

# 健康体检过程中导检护士沟通技巧对客户满意度的影响

刘艳姝

湖北省利川市民族中医院 湖北 利川 445400

**【摘要】**目的：探讨健康体检过程中导检护士沟通技巧对客户满意度的影响。方法：选取2024年1—12月在我院健康体检中心接受体检的300例客户，随机数字表法分为观察组（实施针对性沟通技巧，150例）和对照组（采用常规导检服务，150例）。比较两组客户满意度和投诉发生情况。结果：观察组客户满意度高于对照组，投诉发生率低于对照组（ $P < 0.05$ ）。结论：在健康体检中应用导检护士沟通技巧，能够有效提高客户满意度，降低投诉发生率。

**【关键词】**健康体检；导检护士；沟通技巧；客户满意度

DOI:10.12417/2705-098X.26.10.089

当前，“健康中国2030”战略正在持续深入推进，居民的健康防护意识也在不断提升，健康体检已经成为大众排查健康隐患、维护自身健康的重要方式，更是全民健康管理体系中的关键环节。导检护士作为体检中心接待客户的第一道窗口，日常主要负责客户体检全程的引导、咨询以及疑问解答工作，其沟通能力的高低，不仅会影响客户体检流程的顺畅度，更直接关系到客户的体检体验和对体检服务的满意度。说实话，目前不少体检中心的导检护士在实际工作中存在沟通不当的问题，比如沟通语气生硬、专业知识讲解不够通俗、对客户的疑问回应不及时，甚至缺乏基本的共情关怀，这些问题直接导致客户体检时配合度不高，部分客户因体验不佳产生不满，进而使得体检中心的投诉量有所增加。基于这种实际情况，本研究重点聚焦导检护士沟通技巧的实际应用，深入探讨各类沟通技巧对客户满意度的具体影响。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取2024年1—12月在我院健康体检中心进行健康体检的300例客户，随机数字表法分为观察组和对照组。观察组150例中男78例、女72例，年龄22—76岁，平均（ $48.5 \pm 12.3$ ）岁；对照组150例中男76例、女74例，年龄21—77岁，平均（ $49.2 \pm 11.8$ ）岁。两组一般资料对比（ $P > 0.05$ ），具有可比性。所有客户均无严重心脑血管疾病、精神疾病及沟通障碍，自愿参与本研究并签署知情同意书。

### 1.2 方法

对照组采用常规导检服务：导检护士在工作中仅依照体检中心的既定流程开展服务，仅向体检客户简要说明体检包含的具体项目、各检查科室的具体位置等。工作期间不主动与客户进行额外沟通交流，也不针对客户的情绪状态开展安抚工作。当客户主动提出相关疑问时，导检护士仅进行被动回应，不提供流程指引之外的延伸服务。

观察组体检客户在医院常规导检服务的基础上，接受导检护士提供的针对性沟通干预服务。为保障沟通服务的专业性与

实用性，医院组织观察组全部导检护士参与为期2周的沟通技巧专项培训，培训结合体检导检工作实际需求制定内容，核心包含主动倾听技巧、共情表达方式、清晰规范指引方法等实用内容，确保每位护士都能熟练掌握沟通要点，将技巧灵活运用到实际服务中。①体检前沟通：导检护士作为客户接触体检机构的第一个工作人员，需主动上前迎接前来体检的客户，见面时主动使用“您好”“请这边走”等礼貌用语，面带微笑，主动拉近与客户之间的距离，消除客户的陌生感。为了让客户清晰了解体检相关事宜，导检护士需手持打印好的简易体检指引图，逐一向客户讲解整体体检流程，明确各检查科室的具体位置、行进路线，避免客户迷路耽误时间。同时，详细说明每项检查的实施目的，让客户了解检查的必要性，耐心告知各项检查的注意事项以及单项检查的大致耗时，帮助客户做好充分准备。针对客户普遍关心的检查是否有疼痛感、体检报告领取时间等问题，导检护士需逐一耐心解答，语气温和、不敷衍，通过细致周到的沟通，缓解客户因不熟悉体检流程、不了解检查内容而产生的焦虑情绪，让客户以放松的状态参与体检。②体检中沟通：导检护士需全程陪同客户完成所有检查项目，做好全程跟进与现场引导。在每项检查开始前，导检护士需提醒客户做好对应准备，比如空腹检查需保持空腹8小时以上，不可饮水、进食；腹部超声检查需提前憋尿，确保检查结果准确，避免客户因准备不足导致检查无法正常进行，耽误体检进度。在检查过程中，对于容易产生紧张情绪的客户，导检护士需用“别紧张，放松身体就可以”“很快就能结束，不用着急”等温和亲切的话语安抚客户，缓解其紧张感。针对老年、体弱、行动不便的客户，导检护士应主动提供帮助，全程搀扶客户，协助其上下检查床、整理衣物，同时实时告知客户当前的体检进度，让客户清晰掌握检查推进情况，增强客户的安全感。③体检后沟通：在客户完成所有体检项目后，导检护士需清晰、准确地告知客户体检报告的领取时间、领取地点，同时详细讲解线上查询报告的具体操作方法，比如登录医院官方公众号、输入个人身份证号即可查询，确保客户能够顺利获取体检报告。此外，简要向客户说明体检后的饮食、休息注意事项，比

如短期内避免辛辣刺激、油腻食物，保证充足睡眠，助力客户身体恢复。同时，导检护士需主动询问客户本次体检的整体感受，态度诚恳，认真倾听客户的意见与建议，做好记录。若客户存在不满情绪，导检护士要第一时间耐心回应，主动了解问题根源，妥善协调处理，切实提升客户的体检满意度，树立体检机构的良好形象。

### 1.3 观察指标

(1) 客户满意度：采用满意度量表，分为非常满意、满意、不满意 3 个等级；(2) 投诉发生率。

### 1.4 统计学方法

通过 SPSS26.0 处理数据，计数(由百分率(%))进行表示)、计量(与正态分布相符，由均数±标准差表示)资料分别行  $\chi^2$ 、t 检验； $P < 0.05$ ，则差异显著。

## 2 结果

### 2.1 两组客户满意度对比

观察组高于对照组 ( $P < 0.05$ )，见表 1。

表 1 客户满意度对比【n(%)】

组别	观察组	对照组	$\chi^2$	P
n	150	150		
非常满意	98(65.3)	65(43.3)		
满意	46(30.7)	52(34.7)		
不满意	6(4.0)	33(22.0)		
满意度	96.0	78.0	18.256	0.000

### 2.2 两组客户投诉发生率对比

观察组低于对照组 ( $P < 0.05$ )，见表 2。

表 2 客户投诉发生率对比【n(%)】

组别	观察组	对照组	$\chi^2$	P
n	150	150		
投诉例数	2(1.3)	12(8.0)		
未投诉例数	148(98.7)	138(92.0)		
投诉发生率	1.3	8.0	7.526	0.006

## 3 讨论

当下国民健康素养持续提升，健康体检早已脱离以往被动接受检查的传统模式，转而成为民众主动落实健康管理、防范疾病风险的核心方式，逐步成为大众健康需求中的刚需内容。在健康体检的完整服务流程里，导检护士身兼流程引导者与现场服务者双重角色，是直接对接体检客户的一线岗位，其沟通

表达的方式、服务态度与实操技巧，直接决定客户的体检感受，也深刻影响着体检机构的服务评价与客户口碑<sup>[1]</sup>。如今体检行业的市场竞争日趋激烈，各大体检机构的硬件设备、检查项目等硬件条件差距不断缩小，服务质量已然成为机构站稳市场、构建核心竞争力的关键因素。而在体检服务的各类问题中，沟通环节的不足是拉低客户满意度、引发服务投诉的主要原因。相关行业调研数据明确显示<sup>[2]</sup>，在体检服务的投诉案例中，因沟通不顺畅、服务态度欠佳引发的投诉占比超过六成，这类沟通问题直接拉低了体检服务的整体质量。由此可见，深入探究导检护士沟通技巧与客户满意度之间的内在联系，针对性优化沟通服务模式，对提升体检机构服务水平、树立优质行业口碑具有重要的现实意义。健康体检的核心需求，远不止完成各项检查、获取体检报告这一简单目标，客户在体检过程中，更注重流程的便捷度、体验的舒适度，以及心理层面的安心感与安全感。导检护士的沟通行为贯穿体检引导、项目答疑、流程衔接、情绪安抚等全环节，是连接客户与体检机构的重要桥梁。专业且贴心的沟通，能快速消除客户对体检流程的陌生感，缓解客户因未知检查项目、担心检查结果产生的焦虑情绪，搭建起医患之间的信任纽带；反之，生硬敷衍、缺乏耐心的沟通方式，会加重客户的抵触与不满情绪，直接破坏整体体检体验，大幅降低客户对体检机构的满意度<sup>[3]</sup>。立足体检服务发展现状，聚焦导检护士沟通技巧的优化，既能切实满足客户的健康服务需求，也能助力体检机构突破服务瓶颈，在行业竞争中实现长效发展。

本文研究显示，观察组客户满意度(96.0%)高于对照组(78.0%)，( $P < 0.05$ )。该研究结果能够直接证实，导检护士合理运用沟通技巧，可对体检客户的满意度起到显著的提升作用。从两组导检服务的实施方式来看，对照组中导检护士仅为客户提供基础的体检引导服务，在与客户沟通时缺乏主动意识，沟通内容也没有结合客户的实际需求开展针对性调整。多数体检客户在检查过程中，会因为不熟悉体检流程、对检查结果存在担忧等情况产生焦虑情绪，而自身产生的疑问又无法得到导检护士及时、细致的解答，负面情绪不断积累，最终直接降低了对体检服务的满意度<sup>[4]</sup>。观察组中导检护士则围绕体检前、体检中、体检后三个关键阶段，为客户提供全流程的沟通服务。体检前主动向客户讲解体检流程与注意事项，体检中及时回应客户提出的各类问题，体检后耐心解答与检查结果相关的疑问，全程安抚客户的情绪，让客户在体检过程中切实感受到被重视、被尊重，有效缓解了焦虑感，优化了整体体检体验<sup>[5]</sup>，这也是观察组客户满意度显著更高的关键原因。在实际沟通中，导检护士还会根据客户的年龄特点调整沟通方式。面对老年体检客户，导检护士会主动放慢语速，针对体检流程、注意事项等内容进行反复讲解，保证老年客户能够清晰理解，避免因理解偏差引发不满；面对年轻体检客户，导检护士则采用

简洁、高效的沟通方式，贴合年轻群体对体检效率的需求，进一步提升客户对服务的认可程度，最终让观察组的客户满意度保持在较高水平<sup>[6]</sup>。

观察组投诉发生率(1.3%)低于对照组(8.0%)，(P<0.05)。结合本次研究实际情况，深入分析两组投诉产生的具体原因后发现，客户投诉的出现，大多与导检护士的沟通方式不当、服务质量不到位有着直接关联。具体来看，对照组的导检护士在开展工作时，多以被动回应的方式应对客户提出的各类疑问，工作过程中缺乏足够的耐心，面对客户的困惑未能详细、清晰地解答，也未能主动关注客户的情绪变化。当客户出现不满情绪时，对照组导检护士未能及时察觉并采取有效的化解措施，导致客户的不满情绪不断累积，进而引发投诉行为，这也是对照组投诉发生率偏高的主要原因<sup>[7]</sup>。与对照组不同，观察组的导检护士在工作中始终坚持主动沟通的服务理念，在日常导检过程中，会主动与客户进行交流，及时捕捉客户的情绪变化和

实际诉求，一旦发现客户存在不满情绪，会第一时间主动协调相关部门，积极寻求解决办法，有效避免了矛盾的进一步升级，从而显著降低了投诉发生率。临床实际工作中此类情况较为常见。例如，当有客户因体检等待时间过长而产生烦躁、不满情绪时，观察组的导检护士会主动上前，耐心向客户说明等待时间较长的具体原因，明确告知客户预计的等待时长，同时主动为客户提供饮用水、休息座椅等贴心服务，以此缓解客户的烦躁情绪，有效减少了此类投诉的发生<sup>[8]</sup>。除此之外，针对客户提出的各类合理诉求，观察组导检护士都会及时进行记录并反馈给相关负责人，全程跟踪处理进度，确保客户诉求能够得到妥善解决，进一步降低了投诉事件的发生概率。

综上所述，健康体检过程中导检护士沟通技巧对客户满意度的影响十分显著，不仅可以提高客户满意度，还能够减少投诉情况的发生，临床推广价值较高。

### 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] 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.
- [3] 董蒙蒙.沟通技巧对老年人健康体检效率、依从性及护理满意率的影响[J].糖尿病天地,2022,19(4):236-237.
- [4] 胡珍珠.护理沟通技巧对体检护患关系影响的效果观察[J].母婴世界,2021(14):290.
- [5] 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.
- [6] 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.
- [7] 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.
- [8] 王若霏.基于细节护理的强化沟通技巧在体检中心服务中的应用效果[J].医学论坛,2024,6(11):34-36.