

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

白巧利

榆林市第二医院健康管理中心 陕西榆林

【摘要】目的 分析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。**方法** 回顾性分析 90 例健康体检者临床资料, 体检时间为 2020 年 1 月-2022 年 4 月, 随机分两组, ①组采用健康体检护理, ②组采用常规护理, 对比①组及②组体检人员的满意度等。**结果** ①组体检人员的满意度与依从性高于②组, 有统计学意义 $P < 0.05$ 。护理前, ①组体检人员的体检质量与负面情绪评分接近于②组, 无统计学意义 $P > 0.05$; 护理后, ①组体检人员的体检质量高于②组, 而①组体检人员的负面情绪评分低于②组, 有统计学意义 $P < 0.05$ 。**结论** 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更大, 值得广泛利用。

【关键词】 健康体检护理; 沟通技巧; 满意度

【收稿日期】 2022 年 9 月 16 日 **【出刊日期】** 2022 年 12 月 31 日 **【DOI】** 10.12208/j.ijnr.20220355

Effectiveness of strengthening communication in health examination nursing to improve the satisfaction of physical examination personnel

Qiaoli Bai

Yulin Second Hospital Health Management Center Yulin, Shaanxi

【Abstract】 Objective To analyze the effectiveness of strengthening communication in health examination nursing to improve the satisfaction of physical examination personnel. **Methods** the clinical data of 90 cases of physical examination were retrospectively analyzed. The physical examination time was from January 2020 to April 2022, and they were randomly divided into two groups. Group ① used physical examination nursing and group ② used routine nursing. The satisfaction of physical examination personnel in group ① and group ② was compared. **Results** the satisfaction and compliance of physical examination personnel in group ① were higher than those in group ②, with statistical significance ($P < 0.05$). Before nursing, the physical examination quality and negative emotion score of physical examination personnel in group ① were close to those in group ②, with no statistical significance ($P > 0.05$); After nursing, the physical examination quality of the physical examination personnel in group ① was higher than that in group ②, and the negative emotion score of the physical examination personnel in group ① was lower than that in group ②, with statistical significance ($P < 0.05$). **Conclusion** strengthening communication in health examination nursing is more effective in improving the satisfaction of physical examination personnel, and it is worth extensive use.

【Keywords】 health examination nursing; Communication skills; Satisfaction

当前, 在健康体检中加强与体检人员沟通交流, 不但能够提高体检人员满意度, 还能增强体检人员的依从性, 降低以往因沟通不当而导致的纠纷^[1-2]。在体检中, 因为体检者个体间存在一定的差异, 为了保证每位体检者得到有效护理, 护理人员应不断提高自身的沟通技巧, 确保体检者需求得到最大程度的满足^[3]。本文回顾性分析 90 例健康体检者临床资料, 体检时间为 2020 年 1 月-2022 年 4 月, 随机分两组, ①组采用

健康体检护理, ②组采用常规护理, 对比①组及②组体检人员的满意度等。

1 资料与方法

1.1 基本资料

回顾性分析 90 例健康体检者临床资料, 体检时间为 2020 年 1 月-2022 年 4 月, 随机分两组, ①组 45 例体检人员, 采用健康体检护理, ②组 45 例体检人员, 采用常规护理。纳入对象均签署了知情同意书, 并符

合临床实验要求, 排出精神异常、重大疾病等体检人员。①组均龄(39.16±4.25)岁, ②组均龄(39.24±4.11)岁。两组男性体检人员均为25例, 女性体检人员均20例。研究对象的平均年纪等相关资料具有可比性(P>0.05)。

1.2 方法

②组采用常规护理, 护理人员依据相关规章协助体检人员进行健康体检, 给与其相应的常规护理^[4]。

①组采用健康体检护理, 内容有: 第一, 护理人员需要全面掌握体检者的基本信息, 比如体检目的、体验要求等, 在询问来了解中能够加强体检者的信任程度, 并尽可能满足体检者的各项需求^[5]。同时, 在具体护理中, 护理人员要给与体检者足够的心理支持, 一直陪伴进行各项体检项目, 增强体检者对自身情况的掌握^[6]。第二, 在体检过程中, 护理人员要仔细观察患者的表情和语气, 来判断患者心情, 若是体检者心情较差, 则采用灵活的沟通技巧减轻其心理负担, 当体检者遇到疑问时, 则主动进行解说, 从体检者的角度着手解决问题。第三, 在体检时护理人员要采用通俗的语言, 向每位体检者普及有关医学知识。对于结果呈阳性的体检者实行心理干预, 介绍成功治疗案例, 提高其治疗信心, 舒缓体检者的恐惧心理^[7]。

1.3 评定指标

(1) 体检人员的满意度

满意: 体检人员体检顺利; 较满意, 体检人员体检较顺利; 不满意: 体检人员体检不顺利, 花费时间长。满意率=(满意+较满意)/总例数^[8]。

(2) 体检人员的体检质量

使用自制体检质量评分量表, 总分为10分, 得分越高说明患者体检人员的体检质量越高^[9]。

(3) 体检人员的负面情绪评分

使用负面情绪评分量表, 总分为100分, 得分越低说明患者焦虑情绪、抑郁情绪越少^[10]。

(4) 体检人员的依从性

依从: 体检人员体检满意; 较依从, 体检人员体检较满意; 不依从: 体检人员体检不满意。满意率=(依

从+较依从)/总例数^[11]。

1.4 统计学方法

应用 SPSS 26.0 系统, 计数资料(n, %)表示, χ^2 检验; 计量资料($\bar{x} \pm s$)表示, t 检验, 检验水准 $P < 0.05$ 。

2 结果

2.1 对比体检人员的满意度

①组体检人员的满意度从表1看高于②组, 组间差异大, 有统计学意义 $P < 0.05$ 。

表1 对比体检人员的满意度[n (%)]

组别	例数	满意	较满意	不满意	总满意率
①组	45	23	20	2 (4.44)	43 (95.56)
②组	45	20	17	8 (17.78)	37 (82.22)
χ^2 值					11.624
P 值					$P < 0.05$

2.2 对比体检人员的体检质量

护理前, ①组体检人员的体检质量从表2看接近于②组, 无统计学意义 $P > 0.05$; 护理后, ①组体检人员的体检质量从表2看高于②组, 组间差异大, 有统计学意义 $P < 0.05$ 。

表2 对比体检人员的体检质量($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	护理前	护理后
①组	45	64.15±1.33	90.26±3.56
②组	45	64.25±1.26	71.61±1.55
T 值		0.515	6.078
P 值		$P > 0.05$	$P < 0.05$

2.3 对比体检人员的负面情绪评分

护理前, ①组体检人员的负面情绪评分从表3看接近于②组, 无统计学意义 $P > 0.05$; 护理后, ①组体检人员的负面情绪评分从表3看低于②组, 组间差异大, 有统计学意义 $P < 0.05$ 。

2.4 对比体检人员的依从性

①组体检人员的依从性从表4看高于②组, 组间差异大, 有统计学意义 $P < 0.05$ 。

表3 对比体检人员的负面情绪评分($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	焦虑情绪评分		抑郁情绪评分	
		护理前	护理后	护理前	护理后
①组	45	47.23±1.57	21.33±1.44	48.22±1.42	22.53±1.34
②组	45	47.13±1.39	36.58±1.44	48.13±1.45	38.02±1.49
T 值		0.476	7.456	0.563	6.336
P 值		$P > 0.05$	$P < 0.05$	$P > 0.05$	$P < 0.05$

表4 对比体检人员的依从性[n (%)]

组别	例数	依从	较依从	不依从	总依从率
①组	45	23	20	2 (4.44)	43 (95.56)
②组	45	20	17	8 (17.78)	37 (82.22)
χ^2 值					11.624
P 值					P<0.05

3 讨论

现如今, 社会大众对生活质量重视程度的提高, 越来越关注自身健康, 因此体检部门每年接待的体检人员逐步上涨^[12]。而体检人员文化水平与受教程度等存在一定差距, 在面对众多体检者时, 对于护理人员而言良好沟通技巧能够保证工作效率, 加强护理水平^[13]。另外, 在健康体检护理中加强沟通, 还能减少医护人员和体检人员之间的摩擦, 提高体检人员的信任程度^[14]。同时, 以温柔的语言和患者交流, 并解答各类问题, 还能减轻患者心理负担, 增加对体检知识的理解和掌握, 继而主动配合医护人员的工作, 提高体检工作效率^[15]。本研究结果为: ①组体检人员的满意度从表 1 看高于②组, 组间差异大。护理前, ①组体检人员的体检质量从表 2 看接近于②组; 护理后, ①组体检人员的体检质量从表 2 看高于②组, 组间差异大。护理前, ①组体检人员的负面情绪评分从表 3 看接近于②组; 护理后, ①组体检人员的负面情绪评分从表 3 看低于②组, 组间差异大。①组体检人员的依从性从表 4 看高于②组, 组间差异大。

综上所述, 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更大, 相比于常规护理, 健康体检护理对体检人员的影响更大, 既能提高体检人员的体检质量, 还能减轻体检人员的负面情绪, 值得广泛利用。

参考文献

- [1] 赵媛,刘倩男,孙春华.护患沟通技巧模式护理在健康体检中的应用[J].齐鲁护理杂志,2022,28(14):101-103.
- [2] 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,2022,45(03):102-103.
- [3] 刘露琳,许国琼.健康体检护理, 凸显人文关怀[J].东方养生,2022(04):88-89.
- [4] 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(08):88-91.
- [5] 王晞,王柯浩,吴华.护患沟通技巧模式护理对体检体检人员依从性、护理满意度的影响[J].中外医学研究,2021,19(21):105-107.
- [6] 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.
- [7] 曾玉银,汤敏如,刘妙玲.体检人群静脉采血心理沟通的需求分析与护理研究[J].黑龙江中医药,2021,50(01):185-186.
- [8] 马宁宁.在体检静脉采血护理中运用沟通方法的效果及临床价值[J].名医,2021(01):141-142.
- [9] 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.
- [10] 陈慧燕,陈雪玲.护患沟通技巧模式护理在体检体检人员中的应用效果分析[J].名医,2020(12):139-140.
- [11] 李庆华.分析沟通技巧用于健康体检护理中对提高体检者满意度的作用[J].系统医学,2019,4(18):193-195.
- [12] 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.
- [13] 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.
- [14] 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.
- [15] 仇玉华,王玲.沟通技巧在临床健康体检护理中的临床应用价值[J].中外女性健康研究,2019(20):178-179.

版权声明: ©2022 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