

## 护患沟通技巧模式护理在健康体检中的应用

施春艳

广西防城港市中医医院 广西防城港

**【摘要】目的** 本文评估护患沟通技巧模式护理在健康体检中的应用价值, 并进行深入探究, 旨在推动此领域相关研究的发展进程。**方法** 按照对比模式开展探究, 方案实施期限为2021年5月至2022年5月间, 纳入样本为到本院进行健康体检者共计300例, 将随机编号法作为分组原则, 每组划入(n=150), 组间命名为单号组与双号组, 为单号组150例受检者制定常规基础健康体检护理方案, 为双号组150例受检者开展常规护理结合护患沟通技巧模式进行干预, 并将相关数据进行收集整理, 利用统计学方法予以比对。**结果** 经统计学处理后发现: 两组受检者在服务人性化、服务责任心、沟通方式、服务态度及护理满意度方面呈现, P值不足0.05, 双号组显著优于单号组, 其优劣差异显现, 临床比对价值极高。**结论** 对于在健康体检中应用护患沟通技巧模式进行干预, 对受检者、对医院、对总体医疗发展前景均价值深远, 既可有效提升受检者对护理工作的满意度, 且最大限度减少了不良事件的发生率, 促使体检工作可顺利开展, 为受检者身体健康提供有力保障。

**【关键词】** 护患; 沟通技巧模式; 健康体检; 应用

**【收稿日期】** 2023年5月26日 **【出刊日期】** 2023年10月15日 **【DOI】** 10.12208/j.cn.20230489

### Application of nurse patient communication skill model nursing in physical examination

Chunyan Shi

Guangxi Fangchenggang Hospital of Traditional Chinese Medicine, Fangchenggang, Guangxi

**【Abstract】Objective:** This article evaluates the application value of nurse patient communication skill model nursing in physical examination, and conducts in-depth exploration to promote the development process of related research in this field. **Methods:** The study was conducted in a comparative mode, with the implementation period of the plan from May 2021 to May 2022. A total of 300 patients were included in the sample for physical examination in our hospital. The random numbering method was used as the grouping principle, and each group was divided into (n=150) groups. The groups were named as single number group and double number group. A routine basic physical examination nursing plan was developed for 150 patients in the single number group, For 150 patients in the double number group, routine nursing combined with nursing patient communication skills was conducted for intervention, and relevant data were collected and collated, and compared using statistical methods. **Results:** After statistical processing, it was found that the two groups of subjects showed a significant difference in terms of service humanization, service responsibility, communication style, service attitude, and nursing satisfaction, with a P value of less than 0.05. The double number group was superior to the single number group, with significant differences in advantages and disadvantages, and clinical comparison value was extremely high. **Conclusion:** Intervention in the application of nurse patient communication skills in physical examination has far-reaching value for the subject, the hospital, and the overall medical development prospects. It can effectively improve the patient's satisfaction with nursing work, minimize the incidence of adverse events, promote the smooth development of physical examination, and provide strong protection for the physical health of the subject.

**【Keywords】** Nursing patients; Communication skill model; Physical examination; application

近年来, 随着我国经济水平的稳步发展, 国民生活条件及收入的日益提高, 人民群众对于自身健康愈加关注, 同时对于健康的需求也相对更高, 这也令各级医

疗机构健康体检人员数量持续增长<sup>[1]</sup>。健康体检: 一类可令身体异常情况得以及时发现, 尽早预防的科学手段, 通过定期的体检来对自身健康指标、存在疾病状况

尽早发现、尽早治疗,最大限度的提升疾病康复概率。而护理作为健康体检中重要的组成部分,优异完善的护理服务可保障患者顺利完成体检项目,感受愉悦的体检经历,进而提升和谐医患关系,令护理满意度显著,令健康体检切实发挥其应有的作用,为受检者健康保驾护航<sup>[2]</sup>。为促进健康体检人群可在医院内享有更优异有效的服务,要做的便是构建一份和谐、良好的医群关系,避免医患矛盾的产生为当前重点研讨内容,期间护患沟通是决定其向好、向坏发展的主要因素<sup>[3]</sup>。基于此,本文将以 300 例至本院接受体检的受检者为例,通过在体检过程中实施沟通技巧模式为受检者开展护理服务,同时对其应用效果进行分析研讨,旨愿可为相关领域研究提供有效借鉴,具体实施方案报告如下:

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

按对比模式开展探究,方案实施期限为 2021 年 5 月至 2022 年 5 月间,纳入样本为到本院进行健康体检的受检者共计 300 例,将随机编号法作为分组原则,每组划入 ( $n=150$ ),组间命名为单号组与双号组,为单号组 150 例受检者制定常规基础健康体检护理方案,为双号组 150 例受检者开展常规护理结合护患沟通技巧模式进行干预;期间对受检者年龄的界定、男女比例的分配、组间的安排均引用相关软件予以处理,未见差异性 ( $P>0.05$ )。单号组受检者资料:男女占比数值:80:70;年龄介于:18--80 岁、均值为 ( $54.23\pm 6.45$ ) 岁;双号组受检者基础资料:男女占比数值:90:60;年龄介于:19--82 岁、均值为 ( $56.51\pm 9.13$ ) 岁,特别强调:本次研究均遵循受检者及陪同家属知情同意原则开展,且经医院伦理委员会通过。

### 1.2 护理方法

1.2.1 单号组:制定常规基础健康体检护理方案,内容涵盖:结合体检者实际检查需求为其开展体检工作,将血常规检查等其它检查项目流程进行告知,对出示体检表、采血处、检查处及领取报告处进行指明,同时态度需保持亲切和蔼,及时耐心解答体检者所提问题。

1.2.2 双号组:开展常规护理结合护患沟通技巧模式进行干预,内容涵盖:(1)周到服务:首先护理人员需以热情饱满的服务态度接待体检者,详细了解体检者切实体检需求,包括:对体检内容是否知晓;是否预约了体检套餐项目,若没有事先预定,此时护理人员需通过耐心、细致的语言表达对患者进行相关介绍,告知其不同套餐内容,并为其选取适合的体检套餐;下一步护理人员需指引受检者将领取体检表、缴纳体检费

等事宜进行完善、完成;同时将各项体检要点及注意事项进行明确告知,如:具体体检时间、具体体检地点、是否需要空腹、需要憋尿、是否存在不适反应等进行逐一介绍告知,以便受检者可做好相应准备;再有对相关科室、卫生间、茶水间、休息室、餐厅等场所的具体方位进行告知介绍,耐心、及时解答体检者所有提出的问题<sup>[4-5]</sup>。(2)良好沟通:面对不同文化、不同层次的体检者,护理人员均需以温暖、和善的态度、轻柔专业的语言与受检者进行沟通交流,充分将科学、合理的沟通技巧实施其中,增强体检者对护理人员的信任感,以此促进医患之间形成共赢;仪表方面要保持着装整齐、面带微笑、礼貌用语等形象体现;积极主动询问体检者是否需要帮助,对于需要等待时间较长的体检项目,进行提前说明,并将歉意进行表达;另则针对不同年龄,不同身体状况的体检者护理人员需变换沟通方式,令受检者感受舒适,令沟通效率提高<sup>[6]</sup>。(3)原则掌握:整个沟通过程需秉承三项原则,①尊重:面对不同年龄、相貌、身份、财富的体检者,需一视同仁、平等相待,均以良好的态度,亲和的语言与之沟通;②真诚:面对体检者中存在的老年、儿童、妇女等需坚持表里如一的沟通态度,多为体检者考虑,切实令体检者感受温暖、人性化服务。③保密:体检完毕,需对体检者体检内容及私密部分结果开展细致的保密工作<sup>[7]</sup>。(4)公开、透明:需对体检套餐费用进行透明化、公开化、详细化,避免造成体检者对相关费用存在误解情况的出现<sup>[8]</sup>。(5)回访:体检结束后,护理人员需将体检报告领取时间及地点进行详细告知,针对存在疾病的体检者,护理人员需给予疏导和鼓励,使其消除怀疑、恐惧等负性情绪,积极进行复检及治疗工作的开展,避免耽误最佳治疗时间。

### 1.3 观察指标

研究期间需对两组受检者进行问卷调查,关于护理人员服务人性化、服务责任心、沟通方式、服务态度及护理满意度指标进行分析,通过相关量表作出评定。

### 1.4 统计学方法

数据资料均运用 SPSS20.0 系统实行专业分析,当中计量数据计均数±标准差,两组差别比照运用  $t$ 、 $\chi^2$  检测,计数数据运用百分率 (%) 代替,若两组对照结果表明  $P<0.05$ ,则说明实验价值显现。

## 2 结果

借助图表数据可见,不同护理方案对总体护理效果均作用积极,双号组对工作的人性化、责任心、沟通方式、服务态度的满意度均显优单号组 ( $P<0.05$ ) 详

见表 1 所示:

### 3 讨论

现如今,我国各项领域发展前景甚好,人们对于健

康的重视程度也逐年提高,越来越多的人会选择定期到医院进行健康体检,对自身身体状况、潜在疾病做到及时了解掌握,以保障提高健康水平<sup>[9]</sup>。

表 1 两组受检者总体护理效果比较 ( $\bar{x} \pm s$ 、n、%)

组别	人性化	责任心	沟通方式	服务态度	总满意度
单号组 150	119 (79.3)	120 (80.00)	122 (81.3)	118 (78.7)	118 (78.7)
双号组 150	139 (92.7)	130 (87.3)	141 (94.0)	132 (88.0)	141 (94.0)

而在体检过程中,医护人员的操作能力、服务态度、沟通方式等均会对医患关系造成严重影响,致使医疗纠纷、投诉、安全事件的发生,而良好的沟通是保障临床工作顺利开展的关键因素,是保证受检者权益的关键举措<sup>[10]</sup>。因此说,提升护理水平,提高受检者满意度是当下重中之重。鉴于此因,本文针对 300 例健康体检者展开实验,将常规基础护理方案与护患沟通技巧模式干预方案,分别实施于两组体检者体检过程中。

在进行健康体检护理时,护理人员需要遵循一系列原则来进行护患沟通。首先,护理人员应该充分尊重体检人员,并以平等的态度对待他们,在与他们交流时保持和蔼可亲的语气和良好的服务态度。此外,护理人员还应以体检人员为中心,设身处地地考虑他们的感受,努力缓解他们可能存在的紧张和陌生感。同时,护理人员也有责任严格保密体检结果,确保其隐私权得到充分保护。在与体检人员进行沟通时,护理人员应始终保持主动热情的态度。他们需要准确地了解体检人员的心理状态,并明确他们的基本内心需求。通过给予必要的鼓励和安慰,建立起良好的护患互信关系。此外,护理人员还应应对体检人员进行常规基础性健康宣教,使其更加深入地了解体检项目、常见疾病和日常保健知识。这样可以帮助体检人员积极配合体检流程,提高体检效率和质量。在护患沟通过程中,护理人员应采用合理的语言,并根据体检人员的年龄、性格和身体状况等因素,选择适当的沟通方式。此外,护理人员还应密切观察体检人员在沟通过程中的神态和反应,以便灵活而合理地运用沟通语言。

最终效果呈现,双号组以 94.00% 满意度显著高于单号组 78.70%,以显著优势体现差异性。分析其原因:主要源于护患沟通技巧模式秉承“尊重、真诚、保密”三项原则,以高尚的行为体现、科学的沟通技巧服务于受检体检过程中的每一环节,令不同文化程度、年龄水平、社会背景下的体检者均能感受到如家的服务质量,人性化的服务品质,愉悦的受检体验,因此必然收获理

想效果。

综合上述可见:护患沟通技巧模式护理可有效提升受检者舒适度、令其不安、紧张、焦虑情绪得以切实缓解,可以更好、更积极的配合检查工作,减少不良事件的发生率,促进体检工作的顺利开展,为受检者身体健康提供有力保障,其推广价值深远。

### 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] 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.
- [3] 陈慧燕,陈雪玲.护患沟通技巧模式护理在体检患者中的应用效果分析[J].名医. 2020(12): 139-140.
- [4] 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.
- [5] 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.
- [6] 朱妙玲.护患沟通干预应用于体检中的效果分析[J].实用临床护理学电子杂志. 2020,5(18): 159.
- [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.
- [8] 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.
- [9] 刘会元.护患沟通技巧在健康体检护理中的应用[J].世界最新医学信息文摘. 2019,19(90): 289-292.
- [10] 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: ©2023 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