

• 综合护理 •

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

王勋美*

(大竹县人民医院健康管理中心, 四川 达州 635100)

摘要: **目的** 探讨个性化沟通技巧对健康管理中心老年体检者的效果。**方法** 选取 2022 年 3 月至 2023 年 4 月我院健康管理中心接收的老年体检者 138 例作为研究对象。以随机数字表法将研究对象分为对照组和观察组, 每组各 69 例。对照组给予常规护理, 观察组在此基础上实施个性化沟通技巧。比较两组的情绪状态、体检指标、不良事件发生率及护理投诉率和体检护理满意度。**结果** 观察组的 HAMA、HAMD 评分均低于对照组 ($P<0.05$)。观察组的体检配合度评分高于对照组 ($P<0.05$)。观察组的体检等待时间、体检时间均短于对照组 ($P<0.05$)。观察组的不良事件发生率及护理投诉率均低于对照组 ($P<0.05$)。观察组对服务态度、护理技术、心理护理、导医服务、举止行为及检查服务评分高于对照组 ($P<0.05$)。**结论** 老年体检者实施个性化沟通技巧, 能够提升护理质量, 减轻不良情绪提升体检配合度和体检效率, 减少不良事件及护理投诉。

关键词: 个性化沟通技巧; 健康管理; 老年体检者; 心理状态; 满意度

The Application value of personalized communication skills in elderly physical examiners in health management centers

Wang Xunmei*

(Health Management Center, Dazhou People's Hospital, Dazhou 635100, Sichuan, China)

Abstract: **Objective** To explore effect of personalized communication skills on elderly physical examiners in health management centers. **Method** 138 elderly individuals who underwent physical examinations at our hospital's Health Management Center from March 2022 to April 2023 were selected as study subjects. The study subjects were divided into a control group and an observation group using a random number table method, with 69 cases in each group. The control group received routine care, while observation group implemented personalized communication skills on this basis. Compare emotional status, physical examination indicators, incidence of adverse events, nursing complaint rate, and satisfaction with physical examination nursing. **Results** In observation group, HAMA and HAMD scores were lower than control group ($P<0.05$). The score of physical examination compatibility were higher than control group ($P<0.05$). The waiting time and examination time were shorter than control group ($P<0.05$). The incidence of adverse events and nursing complaints were lower than control group ($P<0.05$). The scores in terms of service attitude, nursing techniques, psychological care, medical guidance services, behavior, and examination services were higher than control group ($P<0.05$). **Conclusion** Implementing personalized communication skills for elderly physical examination patients can improve nursing quality, reduce negative emotions, improve physical examination coordination and efficiency, and reduce adverse events and nursing complaints.

Keywords: Personalized communication skills; Health management; Elderly medical examinees; Psychological state; Satisfaction

健康管理中心是医院的重要部门, 是开展疾病筛查、预防、健康保健的主要场所。老年体检者是一类特殊的体检者, 由于年龄较大, 机体各器官功能处于衰退阶段, 听力、视力均有下降, 同时伴随行动力降低, 导致其在体检过程中需要得到更多的帮助和指引。通过对以往体检护理服务的相关调查发现, 引起体检者, 尤其是老年体检者护理满意度较差的主要原因是沟通不畅。

绝大多数的老年体检者对体检流程的了解不足, 如果没有护理人员的介绍和引导, 会导致其无法顺利完成体检。因此, 做好老年体检者的沟通交流工作, 帮助其充分了解体检流程, 明确各项注意事项, 并给予及时的帮助和关怀, 是改善其护理体验的关键所在^[1]。鉴于此, 我院健康管理中心, 针对老年体检者, 开展实施了个性化沟通技巧干预。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取 2022 年 3 月至 2023 年 4 月我院健康管理中心接收的老年体检者 138 例, 随机分为对照组和观察组, 每组各 69 例。对照组男 37 例, 女 32 例; 年龄 60~77 岁, 平均 (66.81±4.49 岁)。观察组男 35 例, 女 34 例; 年龄 60~75 岁, 平均 (66.12±3.15) 岁。组间资料无明显差异 ($P>0.05$)。

纳入标准: 均为自发到我院实施健康体检的居民; 体检者年龄≥60 岁; 意识清晰、沟通能力正常。**排除标准:** 危急重症疾病者; 精神疾病、意识障碍者; 无法全程完成体检者。

1.2 方法

1.2.1 对照组

对照组实施常规体检护理: (1) 体检者进入健康管理中心后, 护理人员主动询问其健康体检需求,

* 作者简介: 王勋美, 女, 主管护师, 主要从事健康管理中心护理管理工作, Email: 1642668094@qq.com。

介绍各体检项目的检查目的，同时及时解答体检者针对体检项目所提出的疑问，指引体检者至相应的检查室等候体检。(2)在体检者各项体检项目均完成后，告知其哪些体检项目的结果可以现场获取，哪些项目的结果无法现场获取，告知其相应的取报告时间。

1.2.2 观察组

观察组在此基础上实施个性化沟通技巧干预，具体如下：

(1) 体检前沟通：在老年体检者预约体检时，护理人员要做好沟通交流工作。首先要掌握其各项体检项目，然后向老年体检者介绍各项体检项目的内容、流程，并着重告知各项体检项目检查的注意事项。在老年体检者体检当日，进入健康管理中心后要主动接待，询问其是否需要帮助。在这一过程中，护理人员要注意着装得体、仪表大方、面带微笑、态度和蔼，给老年体检者留下良好的印象。其次要着重关注老年体检者的心理情绪状态，首先认真、仔细地听取体检者的主诉感受，评估其不良情绪程度，并通过转移注意力等方式，帮助老年体检者缓解不良情绪。仔细介绍体检时间、地点，并耐心地解答老年体检者提出的问题。最后介绍健康管理中心的情况，告知其卫生间、茶水间、休息室、餐厅的位置，让老年体检者合理规划自己的时间。对于行动不便或坐轮椅的老年人，护理人员可搀扶，或帮助体检者推轮椅，送其到达指定的位置。对于部分等待时间较长的体检项目，护理人员要及时向体检者解释原因，并对于体检者的等待表示歉意^[2]。

(2) 体检中沟通：在体检的过程中，首先要尊重和保护体检者的隐私。对于存在晕血、晕针情况的老年体检者，要采取相应的措施，消除其内心的顾虑，使其积极配合体检。对于存在低血糖情况的老年体检者，则需护理人员或家属陪同其完成相应的体检项目，且优先进行需要空腹的体检项目，在完成叮嘱体检者第一时间进餐，以防出现身体不适的情况。对于体检过程中焦虑、紧张的老年人，需给予情绪安抚，或通过握住老年人的手、轻拍其后背，抚肩等非语言沟通方式，鼓励老年体检者，帮助其顺利完成体检^[3]。

(3) 体检后沟通：待完成全部的体检项目后，绝大多数的老年体检者都存在想要立即了解体检

结果的心情。但有部分体检项目的结果需要等待一定的时间，此时护理人员要做好老年体检者的解释工作，告知其不要心急，要耐心等待体检结果，并告知其体检结果出来的具体时间。对于缺乏相应认知能力而无法看懂体检结果的老年体检者，护理人员要仔细地向其介绍体检结果，并根据体检结果给予必要的指导。对于体检结果正常的老年体检者，要给予肯定和鼓励，叮嘱其继续保持科学的生活习惯。

1.3 观察指标

1.3.1 情绪状态

采用 HAMA（焦虑量表）、HAMD（抑郁量表）评估情绪状态。采取 0~4 分的 5 级评分法。严重焦虑（≥29 分）、明显焦虑（≥21 分）、有焦虑（≥14 分）、可能有焦虑（≥7 分）、没有焦虑（<7 分）；严重抑郁（≥24 分）、肯定有抑郁（17~24 分）、可能有抑郁（7~17 分）、没有抑郁症状（<7 分）。

1.3.2 体检指标

包括体检配合度、体检等待时间和体检时间。体检配合度以体检医师及护理人员打分的方式评估，评分范围 0~10 分，得分越高表明体检配合度越好。同时统计体检者的体检等待时间和体检时间。

1.3.3 不良事件发生率及护理投诉率

统计体检者体检期间不良事件发生率和护理投诉率。

1.3.4 体检护理满意度

采取问卷调查的方式调查体检者的体检护理满意度，主要包括的内容为服务态度、护理技术、心理护理、导医服务、举止行为、检查服务等，每项评 0~100 分，得分越高表明体检者的体检护理满意度越高。

1.4 统计学方法

采用 SPSS 22.0 软件分析，计量单位用 ($\bar{X} \pm SD$) 表示，进行 *t* 检验；计数单位以 [n(%)] 表示，进行 χ^2 检验，以差异 $P < 0.05$ 为存在统计学意义。

2 结果

2.1 个性化沟通技巧改善情绪状态

干预前，两组 HAMA、HAMD 评分比较无明显差异 ($P > 0.05$)；干预后，观察组的 HAMA、HAMD 评分均低于对照组 ($P < 0.05$)。见表 1。

表 1 情绪状态 ($\bar{X} \pm SD$, 分)

组别	HAMA		HAMD	
	干预前	干预后	干预前	干预后
对照组 (n=69)	12.65±2.14	10.56±3.63	14.22±3.16	12.13±3.90
观察组 (n=69)	12.91±3.28	7.87±2.24	14.56±4.09	8.64±2.31
<i>t</i>	0.841	9.736	0.652	11.470
<i>P</i>	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

2.2 个性化沟通技巧改善体检配合度、体检等待和体检时间

观察组的体检配合度评分高于对照组 ($P <$

0.05); 观察组的体检等待时间和体检时间均短于对照组, 组间差异存在统计学意义 ($P < 0.05$)。具体见表 2。

表 2 体检配合度、体检等待和体检时间 ($\bar{X} \pm SD$)

组别	体检配合度 (分)	体检等待时间 (min)	体检时间 (min)
对照组 (n=69)	6.26±2.12	18.45±3.28	86.27±12.46
观察组 (n=69)	8.57±1.03	10.25±2.57	67.39±10.18
<i>t</i>	10.365	4.265	7.759
<i>P</i>	<0.05	<0.05	<0.05

2.3 个性化沟通技巧减少不良事件和护理投诉率

观察组体检期间的不良事件发生率和护理投

诉率均低于对照组, 组间差异存在统计学意义 ($P < 0.05$)。见表 3。

表 3 不良事件及护理投诉率[n(%)]

组别	不良事件发生率	护理投诉率
对照组 (n=69)	6 (8.70)	3 (4.65)
观察组 (n=69)	1 (1.45)	0 (0.00)
χ^2	6.265	4.759
<i>P</i>	<0.05	<0.05

2.4 个性化沟通技巧提高护理满意度

观察组的服务态度、护理技术、护理态度、导

医服务、举止行为、检查服务等体检满意度评分均高于对照组 ($P < 0.05$)。见表 4。

表 4 护理满意度 ($\bar{X} \pm SD$, 分)

组别	服务态度	护理技术	心理护理	导医服务	举止行为	检查服务
对照组 (n=69)	83.10±5.29	85.18±4.21	82.72±3.06	84.69±4.21	87.05±3.26	88.87±0.35
观察组 (n=69)	95.31±2.18	94.78±3.49	96.90±1.27	95.87±3.57	93.72±4.53	92.17±4.09
<i>t</i>	19.628	15.715	11.624	20.063	19.562	6.372
<i>P</i>	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

在健康管理中心, 老年体检者是一类更需要呵护和精心护理的群体, 而在这一过程中, 进行高效而通畅的护患沟通则起到了关键的作用。因此, 根据老年体检者的需求, 给予个性化沟通技巧干预非常必要。

本次研究证实了个性化沟通技巧在老年体检者中具有显著的应用优势。表 1 数据显示, 个性化沟通技巧可有效减轻老年体检者体检期间的焦虑、抑郁程度。主要是由于个性化沟通技巧实施过程中, 护理人员能主动与体检者进行沟通, 同时沟通过程中更注重心理情绪管理, 从而使体检者做到心中有数, 并在整个体检过程中得到充分的尊重和关爱, 从而减轻了不良情绪。表 2 数据显示, 个性化沟通技巧能提升老年体检者的配合度, 提升体检效果。

主要是由于充分的护患沟通使体检者能清晰地掌握体检项目的流程、注意事项和配合适宜, 从而使体检者能更好地配合检查, 使各项体检项目的执行更顺利。表 3 数据显示, 个性化沟通技巧能降低不良事件和护理投诉的发生率。主要是由于实施个性化沟通技巧使护患沟通更顺畅、更高效, 更体现人文关怀, 使体检者的护理体验得到极大的改善。表 4 数据显示, 个性化沟通技巧能显著提升体检者的护理满意度。主要是由于实施个性化沟通技巧显著提升了体检护理服务质量, 获得了高度认可^[4,5]。

综上所述, 个性化沟通技巧的运用能显著提升健康管理中心的护理服务质量, 有效减轻老年体检者的不良情绪, 并能提升体检配合度, 提高体检效率, 降低体检期间不良事件及护理投诉的发生率, 提升护理满意度。

参考文献

- [1] 陈慧燕, 陈雪玲. 护患沟通技巧模式护理在体检体检者中的应用效果分析[J]. 名医, 2020, 91(12): 139-140.
- [2] 计春燕. 老年人健康体检中全程优质护理模式的应用价值[J]. 医学食疗与健康, 2020, 18(11): 92+94.
- [3] 许宝珠, 高间容, 梁刚. 个性化平行沟通模式在体检中心老年体检者中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2022, 28(10): 156-159.
- [4] 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, 35(03): 102-103.
- [5] 王晞, 王柯浩, 吴华. 护患沟通技巧模式护理对体检体检者依从性、护理满意度的影响[J]. 中外医学研究, 2021, 19(21): 105-107.

(收稿日期: 2023-06-06)