

沟通技巧在健康体检护理中的实施作用研讨

石美龙, 韦丽农

河池市人民医院 广西河池

【摘要】目的 观察在进行健康体检护理过程中沟通技巧的实施作用。**方法** 遵照对比观察的形式开展探究, 选入 2021 年 2 月至 2022 年 5 月在本院进行健康体检者 86 名为对象, 双盲法均分为对照组 (43 例, 体检中常规护理支持) 和观察组 (43 例, 注重沟通技巧)。对比护理满意度、依从性以及护理纠纷发生率、检查时间。**结果** 统计两组护理满意度, 观察组高于对照组, $P < 0.05$ 。对比两组检查中依从性、护理纠纷发生率, 观察组依从性高于对照组, 纠纷发生率低于对照组, $P < 0.05$ 。对比两组在体检过程中检查时间, 观察组检查时间短于对照组, $P < 0.05$ 。**结论** 在健康体检过程中注重沟通技巧, 可以提升体检者对护理工作满意度, 增加体检依从性并降低护理纠纷发生率, 可以有效提升健康体检期间护理工作的综合质量, 为体检者提供更要的体检服务。

【关键词】 沟通技巧; 健康体检

【收稿日期】 2022 年 10 月 25 日 **【出刊日期】** 2022 年 12 月 20 日 **【DOI】** 10.12208/j.imrf.20220230

Discussion on the role of communication skills in health examination nursing

Meilong Shi, Linong Wei

Hechi People's Hospital Guangxi Hechi

【Abstract】Objective To observe the effect of communication skills in the process of health examination nursing. **Methods** The research was carried out in the form of comparative observation. 86 persons who were selected for physical examination in our hospital from February 2021 to May 2022 were selected as objects. The subjects were divided into control group (43 cases, routine nursing support during physical examination) and observation group (43 cases, focusing on communication skills) by double blind method. The nursing satisfaction, compliance, nursing dispute rate and examination time were compared. **Results** According to the statistics of nursing satisfaction, the observation group was higher than the control group ($P < 0.05$). The compliance and nursing dispute rate in the two groups were compared. The compliance in the observation group was higher than that in the control group, and the dispute rate was lower than that in the control group ($P < 0.05$). The examination time of the two groups during physical examination was compared. The examination time of the observation group was shorter than that of the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** Paying attention to communication skills in the process of physical examination can improve the satisfaction of physical examiners with nursing work, increase the compliance of physical examination and reduce the incidence of nursing disputes, effectively improve the comprehensive quality of nursing work during physical examination, and provide more physical examination services for physical examiners.

【Keywords】 communication skills; Physical examination

随着居民生活质量不断改善, 健康意识明显得到提升, 定期参与健康体检可以较为直观的反应人体健康水平, 可以及时发现潜在疾病, 达到早期确诊的目的, 降低病症对患者健康造成的影响。随着

进行日常健康体检者数量的持续增加, 为促使医院健康体检工作可以更为高效开展, 做好体检期间护理工作尤为重要^[1-2]。注重健康体检护理期间沟通技巧, 可以较为更为清楚了解体检者各方面需求, 为

其开展更为针对性护理服务,提升该环节护理服务质量。本次研究就主要对沟通技巧在健康体检护理中的作用进行分析。

1 资料与方法

1.1 一般资料

遵照对比观察的形式开展探究,选入2021年2月至2022年5月在本院进行健康体检者86名为对象,双盲法均分为对照组(43例,体检中常规护理支持)和观察组(43例,注重沟通技巧)。在体检者组成方面,对照组男性23例,女性20例,年龄在34—74岁间,均值为(56.23±1.84)。观察组男性24例,女性19例,年龄在32—74岁间,均值为(55.84±1.93)。对比基本数据, $P>0.05$ 。且本次护理干预在开展前均告知两组体检者本次研究的目的,在其自愿参与的情况下开展后续对比护理探究。

1.2 方法

对照组体检者在进行常规体检过程中,护理人员对应护理措施均结合规定开展。结合检查项目,指导其到对应检查室进行检查,并耐心为其讲解各方面检查的作用。及时询问体检者护理需求,协助其完成正常缴费以及检查前准备等工作。在对观察组进行干预中则需要对沟通技巧加以重视:(1)提升语言性沟通技巧。在进行护理中,护理人员需结合体检者不同年龄,采取对应礼貌用语,增加亲切感。且在和体检者进行交流过程中,需对其隐私进行尊重,征求体检者意见,在交流过程中以委婉、含蓄语言进行沟通,避免其在体检过程中存在有一定心理压力。若在沟通过程中,发现其存在有不满或者情绪较为激动的情况,则需要及时进行安抚。

(2)注意非语言沟通技巧。护理人员需要穿着整洁,保持和蔼可亲态度,为体检者留下好印象。在和体检者进行交流过程中需表情自然,耐心倾听其护理需求,听懂客户未完全表达的想法。积极对体检者进行体温,并给与点头、微笑等回应,表达对其的理解。对于活动不便老人,护理人员需主动进行搀扶,在完成抽血操作后需及时为体检者披上衣物。若在体检过程中,部分体检者出现抱怨或者发脾气的情况,护理人员需做好自身情绪控制,多体谅体检者,耐心听取以及接纳体检者意见或者建议。(3)体检前沟通。在进行体检前,护理人员需准确评估体检者对于医疗知识的了解情况,耐心为其讲解各方面体检工作的意义和作用。结合体检者检查项目

为其制定检查流程,确保各方面检查的顺利性。对于体检者所存在的各方面疑问,护理人员同样需要耐心为其进行解答。(4)体检中沟通。在体检过程中,护理人员需准确开展对应导诊引导,及时解答患者困惑。对于部分专业性较强的问题,则需要及时询问医疗专家,满足患者需求。对于部分体检较为集中的项目,包括采血、B超等,需要体检者等候一定时间,护理人员则需要做好对应解释工作,避免体检者出现急躁等情况。(5)体检后沟通。在体检完成后,多数体检者均希望在最短时间内得到检查结果,护理人员则需要做好对应解释工作。对于需要进行复查者,则需要和体检者进行沟通,约定后续检查时间。在得到体检结果后第一时间告知体检者,并做好对应健康宣传力度。

1.3 观察指标

在本次研究中需对两组护理满意度、依从性以及护理纠纷发生率、检查时间进行统计。

1.4 统计学方法

研究中对应数据都借助SPSS20.0进行处理,按照百分数对计数数据表示,卡方检测,计量数据则按照均值±标准差表示,t检测, $P<0.05$ 差异具备统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理满意度统计

对比两组在体检过程中护理满意度,观察组高于对照组, $P<0.05$,详见下表1。

2.2 两组依从性以及护理纠纷发生率、检查时间统计

两组在体检过程中,观察组无护理纠纷,对照组3例护理纠纷,对比 $\chi^2=6.022$, $P=0.001<0.05$ 。在检查时间上,观察组为(2.04±1.02)h,对照组为(3.49±1.21)h,对比 $t=11.273$, $P=0.001<0.05$ 。对比两组依从性,观察组高于对照组, $P<0.05$,详见下表2。

3 讨论

健康体检对应保障居民身体健康存在有极为重要的作用,尤其慢性疾病在中老年群体中的发生率持续提升。通过常规健康体检,可以较为直观对居民身体健康水平进行反应,若存在有潜在病症,更可以达到尽早确诊的目的,达到早发现、早诊断、早治疗^[3-4]。且随着居民健康意识的持续提升,进行常规健康体检的居民数量正以较快速度在提升。在

检查过程中, 为确保各方面检查工作顺利开展, 并降低不良事件发生率, 更需要做好体检过程中护理工作。护理沟通属于体检护理过程中最为重要内容,

在为体检者提供护理服务过程中, 开展高效护理沟通, 可以及时了解体检者护理需求, 以便为其提供更全面且针对性护理干预^[5-6]。

表 1 两组护理满意度统计[n,(%)]

组别	例数	满意	较为满意	不满意	满意度
观察组	43	22 (51.16)	20 (46.51)	1 (2.33)	42 (97.67)
对照组	43	20 (46.51)	17 (39.53)	6 (13.95)	37 (86.05)
χ^2	-	5.541	5.041	12.041	12.041
P	-	0.031	0.042	0.001	0.001

表 2 两组依从性对比统计[n,(%)]

组别	例数	依从	较为依从	不依从	依从性
观察组	43	22 (51.16)	19 (44.19)	2 (4.75)	41 (95.35)
对照组	43	19 (44.19)	17 (39.53)	7 (16.28)	36 (83.72)
χ^2	-	5.987	4.985	12.642	12.642
P	-	0.024	0.045	0.001	0.001

通过完善沟通技巧, 在体检过程中, 从语言沟通以及非言语沟通的层面进行沟通技巧优化, 可以增加体检者和护理人员间亲切感, 消除体检者对于医院环境以及医护人员的陌生感, 对于增加体检者和方面检查以及护理操作的配合性存在有较为重要作用^[7-8]。同时, 优化体检前、体检中以及体检后护理操作, 可以充分满足体检者在体检过程中对于各方面护理工作需求, 增加体检者对护理工作满意度, 更可以确保各体检环节更加顺利开展, 达到缩短体检时间的目的^[9-10]。从本次对比护理观察可以发现, 在进行体检护理过程中将沟通技巧进行科学运用, 可以增加体检者在体检过程中对于护理工作满意度, 降低护理纠纷发生率, 更可以达到增加体检者依从性的目的, 保障各方面体检的顺利性, 缩短体检时间。

综合本次探究, 在进行体检护理过程中可以将沟通技巧进行运用, 增加体检者在体检过程中对护理工作的满意度, 提升体检者和各方面检查以及护理操作的依从性。

南,2020,18(27):211-212.

- [3] 李晓妮,李娟娟.如何利用沟通技巧提升健康体检护理质量[J].人人健康,2020,23(10):230.
- [4] 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.
- [5] 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.
- [6] 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.
- [7] 潘敏.沟通技巧用于健康体检护理中对提高护理满意度的作用[J].名医,2018,23(06):95-96.
- [8] 郑琳,张传涛,朱琳.沟通技巧在健康体检护理中的应用价值研究[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(44):220.
- [9] 刘燕平,郝洁,赵炜.沟通技巧在健康体检护理中的效果评价[J].中国继续医学教育,2018,10(01):158-159.
- [10] 董萍.探析沟通技巧应用在健康体检护理中的价值[J].中国继续医学教育,2017,9(22):215-216.

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] 秦国玲.健康体检护理中沟通技巧的应用[J].中国医药指

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