

健康体检护理中加强沟通交流对提高患者满意度的作用分析

夏霖霖

(重庆医科大学附属第二医院 重庆 400010)

摘要:目的:分析加强沟通交流应用于健康体检护理中,对提高患者满意度的作用。方法:纳入108例在我院进行健康体检的患者,并在2021年1月至2022年1月完成分组研究,即遵循计算机表法将54例纳入对照组,另外54例纳入观察组,分别开展常规护理、加强沟通交流,对各组患者的满意度进行调查。结果:对比两组满意度情况,观察组的满意度为组间最高, $P < 0.05$ 。结论:在健康体检护理中,通过与患者加强沟通交流,可以让患者对于护理服务更加满意。

关键词:健康体检;沟通交流;满意度

伴随着人们健康意识的增强,越来越多的人开始自觉地进行健康体检,对于体检中的护理需求也逐步增加。对于护理人员而言,务必要加强与患者的沟通交流,了解到患者的需求,并尽力解决,避免因工作疏忽导致患者不满,甚至引发医患纠纷^[1]。对此,本院以108例参与健康体检人员为例,将其分为两组后,进行效果对比,确认加强沟通交流在其中起到的作用,并整理如下报告。

1 资料与方法

1.1 一般资料

纳入108例在我院进行健康体检的患者,并在2021年1月至2022年1月完成分组研究,即遵循计算机表法将54例纳入对照组,另外54例纳入观察组。对比各组资料,确认 $P > 0.05$,可对比。具体资料如下:对照组男女比例31:23,最大年龄77岁,最小年龄23岁,中间年龄 (51.41 ± 5.07) 岁。观察组男女比例27:27,最大年龄79岁,最小年龄22岁,中间年龄 (51.97 ± 4.55) 岁。

1.2 方法

对照组采用常规健康护理,即维护检查秩序、按号叫患者、对患者提出的疑问进行解答等。

观察组采取加强沟通交流措施,如下:(1)体检前。在与患者对话过程中,注意使用礼貌用语、敬语,语气轻柔、态度和善。在了解患者的家庭、年龄等基本信息后,选择患者能够接受的方式帮助其排解焦虑情绪,尊重患者自身的意见,避免使其反感,提高患者对于护理人员的信任度。对于不主动沟通的患者,护理人员应当热情主动的与患者交流,并询问其是否了解体检流程,需不需要帮助。部分患者因担心自身身体状况,会产生一定的负面情绪,比如:焦虑、不安等,护理人员要耐心的了解患者的担忧,并根据其行为、面部表情等评估患者的心理状态,可以通过转移话题、正面回答、讲解例子等帮助患者缓解情绪。对于不知道体检流程的患者,护理人员需要详细的讲解,指导其顺利完成体检项目^[2]。(2)体检中。大多数患者在受检过程中会咨询具体的项目体检地点与各种事项,在其提出问题时,护理人员要耐心解答。对于需要进行空腹受检者,叮嘱患者可先进行空腹项目检查,吃完饭再进行其他项目检查,并告知剩余项目的结束时间,以免患者出现低血糖症状。若患者有紧张、不安等情绪,多用安慰性、鼓励性语言,还可以使用非语言支持,比如:拍一拍患者的肩膀,握住患者的手等等。对于内向的患者,护理人员要主动询问其困难,若患者闭口不答,则无需继续打扰。尊重患者的隐私。对于年龄较大的患者,可协助其完成各项检查。(3)体检后。体检完成后,对于急切想要知道体检的患者,及时给予安慰,耐心讲解结果检测需要过程,尽量告知非常具体的时间。部分体检项目报告可以及时出,若发现患者出现担忧、难过等情绪,需要立即与其沟通,安慰患者并告知尽快做进一步的确诊。当受检者有对结果的疑问时,护理人员应当耐心且低声的与患者交流,不要大声宣读结果,保护患者个人隐私^[3]。

1.3 观察指标

采用院内自制调查问卷,问卷共计10个条目,每个条目10分,每份问卷100分满。按照90-100分、60-80分、 ≤ 50 分分为非常满意、一般满意与不满意,计算总满意情况。

1.4 统计处理方法

数据录入SPSS20.0软件,计数资料采用 χ^2 检验,%代表结果。 $P < 0.05$,具有统计性区别存在特征。

2 结果

如表1,观察组2例不满意,对照组13例不满意,两组相比,观察组满意度96.30%明显高于对照组的75.93%, $P < 0.05$ 。

表1 各组满意度调查情况分析[n, %]

组别	非常满意	一般满意	不满意	总满意
对照组 (n=54)	5 (9.26)	36 (66.67)	13 (24.07)	41 (75.93)
观察组 (n=54)	22 (40.74)	30 (55.54)	2 (3.70)	52 (96.30)
χ^2				9.3677
P				0.0022

3 讨论

对于大多数而言,无法通过自身认知确定身体状况,因此,定期进行健康体检是非常必要的举措。但是,在健康体检过程中,由于项目较多且需要通常排队等候,再加上对自身身体状况的担忧,很多患者会出现不同程度的负面情绪,而加强护患沟通交流,可以让双方了解自己的意图,避免产生误会,引发不必要的纠纷,在一定程度上可以提高患者体检的顺利性,同时能够进一步的体现护理工作的价值^[4]。因此,在健康体检过护理中,护理人员要有意识、有目的的与患者进行沟通交流,引导患者表述,了解患者内心的需求,并采取针对性的措施解决,减少患者因体检产生的担忧,增加对护理人员的信任程度,提高依从性的同时,更加凸显护理价值。

本研究中,观察组满意度96.30%以20.97%的差距明显高于对照组的75.93%, $P < 0.05$ 。

综上所述,加强护患沟通交流,可以提高健康体检患者对于护理工作的满意程度。

参考文献:

- [1] 赵杰. 健康体检护理中加强沟通交流对提高患者满意度的有效性[J]. 保健文汇 2020年27期, 225-226页, 2020.
- [2] 朴春梅. 健康体检护理中加强沟通交流对提高患者满意度的有效性探讨[J]. 健康必读 2019年34期, 168页, 2020.
- [3] 任维东. 沟通技巧在健康体检护理中的应用分析[J]. 全科口腔医学杂志(电子版) 2019年6卷35期, 44-45页, 2019.
- [4] 宋晓艳. 护患沟通技巧在健康体检护理中的应用[J]. 医学食疗与健康, 2020, 18(7):2.