

健康体检护理运用沟通技巧的分析

李美林

四川省绵阳市中医医院 四川绵阳

【摘要】随着人们健康意识不断提高,前来健康体检中心进行身体检查的人数呈现出了逐年递增的发展趋势,全面的身体检查,可以帮助人们及时发现身体的健康隐患,将疾病扼杀在摇篮里。然而在健康体检过程中,由于工作人员缺乏良好的沟通技巧,常常引发医患纠纷,不仅严重扰乱了健康体检中心的秩序,而且还使健康体检服务机构的形象大大受损。良好的医患关系不仅能够有效激发医护人员的工作热情,提高其工作效率和质量,而且还有助于提高体检人员的认可度和信任度,有利于健康体检服务机构良好形象的建立。良好的沟通技巧是建立良好医患关系的基础条件,医护人员作为与体检人员直接接触人员,应具备良好的沟通技巧,从而为体检人员提供更加周到优质的体验服务,减少医患纠纷的发生。所以体检部门应加倍重视医护人员专业素质和专业技能的提升,从多个方面培养医护人员良好的沟通技巧,从而提高他们的服务水平。

【关键词】健康体检护理; 沟通技巧; 护理人员

【收稿日期】2023 年 6 月 5 日 **【出刊日期】**2023 年 7 月 8 日 **【DOI】**10.12208/j.cn.20230337

Analysis of communication skills in health examination nursing

Meilin Li

Mianyang Hospital of Traditional Chinese Medicine, Mianyang, Sichuan

【Abstract】With the continuous improvement of people's health awareness, the number of people who come to the health examination center for physical examination has shown an increasing trend of development year by year. Comprehensive physical examination can help people find the health risks of the body in time and strangle the disease in the cradle. However, in the process of health examination, due to the lack of good communication skills of the staff, doctor-patient disputes are often caused, which not only seriously disturb the order of the health examination center, but also greatly damage the image of the health examination service organization. Good doctor-patient relationship can not only effectively stimulate the work enthusiasm of medical personnel, improve their work efficiency and quality, but also help to improve the recognition and trust of medical personnel, which is conducive to the establishment of a good image of health examination service institutions. Good communication skills are the basic condition for the establishment of a good doctor-patient relationship. As the personnel who have direct contact with medical examiners, medical staff should have good communication skills, so as to provide more thoughtful and high-quality experience services for medical examiners and reduce the occurrence of doctor-patient disputes. Therefore, the medical examination department should pay more attention to improve professional quality and professional skills of medical personnel, and cultivate good communication skills of medical personnel from many aspects, so as to improve their service level.

【Keywords】Health examination nursing; Communication skills; Nursing staff

如今,人们的生活获得很大程度改善,在物质生活可以满足的条件下,大众对于身体健康越来越关注,每年进行健康体检的人员也在不断增加。在健康体检当中,护理非常重要。为健康体检人员提供优质的护理,可以帮助他们顺利完成各项体检,为他们带来更

加舒适的健康体检体验,并形成良好的医患关系。对于健康体检护理工作而言,要想实现上述内容,需要开展良好的护患沟通。

基于此,本文对在健康体检护理中应用护患沟通技巧展开研究,具体研究内容如下:

1 沟通技巧在健康体检护理中扮演着重要角色

在健康护理工作中，建立良性的人际交往是提升客户满意度的关键。有效沟通是实现和谐顾客伙伴关系的基础，因为随着人们对身体健康的重视程度不断提升，顾客不仅期望获得心理的抚慰和帮助，还期望获得更多与病情有关的专业知识。通过实施有效的沟通技能，可以有效地缓解顾客与医师相互之间的紧绷关联，避免医学争议的发生，降低申诉率，提升客户满意度。信息沟通是社会组织发展的基础，是人类社会发展的重要组成部分，没有信息沟通，就不可能形成团体和社会。

家庭、企业和国家都是人类社会组织的典型代表。信息沟通是维持组织机构的生存、增强组织机构的联系、建立和维持组织文化、进一步提高组织效率和效益、推动和促使组织机构不断发展的重要手段。通过有效地沟通，我们可以更有效地完成任务，并享受更美好的生活。一个善于沟通的人会懂得如何建立和维护良好的人际关系，更好地表达自己的需求，发现他人的需求，从而获得更好的人际关系和成功的事业。信息沟通是管理过程中不可或缺的一部分，它能够帮助决策者更准确、科学、合理地做出决定。在健康体检护理中，信息沟通可以为领导者提供大量的信息和情报，从而提高他们的判断力，并有助于他们做出更明智的决策。下属人员应该积极与上层管理人员交流，提供宝贵的意见，以便领导者能够更加准确、科学、合理地做出决策。健康体检护理内部的交流可以为决策提供有效的支持和指导。

通过有效的沟通，健康体检护理员工可以更好地协调工作，从而达成共识，确保工作任务的顺利完成。沟通是上下级、各部门之间的桥梁，它可以帮助他们更好地理解彼此，避免出现误解，从而使工作任务能够更加顺利地顺利完成。沟通是一种有效的激励方式，它可以帮助领导者更好地了解员工的需求，并通过各种渠道及时传递给他们。这样，员工就会更加渴望得到他人的尊重和自我价值的实现，并且能够更加积极地发挥自己的潜力，从而更加勤奋地工作。

现代健康体检护理的发展趋势是与外界的沟通交流，以塑造良好的外部形象。因此，除了要做好内部工作外，还需要不断加强与外界的沟通，以提升健康体检护理的社会声誉，使其在社会上更加受到认可和赞赏。健康体检护理应与社会保持密切联系，加强与政府部门、媒体机构的沟通交流，建立良好的外部形象，为健康体检护理的发展创造有利的环境。

2 健康体检护理服务存在的问题

对于人类而言，健康是最大的资本，即便是家财万贯，没有一个健康的身体，一切种种皆为浮云。定期的身体体检，可以让人们及时了解自己的身体状况，秉持“早发现、早治疗”的原则，可有效提高人们的健康水平。健康体检中心是一个为人们提供身体健康检测的医疗机构，由于人们对体检流程缺乏全面了解，以至于许多前来体检的人犹如无头苍蝇一样，不知道如何顺利完成整个体检过程。在这种情况下，医护人员的引导作用非常重要，可以帮助体检人员解决诸多不必要的麻烦，缩短体检时间。

然而部分医护人员的沟通能力有待提升，不能为体检人员提供有效的医疗服务，很容易引发医患纠纷，给该医疗机构造成了恶劣影响。通常来说，体检人员需要检查多个项目，再加上体检时间段的人员比较集中，医护人员的怠慢态度很容易引起体检人员的不满。还有一部分医护人员欠缺责任意识，在体检过程中不按规范操作，从而引发医护纠纷。此外，体检是一项较为繁重的工作，再加上体检科护士的专业知识不够全面，无法为体检人员的疑惑提供全面且专业的解答，还有部分医护人员在为体检人员答疑解惑过程中缺乏耐心，导致医患关系恶化。不仅如此，在体检过程中，医务人员不能熟练操作医疗仪器，也会引起体检人员的不满。健康体检护理服务是医疗服务中的重要组成部分，是医疗服务机构管理水平的折射。所以想要提高体检人员的认可度和信任度，则需要医务人员具备过硬的专业技能和较高的职业道德素养，以便为体检人员提供更加周到的医疗服务。

3 健康体检护理运用沟通技巧

3.1 规范工作过程中的言行举止

作为护理人员，应保持整洁、端庄的外形仪表，同时护理人员的举止要得当，当受试者来我院接受健康体检时，护理人员应主动积极地向前问候，与受试者建立信任关系，对受试者的态度应该是亲切热情、友善温和的，尤其是与年迈受试者进行沟通时要注意态度与语气。给予受试者一定的关怀与体贴，是开展体检工作的关键步骤。若受试者行动不便，则应主动为受试者提供帮助，通过一些细节可拉近与受试者的关系，增加受试者对护理人员的信任度，提高他们对护理工作的满意度与依从性，使其可以听从医院及护理人员的安排，保障体检工作的效率及质量。

3.2 健康体检前期的沟通工作

护理人员需对受试者进行细致观察，如果发现受

试者出现了明显的负性情绪如焦虑、抑郁、紧张等，护理人员就需要与受试者进行沟通，安抚受试者的情绪，多数情况下，负性情绪的产生主要因为受试者对体检流程及内容不够了解，心理上存在着抵触与恐惧，对此可在体检前召集受试者参加体检宣教，使其了解体检的流程，科普体检的重要性，通过知识宣教来降低受试者的心理压力，引导受试者以平和心态参与体检^[3]。

3.3 健康体检中期的沟通工作

在体检过程中要与受试者进行互动交流，且互动时应以通俗易懂的方式与语言向受试者进行说明，通过高效的沟通才能够帮助受试者充分了解体检工作，可使其做好相应的生理及心理准备，提高健康体检时的效率，并缩短体检时间。比如在尿检中，护理人员应事先提醒受试者注意留取中段尿，以便确保体检结果的准确性；又如在体检结束后，护理人员应主动提醒受试者食用早餐，避免出现低血糖等反应，让受试者感受到护理人员的关怀与热心。

3.4 健康体检后期的沟通工作

多数受试者都希望能够马上获取体检报告，有些受试者可能会反复就自己的身体情况与护理人员进行沟通与询问，对此护理人员必须具备良好的耐性，与受试者进行平和交流，向受试者解释说明获取体检报告的大致时间，请受试者耐心等待，就受试者提出的健康问题进行细致说明，缓解受试者内心的压力^[4]。

4 健康体检护理运用沟通技巧实施策略

随着人类社会不断进步和发展，人们的健康意识越来越强，从而进一步推动了健康体检工作的发展。健康体检工作作为现代医疗事业中的重点内容，发挥着举足轻重的作用。人们通过定期体检可以及时了解自身的身体状况，帮助人们准确的找出潜在的身体疾患，通过科学治疗，可以让人们的身体状况恢复如初。我们都知道，有些疾病具有较长的潜伏期，临床确诊出来可能已经错过了疾病的最佳治疗时机。健康体检的优势在于能够在疾病萌芽状态下发现它，继而通过针对性治疗，帮助人们消除疾病隐患。医护人员犹如体检人员与疾病之间的桥梁和纽带，通过良好的沟通技巧，能够充分保障健康体检工作的有效性，减少医患纠纷的发生。

(1) 了解体检人员的基本信息，如年龄、文化程度以及既往史等，为之后有效沟通做准备；

(2) 根据体检人员提供的体检单，查看所需要检查的项目和具体要求，观察情绪变化，告知紧张的体

检者不用过于担心，使用玩手机等方式放松心情。在整个体检过程中均需密切观察其神情，使用鼓励和安慰的话语与其交流沟通，必要的时候可以详细说明体检的相关知识和流程，让他们对体检有更多的了解。在体检结束之后，管理人员送上自己对体检者的健康祝福，如祝您身体健康等，形成良好的关系，降低纠纷和不良事件的发生；

(3) 在体检管理中，使用普通话交流沟通，语速放慢，尤其是老年人群和儿童，可以适当增加音量，确保老年人群了解相关知识或明确检查科室。交流时不应过多使用专业术语，需通俗易懂。在体检的结果超出体检者预料时，安抚其情绪，语言把握分寸，避免使用绝对化的言语，更不能将潜在的问题当成一定发生的现实情况告知体检者，从而减少他们的紧张等负性情绪。与此同时，还应该注意他们的面部表情，察言观色，以温和的态度与之交谈，站在他们的位置考虑问题，安慰和鼓励，取得信任，让体检工作高效进行；

(4) 对于第一次体检的人员或者是情绪波动较大的人员需要进行一定的心理护理，这就需要具有资历的管理人员发挥自身的优势，对他们进行积极的引导，做好心理疏导工作，并告知重大疾病患者应积极治疗，避免错过最佳治疗时机。而第一次参加体检的人员告知注意事项以及各项流程，确保体检工作顺利进行。此外，因多种因素的影响，个别体检者会对医院收费情况存在误解，从而出现不满健康体检管理工作的情况，此时很容易出现不良情况。所以需要公开每一项收费标准和明细，让他们了解收费的真实情况，降低纠纷的发生，有效沟通和工作。

健康意识的提升促使健康体检已经变得十分普遍，对疾病筛查有一定的效果。而在体检人员逐渐增多的情况下，与体检相关的工作人员压力增大，再加上检查项目较多，容易忽视细小的问题，从而导致纠纷的发生，降低体检工作效率^[3]。

相关研究发现，在健康体检管理中有效沟通可以缓解医护患之间紧张的关系，并帮助他们及时解决问题，保持积极乐观的态度面对体检和所获得的结果，从而让体检者顺利完成检查。强化沟通技巧的使用让工作人员发挥自身的优势，化，及时发现问题，使用通俗易懂的语言讲解相关知识，并做到感同身受，安慰和鼓励他们，消除紧张和焦虑等负性情绪。还可以通过良好的沟通技巧让体检者明确护理人员的用意，接受指导，从而为他们提供良好的医疗服务。

5 结束语

随着生活水平的不断提高，人们对自身健康的要求越来越高，定期进行健康检查，以实现疾病的早期发现和治疗，并保持自己的健康和良好的生活质量。因此，体检已成为人们生活的重要组成部分，对体检期在明确体检者需求以及实际情况下工作效果有所提升。工作时观察体检者情绪变间享受的护理服务质量也提出了更高的要求。沟通技巧是检查护理工作的重要组成部分。良好的沟通技巧可以帮助医生和体检人员建立信任关系，提高体检和护理工作的效率。沟通技巧可以更好地开展体检工作，也可以加强护理质量，提高体检人员的满意度。在体检护理工作中，要求医务人员不断提高综合素质，掌握沟通技巧，减少纠纷和投诉，提高体检人员的信任和满意度，得到认可，从而在医务人员和体检人员之间建立温馨和谐的医患关系，实现经济效益和社会效益的双赢。

参考文献

- [1] 吕荣德, 郑玥. 健康体检护理运用沟通技巧的分析[J]. 医学食疗与健康, 2018(9):1.
- [2] 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(008):020.

- [3] 刘春赏, 刘然, 牛小菲. 沟通技巧在健康体检护理中的应用分析[J]. 特别健康 2021年22期, 208页, 2022.
- [4] 李萌. 健康体检护理中沟通技巧的应用价值分析[J]. 婚育与健康, 2021, 000(007):93.
- [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):2.
- [6] 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, 2022(20):178-179.
- [7] 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, 2022, 4(18):193-195.
- [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, 2022, 18(44):220.
- [9] 武清芳. 健康体检护理中沟通技巧的应用价值分析[J]. 临床医药文献电子杂志, 2022, 4(89):17531+17533.

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