

沟通技巧在健康体检护理中的研究进展

李雯倩 刘玲^(通讯作者)

(海军军医大学第一附属长海医院 上海 200433)

摘要：近年来我国经济呈现飞速发展态势，人们生活观念也因此发生变化，健康素养以及对疾病的预防意识不断增强，健康体检工作的高效开展，利于疾病的早期发现和诊治，对于保障人们健康具有重要意义。健康体检顺利开展离不开护理的协助，其中沟通技巧对于提高体检效率和受检者满意度具有积极意义^[1]。基于上述健康体检护理情况，本次研究旨在探讨沟通技巧与健康体检护理质量提升之间的联系，从而构建和谐医护关系，改善护理服务质量，具体如下：

关键词：健康体检；沟通技巧；护理

健康体检作为医学领域针对健康人群的一项重要服务，旨在实现对各类非传染性疾病的早期筛查、检测、诊断和干预，有利于帮助个体及时发现自身潜在的健康问题，对于提高社会整体健康水平具有重要意义^[2]。面对健康体检中心日益增长的人流量，传统的健康体检管理模式逐渐暴露出其局限性，即使有标量化和高效化的体检流程，依然在细节处理上存在不足，导致体检质量无法得到有效保障，甚至可能引发护患纠纷，给医院的形象带来负面影响。细节护理的引入至关重要，其中护患沟通就是其中的一项，是影响体检质量的重要因素，良好的沟通技巧一方面能够增进护患之间的理解和信任，有助于建立和谐的护患关系，另一方面更加准确地了解体检者的需求和感受，提供个性化服务^[3]。本研究就健康体检护理中应用沟通技巧进行综述，提高受检者的满意度，确保体检工作顺利开展。

1. 沟通技巧在健康体检中的作用

沟通是为患者和医护人员进行信息交流和传递的重要方式，其主要作用有三，一是强化患者对健康体检的正确认知，了解体检的意义、过程及注意事项等，使患者能够更主动地提供相关健康信息；二是通过有效的沟通详细询问并记录患者现存的健康问题、体检需求及期望等，有利于提供与患者实际情况相符的健康指导和意见；三是通过沟通调整患者情绪状态，缓解焦虑、紧张等消极情绪。

2. 沟通技巧在健康体检中的应用

在常规沟通技巧中，护理人员与患者之间的沟通主要围绕体检进程开展，主要涵盖根据不同患者体检表，向其介绍每个体检项目科室的具体位置以及相关注意事项等；同时告知体检项目的先后顺序；当完成体检后检查通过询问或者检查体检表核对体检者是否有遗漏的检查项目。然而随着社会经济水平的不断发展，人们的物质生活越来越丰富，对自身健康和精神生活的重视程度

越来越高，对医疗护理质量提出更严格的要求，既往常规护理以及标准性沟通技巧已经无法满足患者的身心需求，基于体检者的文化水平和个人修养有很大区别，想要让体检者的护理工作达到较高的满意度，应不断提高医护人员的沟通能力，增加沟通技巧的培训学习，以便工作需求得到满足。

2.1 注重语言沟通技巧

首先在语言上，与受检者沟通过程中应先确保语言的得当，不能出现大声喧哗、语言粗暴等行为，注意使用礼貌措辞，并且保持始终的语速；在医疗检查过程中，受检者往往会因为各种原因感到紧张、不安，此时护理人员应使用安慰性语言给予情感上的支持，帮助受检者放松身心，更好地配合检查。在整个交流过程中充分尊重受检者的隐私权，对于涉及个人隐私的敏感话题，应当事先征求受检者的意见；注意言语的含蓄和委婉，避免使用过于直接或冒犯性的措辞，以免给受检者带来不必要的心理负担。护理人员应善于在沟通中察言观色，比如通过患者面部表情、行为举止变化等细节性信息了解受检者目前的心理需求和情绪状态，及时采取心理干预措施，运用语言艺术引导调节心理状态，确保检查过程的顺利进行^[4]。

其次在举止行为上，护理人员应展现出亲切、温和的形象，保持专业的对外举止，避免任何轻浮或随意的动作；在倾听受检者需求或者疑惑时应给予回应，例如微笑、点头或肯定的语言等，通过积极的互动方式增强受检者的信任感。在实施健康体检过程中应严格遵守职业规范，保证操作执行细致、轻柔，同时注重与受检者的交流，控制自己的情绪，以平和、耐心的态度面对受检者。针对小孩、老人等，可通过轻触肢体或者抚摸等肢体动作表达关怀，传递温暖和关爱，使受检者感受到被重视和关注。

2.2 体检前沟通技巧

为了确保体检的顺利进行,医护人员应当主动与受检者进行充分的交流,并提供清晰、详尽的体检信息与注意事项。包括利用通俗易懂的言语讲述体检的具体项目,检查目的、方法以及感受等。特别强调体检前的饮食要求,包括宣教如何做好禁食禁饮准备、低糖低脂饮食,以及体检前三日清淡饮食可选择的食物有哪些等,帮助受检者做好充分准备,避免因身体因素不合格而导致体检无法顺利进行。提供体检流程介绍图,让受检者对整个流程有一个直观的认识;根据受检者的预约情况做好提醒工作,帮助明确医生的坐诊时间,以便合理安排自己的时间。在等待检查过程中,护理人员关注受检者的情绪变化,如果发现受检者出现紧张、担心等负面情绪,用温柔、亲切的语言进行交流,引导受检者说出原因,并提供针对性的安抚,利用专业的态度和良好的沟通技巧帮助受检者放松心情,消除疑虑,提高对体检的配合度。

2.3 体检中沟通技巧

体检过程中不仅要在语言上与受检者保持良好沟通,也要从行为举止上给予更多的关心和照顾,提升受检者的体检体验,建立良好的护患关系,促进体检工作的顺利进行。例如,如果受检者年纪大,行动不方便,此时护理人员主动提供搀扶等帮助,在完成体检项目后协助穿衣,看似微小举动,能让受检者感受到医护人员的温暖与关怀。对于受检者提出的疑问,应耐心解释,消除疑虑和不安,提升对体检工作的理解度和信任度。最终在语言和举止行为上的双重关怀,让受检者在轻松愉快的氛围中完成体检,充分感受到医疗服务的专业性与人性化。

2.4 体检后沟通技巧

体检完成后主动将检查结果的检出时间告知受检者,耐心向患者解释说明当天能够检出的结果,让受检者能够理解指标含义以及正常范围,学会看报告。对于检查当日无法获得报告的检查,登记受检者的联系方式,在结果出来后的第一时间通知领取报告。若受检者报告显示有问题,或者体检结果呈阳性,应关注受检者情绪变化,给予必要心理疏导,宣教疾病严重性、积极治疗的意义、治疗方式的选择和预后等,增加受检者治疗信心。

3. 强化护理人员沟通技巧

可围绕以下三方面展开,提高护理人员沟通能力,一方面提高护理人员沟通技巧的意识,首先护理人员应意识到沟通是体检工作中建立信任、传递信息以及满足

患者需求的基础;其次定期进行自身行为及沟通方式的反思,思考需要改进的地方,同时借鉴沟通技巧上表现出色的同事的经验和做法,请教和寻求指导。一方面加强沟通技巧的培训,包括组织专门的培训课程,通过案例研究、角色扮演以及模拟训练等实践活动帮助护理人员在模拟环境中锻炼和提升沟通能力;也可通过案例的分享与讨论,相互学习和进步,汲取新的沟通技巧。另一方面制定有效的沟通策略,包括为不同群体,基于语言能力、文化背景以及沟通偏好等,制定个性化的沟通计划,选择适当的沟通方式和工具。同时在沟通过程中尽量不使用专业化术语,保证语言简明扼要,根据患者的理解能力和背景调整语言表达方式。最后结合应用视觉辅助工具,包括图表、图像或可视化工具等,更好地完成信息的传达,实现有效沟通^[5]。

4. 结论

近年来,随着社会经济持续快速发展,人们对健康的认识和追求也在不断提升,越来越多的人加入到定期体检的队伍中,意识到定期体检的重要性,从而使健康体检中心的人流量显著增加^[6]。其中沟通技巧在健康体检中扮演至关重要的角色,有利于建立护理人员与患者之间的信任关系,促进信息的准确传递,满足患者合理化需求。在健康体检过程中,应重视语言沟通技巧,包括言语和行为举止两方面,同时注意不同体检阶段的沟通技巧需求。为了提高沟通效果,可以通过提高沟通意识、加强沟通技巧培训以及制定有效沟通策略展开,进一步提高护理质量^[7]。

参考文献:

- [1] 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(02):297-298.
- [2] 潘柳先,黄小知,李卫.健康体检标准化的建设进展[J].中国卫生标准管理,2023,14(05):1-5.
- [3] 陈凤,邱淑妹,林恒媚.基于细节护理的强化沟通技巧在体检中心服务中的应用效果[J].婚育与健康,2023,29(17):193-195.
- [4] 乔娜.健康体检中健康教育相关研究进展分析[J].继续医学教育,2021,35(04):166-168.
- [5] 赵晓晓.沟通技巧在健康体检护理中的作用[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(31):117.
- [6] 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(07):108+110.
- [7] 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(09):130+132.