]。而很多受检者都是第一次参加体检,对注意事项和医院环境都不清楚,比如在进行血常规检测前没有保持空腹,可能导致体检时间大幅延长,或者对检查结果造成干扰。还有部分护理人员的服务理念缺失,没有将受检者的需求放在第一位,可能出现护理态度不佳、发生纠纷等不良事件。在健康体检护理中接触到的大多是健康或者亚健康群体,要为他们营造相对轻松的检查氛围,减少他们恐惧、担忧等负面情绪,尽量降低某些有创检查对受检者带来的不适反应。沟通技巧是健康体检护理工作中最重要的技能之一,只有建立起良好的沟通,才能更加了解受检者的实际情况,为他们制定更科学合理的检查计划,提高护理工作的质量。在沟通前首先要给受检者留下良好的第一印象,让他们产生好感,才能促进沟通的效率。要保持干净整洁的仪容仪表,规范着装,适当化淡妆,以饱满的精神面貌接待受检者。在沟通交流的过程中,要善于使用面部表情,面带微笑,耐心亲切地询问受检者的基本情况。还要与受检者建立平

等的沟通关系,在护理工作中,要对受检者表示出足够的尊重,尽量使用礼貌用语,尊重和采纳他们提出的合理建议,对于不正确的地方也要进行解释,重视他们的情绪感受^[5]。在检查时保护好受检者的个人隐私,及时关好检查室的门窗,不能将他们的信息透露给无关的人,不随意谈论他们的个人情况,使受检者充分感受到尊重和关爱。仔细认真的倾听受检者提出的问题,通过面部表情、眼神、肢体动作等方式给予正向的反馈。抓住他们话语中的重点内容,仔细揣摩他们要表达真正含义,对于语言缺乏必要逻辑性的受检者,要对其进行正确的引导,使他们表达出有价值的内容,以提高检查的准确率。在本研究中,对照组应用常规健康体检护理流程,研究组在健康体检护理中应用合适的沟通技巧,结果显示研究组检验时间短于对照组,体检效率、体检结果可信度高于对照组;服务态度评分、护理行为评分、沟通交流评分高于对照组,不良事件发生率低于对照组,说明应用沟通技巧可以提高护理工作的效率,优化受检者的健康检查体验。

综上,将沟通技巧应用到健康体检护理中能够明显提高受检者的满意度,使检查效率提高,检查时间大大缩短。

参考文献

- [1] 宋君宁,王丹丹,谭晶晶.细节护理对改善体检者依从度、提高护理满意度的价值[J].黑龙江医药科学,2020,43(05):146-147.
- [2] 王晞,王柯浩,吴华.护患沟通技巧模式护理对体检患者依从性、护理满意度的影响[J].中外医学研究,2021,19(21):105-107.
- [3] 童娟.健康体检护理中加强沟通交流对提高体检人员满意度的有效性[J].当代临床医刊,2022,35(03):102-103.
- [4] 刘晓燕,谢岩,梁丽华等.健康体检护理在健康和亚健康人群中的应用效果及满意度分析[J].航空航天医学杂志,2021,32(09):1125-1126.
- [5] 焦春颜,王昕虹,王昴昂等.基于程序的和谐化护理对体检中心护理质量和满意度的影响[J].河北医药,2021,43(22):3516-3518+3520.