

## 健康体检人群护理工作中沟通技巧的应用

李敏, 郑蕊\*, 张孟

吉林大学白求恩第二医院 吉林长春

**【摘要】目的** 分析沟通技巧用于健康体检人群护理的价值。**方法** 随机均分 2023 年 1 月-2024 年 1 月本科接诊健康体检者 (n=50)。试验组采取沟通技巧护理, 对照组行常规护理。对比不良事件等指标。**结果** 关于满意度: 试验组 96.0%, 对照组 76.0%, 前者相较于后者更高 ( $P<0.05$ )。体检时间: 试验组只有 (57.64±9.25) min, 对照组却长达 (70.35±12.68) min, 试验组的时间更短 ( $P<0.05$ )。不良事件: 试验组低于对照组 ( $P<0.05$ )。护理质量和 SAS 评分改善情况: 试验组优于对照组 ( $P<0.05$ )。**结论** 健康体检护理工作中用沟通技巧, 体检者的满意度更高, 体检时间更短, 不良事件也更少, 护理质量改善更加显著, 焦虑情绪缓解更为迅速。

**【关键词】** 健康体检; 不良事件; 沟通技巧; 满意度

**【收稿日期】** 2024 年 11 月 6 日

**【出刊日期】** 2024 年 12 月 20 日

**【DOI】** 10.12208/j.jnmn.20240587

### Application of communication skills in nursing work for health check-up population

Min Li, Rui Zheng\*, Meng Zhang

Bethune Second Hospital of Jilin University, Changchun, Jilin

**【Abstract】 Objective** To analyze the value of communication skills in nursing care for people undergoing health examinations. **Methods** Undergraduate patients who underwent health examinations from January 2023 to January 2024 were randomly divided and evenly divided (n=50). The experimental group received communication skills nursing, and the control group received routine nursing. Compare indicators such as adverse events. **Results** Regarding satisfaction: 96.0% in the experimental group and 76.0% in the control group, the former being higher than the latter ( $P<0.05$ ). Physical examination time: The experimental group only took (57.64±9.25) minutes, while the control group took (70.35±12.68) minutes, which was shorter in the experimental group ( $P<0.05$ ). Adverse events: The incidence in the experimental group was lower than that in the control group ( $P<0.05$ ). The improvement of nursing quality and SAS score in the experimental group was better than that in the control group ( $P<0.05$ ). **Conclusion** The use of communication skills in health check-up nursing work can lead to higher satisfaction of the examinees, shorter examination time, fewer adverse events, more significant improvement in nursing quality, and faster relief of anxiety.

**【Keywords】** Health examination; Adverse events; Communication skills; Satisfaction

目前, 健康体检作为医院中具有极高价值的一种医疗服务, 能让病人知晓其当前的健康状况, 并能及时发现和干预一些疾病, 以改善病人身体素质, 改善病人预后<sup>[1]</sup>。但健康体检的项目也比较多, 流程繁琐, 若体检者不能得到护士专业化的指导, 将极易出现各种问题, 进而对其体检效率造成了影响<sup>[2]</sup>。一直以来, 常规护理作为一种比较传统的护理模式, 被广泛运用于医院的各个科室当中, 但此法的主体是护士, 需要护士凭借着自身的经验, 对体检者进行护理, 导致体检者在整

个体检的过程当中, 都无法享受到更加专业化与全面性的护理, 进而对其体检效率造成了影响<sup>[3]</sup>。另外, 常规护理也并不重视人文关怀, 护士在整个工作的过程当中, 无法根据体检者的实际需求, 对其施以细致性与持续性的护理, 导致体检者的护理质量降低, 同时也会增加体检者发生各种不良事件的几率<sup>[4]</sup>。而沟通技巧则是一种专科护理方式, 需要护士根据体检者的实际情况, 采取有效的措施来增强彼此间的交流, 让护士能充分了解体检者当前的需求, 帮助体检者解决当前存在

\*通讯作者: 郑蕊 (2000-) 女, 汉族, 吉林松原, 大专, 护士, 护理学。

的问题,让体检者能够更加快速地完成体检,从而有助于提高体检者的体检效率<sup>[5]</sup>。本文选取健康体检者 100 名,研究对象选取时间是 2023 年 1 月-2024 年 1 月,旨在分析健康体检护理用沟通技巧的价值,如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

2023 年 1 月-2024 年 1 月,本科接诊健康体检者 50 人。随机分 2 组。试验组:女 10 人、男 15 人,年纪下限 18、上限 64,均值(39.74±9.15)岁。对照组:女 11 人、男 14 人,年纪下限 18、上限 65,均值(39.23±9.04)岁。入组的体检者都有齐全的一般资料。体检者知情本研究。排除精神病、沟通障碍、意识不清、中途退出研究和认知障碍<sup>[6]</sup>。2 组年纪等相比,  $P>0.05$ ,具有可比性。

### 1.2 方法

对照组行常规护理:体检引导、注意事项告知与体检单发放等。

试验组在对照组的基础之上加用沟通技巧干预法,详细如下:(1)护士需重视自己的仪容仪表,上班期间化淡妆,衣着整洁,不佩戴夸张的首饰,不披头散发。护士要保持良好的态度,要面带微笑,说话亲切。(2)护士在和体检者交谈时,要双眼注视体检者,且其表情也要自然。体检者说话期间,护士切勿打断体检者的话,可在恰当的时机通过点头等方式向体检者表达肯定与鼓励。(3)强化沟通力度,护士需告知体检者相关的体检内容、注意事项与体检流程等。若体检者有需要空腹体检的项目,需安排体检者优先完成这些项目,并告诉体检者原因,然后在检查结束后,为体检者提供一些食物,如:面包和牛奶等,以免体检者因长时间空腹而出现低血糖晕倒等问题。(4)注意观察体检者的精神与面色等情况,耐心解答体检者所提出的问题,嘱体检

者无需过于紧张。若体检者的年纪比较大,可在沟通过程中适当放慢语速,让体检者能听清楚护士说的每句话。询问体检者在体检的过程中是否遇到问题,若体检者遇到问题,需及时帮助其解决问题,让体检者能顺利完成各项体检项目。(5)积极安抚体检者的情绪,酌情使用肢体语言,主要有拍背与握手等。了解体检者的心理诉求,引导体检者说出内心的想法。保护体检者的隐私,并通过手势鼓励与微笑等方式,拉近和体检者之间的距离。

### 1.3 评价指标

1.3.1 满意度评估:其涉及的内容有体检舒适度、服务态度与宣教情况等。不满意 0-75 分、一般 76-90 分、满意 91-100 分。最终结果计算:(一般+满意)/ $n \times 100\%$ 。

1.3.2 记录 2 组体检时间。

1.3.3 统计 2 组不良事件发生例数。

1.3.4 护理质量评估:其涉及的内容有沟通效率、解决问题及时性与护士服务态度这三个方面,各方面的总分都是 100。

1.3.5 焦虑情绪评估:工具选择 SAS 量表,其标准分是 50。超过标准分,说明体检者有焦虑情绪,并且,评分越高,体检者就越焦虑。

### 1.4 统计学分析

数据处理使用的软件是 SPSS 24.0,  $\chi^2$  与 t 依次检验的资料是计数与计量资料,并且,计数和计量资料也用 (%) 和 ( $\bar{x} \pm s$ ) 表示。统计学意义显著时,  $P<0.05$ 。

## 2 结果

### 2.1 满意度分析

调查后发现:满意度数据,试验组 96.0%,对照组 76.0%。分析后发现:试验组数据更高 ( $P<0.05$ )。相关数据都在表 1 中进行表示。

表 1 观察满意度数据[n, (%) ]

组别	例数	不满意	一般	满意	满意度
试验组	25	1 (4.0)	7 (28.0)	17 (68.0)	96.0
对照组	25	6 (24.0)	10 (40.0)	9 (36.0)	76.0
$\chi^2$					6.9014
P					0.0319

### 2.2 体检时间分析

对比体检时间的数据:试验组只有(57.64±9.25) min,对照组却长达(70.35±12.68) min。分析后发现:试验组的体检时间更短 ( $t=7.9214$ ,  $P<0.05$ )。

### 2.3 不良事件分析

统计后发现:不良事件的数据,试验组有 1 人,占

比是 4.0%,为护理纠纷者;对照组有 6 人,占比是 24.0%,包含护理纠纷者 3 人、服务不到位者 2 人及护理投诉者 1 人。分析之后发现:试验组发生率更低 ( $\chi^2=6.9148$ ,  $P<0.05$ )。

### 2.4 护理质量分析

对比评估后获得的护理质量数据,试验组:沟通效

率(95.39±2.71)分、解决问题及时性(97.02±1.58)分、护士服务态度(98.65±1.39)分;对照组:沟通效率(84.68±4.59)分、解决问题及时性(82.41±5.37)分、护士服务态度(87.44±4.16)分,对2组的相关评估数据进行分析之后,发现:试验组数据高于对照组( $t_1=9.2451$ ,  $t_2=10.3982$ ,  $t_3=9.7315$ ,  $P$ 均 $<0.05$ )。

### 2.5 焦虑情绪分析

对比评估后获得的SAS数据:未干预,试验组(54.06±6.74)分,对照组(54.23±6.95)分,差异不显著( $t=0.1942$ ,  $P>0.05$ );干预后:试验组数据低至(30.17±4.17)分,对照组高达(44.39±5.03)分,对2组相关数据进行分析之后,发现:试验组数据更低( $t=12.3167$ ,  $P<0.05$ )。

### 3 讨论

通过健康体检能了解体检者的身体状况是否有异常,以便于向体检者提供及时的干预措施,但体检者在实际体检的过程中容易出现各种问题,若不积极预防,将会延长体检者的体检时间,情况严重时,也可导致体检的中断<sup>[7]</sup>。而护理则是医疗服务中极为重要的一个组成部分,能对体检者的体检效率造成直接性的影响,但多年临床实践表明,常规护理在健康体检中的运用并不能满足体检者在现阶段中的实际需求,且此法也并不重视体检者的心理健康,无法及时帮助体检者解决问题,使得体检者的体检时间延长,同时也增加了体检者发生护理纠纷等不良事件的几率<sup>[8]</sup>。沟通技巧干预乃新型护理方式,融合了“以人为本”理念,可强化护士和体检者之间的交流,让护士能及时掌握体检者的想法,从而有助于改善护士和体检者的关系,减少不良事件发生几率<sup>[9]</sup>。通过及时、有效的沟通,能让护士知晓体检者当前的状况,同时也能对护士各项护理操作的实施提供重要指导,让护士能更好地服务体检者,从而有助于提高体检者的护理质量,同时也能有效预防各种不良事件的发生<sup>[10]</sup>。强化沟通力度,能消除体检者的焦虑情绪,改善体检者的舒适度,从而有助于提高体检者的依从性,让体检者能更好地进行体检。在实际沟通的过程中,护士也需做好体检者的宣教工作,如此一来,就能加深体检者对健康体检知识的认知程度,让体检者能更加主动地配合体检。

麦燕芬的研究<sup>[11]</sup>中,对188名健康体检者进行了常规护理,并对其中94名健康体检者加用了沟通技巧护理,结果显示:沟通技巧组的体检时间只有(48.6±2.9)min,比常规组(69.4±3.6)min短;沟通技巧组的满意度高达93.6%,比常规组83.0%高。表明,沟通技巧护理对缩短体检者的体检时间和提高体检者的满意度具有显

著作用。在体检者进行各项体检的过程中,不仅需要落实各项常规护理措施,还需要合理运用沟通技巧,以强化护士和体检者的沟通效果,让护士能够及时了解并帮助体检者解决各种问题,以缩短体检者的体检时间,提高体检者的满意度。本研究,对比体检时间的数据:试验组短于对照组( $P<0.05$ );对比调查之后获得的满意度:试验组更高( $P<0.05$ ),这和麦燕芬的研究结果相似。对比统计之后获得的不良事件数据:试验组更低( $P<0.05$ );对比评估之后获得的护理质量:试验组更高( $P<0.05$ );对比SAS数据:干预后,试验组更低( $P<0.05$ )。体检者在经过沟通技巧护理之后,体检时间得到显著缩短,满意度显著提升,护理质量显著改善,极少出现护理纠纷等不良事件。

综上,健康体检护理用沟通技巧,体检者的满意度更高,体检时间更短,不良事件发生率也更低,护理质量改善更加显著,焦虑情绪缓解更为迅速,值得推广。

### 参考文献

- [1] 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(8):88-91.
- [2] 杨媛. 健康体检人群护理工作中沟通技巧的应用价值分析[J]. 健康之友,2023,7(18):37-39.
- [3] 聂丹丹. 护患沟通技巧模式护理在健康体检中的应用[J]. 电脑爱好者(电子刊),2021,13(8):269-270.
- [4] 曾妍妍,黄雪娟,王义涛,等. 基于细节护理的强化沟通技巧在健康体检中的应用及对睡眠的影响[J]. 世界睡眠医学杂志,2022,9(12):2424-2427.
- [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(2):297-298.
- [6] 李燕. 沟通技巧在健康体检护理中的应用效果探讨[J]. 医学食疗与健康,2021,19(28):244-245.
- [7] 谭云. 沟通技巧在临床健康体检护理中的应用分析[J]. 家庭医药. 就医选药,2020,25(2):278-279.
- [8] 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.
- [9] 王勋美. 个性化沟通技巧在健康管理中心老年体检者中的应用价值[J]. 妇幼护理,2023,4(1):241-243.
- [10] 余萍,李秀兰. 沟通技巧在健康体检护理中的应用效果[J]. 健康忠告,2022,19(15):118-120,156.
- [11] 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(9):130,132.

版权声明: ©2024 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