

AIDET 沟通模式对体检人群依从性、体检效率和护理质量的影响

曾如明, 吴红敏, 洪沙沙, 杜春佳, 林秋虹
(深圳市职业病防治院职业健康监护所, 广东 深圳 518020)

【摘要】目的: 探讨在体检人群中采用 AIDET 沟通模式的应用价值。**方法:** 以本所 2022 年 1 月至 2023 年 6 月接收的 300 例体检人员为研究对象, 按随机数表法设置为对照组 ($n=150$, 常规体检护理) 和观察组 ($n=150$, 常规体检护理加 AIDET 沟通模式), 对两组体检者依从率、体检效率、体检相关不良事件发生率、护理质量和体检满意度进行比较分析。**结果:** 观察组体检者依从率高于对照组, 差异有统计学意义 ($P<0.05$); 观察组候诊时间、总检查时间比对照组短, 差异有统计学意义 ($P<0.05$); 观察组体检者晕倒、跌倒、晕针、投诉等体检相关不良事件总发生率低于对照组, 差异有统计学意义 ($P<0.05$); 观察组服务主动性、体检水平、人文关怀、医患沟通四项护理质量评分高于对照组, 差异有统计学意义 ($P<0.05$); 观察组体检者对体检服务满意度的评分高于对照组, 差异有统计学意义 ($P<0.05$)。**结论:** AIDET 沟通模式的应用能进一步提升体检人群依从率, 减少体检相关不良事件, 缩短体检时间, 对改善护理服务质量意义重大。

【关键词】 AIDET 沟通模式; 体检; 依从率; 不良事件; 护理质量

【中图分类号】 R194.3 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1008-4983(2025)03-0353-04

近些年来, 随着国力不断壮大, 社会发展进程持续加快, 我国居民的健康素养水平逐年升高, 每年前来医院体检的居民日益增多。如今, 体检已成为公共卫生保健中最重要的组成部分, 也是促进健康、维持健康的重要手段。通过高效的健康体检, 有助于国民了解掌握自身健康状况, 以便于个体及时发现并防患于未然^[1]。但是受个体年龄、理解差异、文化背景、情绪智力的影响, 加之医院人员流动性较大且日常护理繁琐, 极易因为沟通不及时或细节处理不到位等原因, 导致体检者对护理工作产生负面认知, 不仅会降低体检者的依从性, 引起体检者不满, 增加投诉事件, 而且还会影响体检效率, 加重护理工作负担, 使护理人员产生职业倦怠感^[2]。因此, 加强有效沟通, 关注护理细节, 构建新时代和谐医患关系, 从而有效保障医患双方权益, 显得至关重要。常规体检护理准确度差、随意性大, 易引起或诱发不良事件, 削弱体检护理质量^[3]。由问候 (Acknowledge, A) - 自我介绍 (Introduce, I) - 流程说明 (Duration, D) - 阐述告知 (Explanation, E) - 感谢告别 (Tank you, T) 组成的 AIDET 沟通模式, 是现代护理工作中一种有效的沟通工具, 有利于护理人员全面了解体检者实际需要, 及时传达体检信息, 从而让体检者在高效优质护理服务下顺利完成各项检查, 规避不良事件的发生, 对护理质量的提升具有重要意义^[4]。目前, 该模式在临床护理工作中已有应用, 但在体检护理工作中的应用效果未见报道, 故本研究就此展开探讨。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选择 2022 年 1 月至 2023 年 6 月本所接收的 300 例体检人员为研究对象 (本人知晓并自愿签署研究同意书)。入组标准: 年龄 ≥ 18 周岁成年人且户籍、性别、民族不限; 初次体检; 具备一定的听读写能力, 无认知障碍。排除标准: 孕产妇; 心肝肾不全; 合并严重心理疾病; 恶性肿瘤; 智力残疾、聋哑或视听缺陷; 中途因故退出; 精神病。体检者按随机数表法设置为对照组 ($n=150$) 和观察组 ($n=150$)。对照组: 男 89 例、女 61 例; 年龄 19~74 (47.13 \pm 8.75) 岁; 受教育时间 6~16 (10.24 \pm 2.26) 年。观察组: 男 86 例、女 64 例; 年龄 18~75 (47.24 \pm 8.71) 岁; 受教育时间 5~17 (10.25 \pm 2.22) 年。两组男女人数、年龄、受教育时间未见显著性差异 ($P>0.05$)。

1.2 方法 对照组实施常规体检护理: (1) 接待体检者后, 主动了解体检者的体检项目, 以便指导体检者前往相关科室检查; 若体检者有疑问, 及时、耐心、温柔答复, 使其倍感亲切; 同时加强监管体检护理流程, 向体检者科普、阐明各检查项目需要注意的事项, 以完善护理服务。(2) 根据当前候诊情况, 指导体检者耐心等待, 倡导有序排队; 并创设舒适、宽敞明亮、宁静的体检环境; 提供瓜果和热茶; 与体检者文明和谐沟通, 让体检者消除疑虑和担忧; 以礼貌的态度赢得体检者好感。(3) 护理人员步伐轻盈, 举止行为端正大方, 进出随手关门, 并注意轻拿轻放体检工具, 禁止在公共场所大声吵闹、

作者简介: 曾如明 (1985-), 女, 主管护师, 主要从事职业病护理及健康教育方向研究。

通信作者: 吴红敏 (1983-), 女, 副主任护师, 主要从事职业病护理及健康管理方向研究。

喧哗,并制止体检者在公共场所吸烟。(4)待到体检结束,仔细查看体检单上是否有项目遗漏,并口头说明体检报告领取时间、领取方式。

观察组在常规体检护理基础之上引入 AIDET 沟通模式:(1)问候(A)。于门诊大厅安排专人接待体检者入院,主动、热情上前迎接,让体检者宾至如归,感受到医护人员积极态度;真诚、主动询问体检者年龄、职业、文化背景,了解关心体检者身心健康,耐心倾听体检者的表达,进一步确定沟通细节,以消除体检者畏惧感、陌生感。(2)自我介绍(I)。医护人员接待体检者之后,主动自我介绍,并介绍病区环境、体检项目内容、工作时间等内容,若需要帮助,嘱咐体检者及时向该病区在岗人员求助,从而避免体检者惶恐、不知所措,以增强其安全感;介绍职业健康监护所指示牌、警示牌、标识牌,为体检者免费提供充电、饮水、共享轮椅、寄存等便民服务。(3)流程说明(D)。体检前尽量利用现有资源满足体检者合理需要,及时答疑解惑,以减少体检者不良情绪;引导分流,减少体检者等待时间。对于主诉晕针/晕血者,给予卧位静脉采血、听音乐转移注意力、口服葡萄糖;对于既往有低血糖、高龄体检者,安排专人或由家属全程陪同检查,耐心叮嘱体检者,一旦有任何不适,立即呼叫求救,积极寻求周围工作人员的帮助,并全程使用轮椅转送,预防低血糖晕倒;对于过度担忧的体检者,护理工作人员及时安慰,避免负面情绪影响体检结果;磁共振、超声、CT或心电图检查时,必须摘掉金属配饰,强调检查禁忌,并为体检者穿戴辐射防护服;提供一次性鞋套,避免脱鞋检查;若检查涉及隐私,注意用窗帘遮挡隔离,确保一次一检。结束体检后,嘱咐体检者及时上交体检单,护理人员认真、细心查看有无遗漏,以便于及时补救或补充,避免体检者无效往返。(4)阐述告知(E)。向体检者讲解不同项目检查目的、作用以及需要做的准备工作;体检后,详细说明体检报告获取的方式,包括纸质版、电子版,并告知其体检报告领取地点、领取时间。对于主动前来寻求咨询的体检者,护理人员根据其咨询情况,及时做出有效回答,提出针对性的建议,比如个人卫生清洁、清淡

饮食、适当运动锻炼、规律作息、保持轻松愉悦的身心等,以缓解其躯体症状。同时向每人发放健康手册或光盘,或利用微信平台推送宣教视频。(5)感谢告别(T)。真诚感谢体检者对护理工作的支持以及体检全程的耐心配合,肯定、赞扬体检者的遵医行为,并附上精美小礼品一份。与体检者互留联系方式,便于后续联系随访。

1.3 观察指标 (1)体检依从率。体检前自觉遵守候诊顺序、体检中自觉遵守医嘱给予正确体位配合、检后主动接受健康教育、检后及时解读体检报告、检后主动进一步咨询诊治方案等。满足以上所有要求,为完全依从;满足以上1~4项,为不完全依从;全不满足,为不依从。其中完全依从的人数+不完全依从的人数之和,占组内总人数的百分比,即为总依从率。(2)体检效率。以候诊时间、总检查时间描述体检效率。(3)体检相关不良事件。观察体检患者有无晕倒、跌倒、晕针、投诉等不良事件。(4)护理质量。自制护理质量评估量表,由体检者量化评估体检护理质量,包括服务主动性、体检水平、人文关怀、医患沟通等四项,各项评分25分,总分100分,评估分值越高,护理质量越好。(5)体检满意度。结束体检后向研究对象发放该院自制满意度调查问卷,由患者根据自身切实感受、就医体验对本次体检服务满意程度展开评价,包括体检咨询、服务态度、健康教育、就诊环境、体检秩序维持、体检流程便捷性、隐私保护、护理指导、地标指引、检后饮食补给等10项,各项评分从低到高1分(极不满意)、2分(不太满意)、3分(满意)、4分(相对满意)、5分(十分满意),各项评估分值越高,说明体检者对体检服务越满意。

1.4 数据统计处理 本研究运用SPSS22.0统计学软件分析处理数据。经Shapiro-Wilk正态性检验,以 $(\bar{x} \pm s)$ 表述满足正态分布的计量资料并用 t 检验两组差异化数据;体检依从率、体检相关不良事件发生率、体检满意率等计数资料以 $[n(\%)]$ 形式描述并用 χ^2 检验两组差异化数据。 P 值 <0.05 时,差异有统计学意义。

2 结果

2.1 依从率 与对照组比较,观察组体检者的总依从率高,差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表1。

表1 两组依从率对比 $[n(\%)]$

小组	n	完全依从	不完全依从	不依从	总依从率
观察组	150	103 (68.67)	36 (24.00)	11 (7.33)	139 (92.67)
对照组	150	97 (64.67)	30 (20.00)	23 (15.33)	127 (84.67)
χ^2					4.776
P					0.028

2.2 体检效率 与对照组比较,观察组体检者的候诊时间和总检查时间短,差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表2。

2.3 体检相关不良事件发生率 与对照组比较,观察组体检过程中发生的相关不良事件发生率低,差异有统计

学意义($P < 0.05$)。见表3。

2.4 体检护理质量 与对照组比较,观察组体检服务主动性、体检水平、人文关怀、医患沟通等护理质量评分高,差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表4。

表2 两组体检效率对比 ($\bar{x} \pm s$)

小组	<i>n</i>	候诊时间/min	总检查时间/min
观察组	150	7.68 ± 1.15	63.52 ± 9.93
对照组	150	15.22 ± 2.06	78.75 ± 10.55
<i>t</i>		39.141	12.874
<i>P</i>		<0.001	<0.001

表3 两组体检相关不良事件发生率对比 [*n* (%)]

小组	<i>n</i>	晕倒	跌倒	晕针	投诉	总发生率
观察组	150	4 (2.67)	1 (0.67)	1 (0.67)	3 (2.00)	9 (6.00)
对照组	150	7 (4.67)	2 (1.33)	4 (2.67)	7 (4.67)	20 (13.33)
χ^2						4.618
<i>P</i>						0.031

表4 两组体检护理质量对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

小组	<i>n</i>	服务主动性	体检水平	人文关怀	医患沟通
观察组	150	21.71 ± 2.68	23.02 ± 1.16	22.39 ± 2.56	22.47 ± 1.53
对照组	150	16.75 ± 2.77	18.82 ± 1.72	15.55 ± 2.58	15.92 ± 1.64
<i>t</i>		15.761	24.794	23.048	35.766
<i>P</i>		<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

2.5 体检护理满意度 与对照组比较, 观察组体检者对体检服务满意度的评分高, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。见表5。

表5 两组体检护理满意度对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

小组	<i>n</i>	体检咨询	服务态度	健康教育	就诊环境	体检秩序维持	体检流程便捷性	隐私保护	护理指导	地标指引	检后饮食补给
观察组	150	3.99 ± 0.48	4.04 ± 0.56	4.01 ± 0.38	4.24 ± 0.36	4.32 ± 0.25	4.26 ± 0.19	4.45 ± 0.16	4.35 ± 0.11	4.42 ± 0.13	4.45 ± 0.14
对照组	150	3.06 ± 0.23	3.11 ± 0.54	3.25 ± 0.51	3.49 ± 0.35	3.55 ± 0.21	3.56 ± 0.23	3.52 ± 0.22	3.53 ± 0.14	3.62 ± 0.17	3.63 ± 0.18
<i>t</i>		21.399	14.641	14.635	18.294	28.884	28.737	41.870	56.406	45.782	44.041
<i>P</i>		<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

3 讨论

体检是由多学科医护人员为体检者协同诊治、提供科学预防理念并指导其有效健康管理的一种现代化医疗手段^[5]。而高质量的护理干预配合, 对提升体检护理质量尤为重要^[6]。常规体检护理虽然能够满足基本需要, 但实施过程缺乏对护患沟通的重视, 尤其是日常护理工作繁琐情况下, 极易因为护患信息不对称以及个体认知差异, 加剧护患矛盾冲突, 削弱体检护理质量^[7]。因此, 为了构建和谐医患关系, 促进职业健康监护所护理服务质量提升, 有必要及时加强沟通交流, 消除壁垒, 纠正体检者负面认知, 使其有序配合各项检查, 以提高体检效率^[8]。

本研究中, 观察组体检者依从率92.67%高于对照组84.67%, 同时体检者候诊时间、总检查时间短于常规组 ($P < 0.05$)。分析其原因, 常规体检护理过程中, 难以及时传递服务信息, 故而容易降低体检效率, 影响体检者依从性^[9]。AIDET沟通框架灵活, 细致的流程说明、详细的阐述告知, 可根据体检者最关心的问题, 给予全面的答疑解惑, 可以提高体检者的认知水平, 消除医患或

护患之间的信息不对称, 使其主动配合检查^[10]; 并且在体检全程给予情感安慰、微笑服务、便民服务、隐私保护、仪容仪表等人性化护理内容加持, 践行“顾客至上”的服务理念, 设身处地为体检者考虑, 有助于体检者有序配合完成检查, 减少不必要的等待时间, 以提高体检效率^[11]。观察组体检者晕倒、跌倒、晕针、投诉等体检相关不良事件总发生率6.00%低于对照组13.33% ($P < 0.05$)。分析其原因, AIDET沟通模式下, 护理人员详细、细致地解释说明, 引起体检者重视, 有助于体检者提前规划, 充分准备, 主动规避问题, 可在一定程度上保障体检安全, 减少相关不良事件的发生^[12]。

吕勤花等^[13]研究报道, AIDET沟通模式应用后的患者满意率高达97.17%, 比对照组的满意率89.62%高。而本研究中, 观察组服务主动性、体检水平、人文关怀、医患沟通等四项护理质量评分以及体检者对体检服务满意度的评分均高于对照组 ($P < 0.05$)。分析其原因, AIDET沟通全程关注护理细节, 注重护患沟通及时性和信息对称性, 以便护理人员及时通过善意的动作行为和语言情感表达, 为体检者提供心理支持^[14]; 护理人员真诚