

# AIDET 沟通模式对体检中心 VIP 客户体检项目知晓度的影响

杨 静

(南阳市中心医院 体检科,河南 南阳 473000)

**摘要:**目的:分析AIDET沟通模式对体检中心VIP客户体检项目知晓度的影响。方法:选取体检中心2017-05~2019-03期间VIP客户60例,按照建档时间分为研究组30例、参照组30例,参照组采用常规护理模式,研究组予以AIDET沟通模式,统计对比两组护理前后项目知晓度以及护理工作满意度。结果:研究组护理工作满意度为86.67%(26/30),高于参照组63.00%(19/30,  $P < 0.05$ );护理后,两组项目知晓度高于护理前,且研究组高于参照组( $P < 0.05$ )。结论:AIDET沟通模式应用于体检中心VIP客户,能加强体检项目知晓度,提高护理工作满意度。

**关键词:** AIDET沟通模式;体检项目知晓度;护理工作满意度

**中图分类号:** R47

**文献标识码:** B

**文章编号:** 1673-9388(2020)02-0230-03

随社会经济发展,越来越多人们将注意力倾注到自身健康,体检中心则担任着以健康为中心的身体检查责任,因体检中心检查人数较多,体检人员把注意力更多倾注在体检项目完成度,因此忽视了与客户间进行有效沟通,从而导致了客户对满意度以及对体检项目知晓度较低<sup>[1,2]</sup>。而部分学者认为,提高客户对项目认知度,有助于提高体检效率以及护理工作满意度,因此,需寻找一种较为科学、有效护理方式,对于提高体检效率等具有重要意义<sup>[3,4]</sup>。本研究选取体检中心60例VIP客户,旨在探讨AIDET沟通模式对体检项目知晓度的影响。具体报告如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取体检中心2017-05~2019-03VIP客户60例,按照建档时间分为研究组30例、参照组30例。研究组男性14例,女性16例,年龄21~30岁,平均年龄 $25.51 \pm 2.24$ 岁,学历:初中及以下10例,高中及中专13例,大专及本科以上7例,工龄:1~3a 8例,4~6a 11例,>5a 11例;参照组男性17例,女性

13例,年龄21~31岁,平均年龄 $25.94 \pm 2.4$ 岁,学历:初中及以下9例,高中及中专12例,大专及本科以上9例,工龄:1~3a 13例,4~6a 8例,>5a 9例。两组一般资料(年龄、工龄、性别、学历)均衡可比( $P > 0.05$ ),且本研究经体检中心伦理会审核通过。

### 1.2 纳入及排除标准

(1)纳入标准:均确认为体检中心VIP客户;知情本研究,并签署同意书者;(2)排除标准:严重精神异常者;严重沟通障碍者;已知伴有严重疾病者。

### 1.3 方法

**1.3.1 参照组** 给予常规护理模式。给予客户路线引导,指引客户找到对应体验项目所对应科室,解答客户提出问题。

**1.3.2 研究组** 给予AIDET沟通模式。具体措施如下:(1)专项小组成立。由科室护士任组长,其职责是带领组内人员进行有关AIDET沟通模式相关定期培训以及考核,随时监督;(2)沟通模板制定。①要求工作人员保持态度热情和主动自我介绍;②需耐心、细心地讲解体检内容和检查项目的目的、意义;③于沟通中采用非语言、语言相结合模式;(3)实施模板。①了解:主动了解客户个人信息,包括基本信息、身体状况、体检套餐选择等,沟通模

收稿日期:2020-03-17;修回日期:2020-04-28

作者简介:杨静(1979-),女,南阳市中心医院体检科主管护师。

板:您好,×先生/女士,欢迎您来到××体检中心,为确定您的个人信息和套餐内容的正确性,因此需要和您再次核实,如若您有问题可以到服务台进行咨询或寻求帮助;②介绍:当服务台人员于客户见面后,需采取热情态度自我介绍,且对客户介绍对导检人员进行介绍,沟通模板:×先生/女士,您好,我是服务台人员××,麻烦您出示下您预约的体验单,我这里先帮您取号,这是您接下来的导检人员××,将由他/她带领您进行接下来的整个体检,在接下来过程中,您有什么问题可以随时咨询他/她;③过程:由导检人员带领客户进行接下来检查,并在检查前告知下一项检查项目,沟通模板:×先生/女士,我们已经完成抽血检查,接下来是进行B超检查,完成这项检查后,您就可以食用早餐了;④解释:导检人员需要在每项检查前跟客户详细讲解检查内容和意义,并对检查医生姓氏和工作经验进行介绍,使客户了解以及体会每项检查具有真正意义,沟通模板:×先生/女士,我们将要进行的下一项检查是眼科,其检查内容主要是眼底血管、视力和是否有白内障等,这位是给您检查的眼科×医生,他/她在眼科工作已有30余年,经验丰富;⑤感谢:所有体检项目完成后,感谢客户过程中配合,并希

望能提出过程中问题、意见,沟通模板:×先生/女士,今天很高兴能为您服务,谢谢您在体检过程中的配合,期待您对我们工作能提出宝贵的建议,祝您健康。

#### 1.4 观察指标

(1)采用《VIP客户体检项目知晓度测试表》评估两组护理前后项目知晓度,共有8个项目,总分100分,分值越高,知晓度越高;(2)采用纽卡斯尔护理服务满意度量表(nSnS)评定两组护理工作满意度,nSnS包括19个项目,每项1~5分,非常不满意计为1分,不满意计为2分,一般满意计为3分,非常满意计为5分,满意计为4分。非常满意率+满意率+一般满意率=护理工作满意度。

#### 1.5 统计学分析

采用SPSS21.0软件对数据进行处理,其计量资料(项目知晓度)行 $t$ 检验,以 $\bar{x} \pm s$ 表示,而计数资料(护理工作满意度)行 $\chi^2$ 检验,以 $(n, \%)$ 表示, $P < 0.05$ 说明差异具有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 项目知晓度

表1 两组护理前后项目知晓度比较( $\bar{x} \pm s$ ,分)

| 组别  | $n$ | 护理前          | 护理后          | $t$    | $P$     |
|-----|-----|--------------|--------------|--------|---------|
| 研究组 | 30  | 40.15 ± 6.95 | 66.21 ± 7.14 | 14.325 | < 0.001 |
| 参照组 | 30  | 41.32 ± 6.89 | 56.86 ± 8.40 | 7.835  | < 0.001 |
| $t$ |     | 0.655        | 4.645        |        |         |
| $P$ |     | 0.515        | < 0.001      |        |         |

表2 两组护理工作满意度比较( $n, \%$ )

| 组别       | $n$ | 非常不满意    | 不满意      | 一般满意      | 满意       | 非常满意     | 满意度       |
|----------|-----|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
| 研究组      | 30  | 1(3.33)  | 3(10.00) | 11(36.67) | 9(30.00) | 6(20.00) | 26(86.67) |
| 参照组      | 30  | 4(13.33) | 7(23.33) | 9(30.00)  | 7(23.33) | 3(10.00) | 19(63.00) |
| $\chi^2$ |     |          |          |           |          |          | 4.356     |
| $P$      |     |          |          |           |          |          | 0.037     |

护理前,两组项目知晓度比较,无显著差异( $P>0.05$ );护理后,两组项目知晓度高于护理前,且研究组高于参照组( $P<0.05$ )(见表1)。

### 3 讨论

近年来,伴随人们生活水平的提高和经济的增长提高、增长,越来越多人们开始重视生命健康,因此,健康体检逐步也缓慢显示出来其重要性,而体检中心重要职责是使客户在整个体检过程中保持舒心、顺心状态,故而有效沟通则是完成职责重要桥梁之一<sup>[5,6]</sup>。

AIDET沟通模式是一种美国医疗机构常用沟通方式,包括了解(acknowledge)、介绍(introduce)、过程(duration)、解释(explanation)、感谢(thank)5个内容,通过5个内容结合,能充分调动起沟通积极性,从而提高沟通有效性,达到提高配合度目的<sup>[7,8]</sup>。本研究结果显示,护理后,两组项目知晓度高于护理前,且研究组高于参照组( $P<0.05$ ),可知,AIDET沟通模式能提高VIP客户对项目知晓度。AIDET沟通模式通过介绍、过程、解释3个环节,利用导检人员、服务台人员与客户间友好互动,提高客户积极主动性,最大程度发挥护理人员主观能动性,积极讲解项目相关知识,还能解答客户疑问,从而提高客户对每个体检项目认知度,让客户了解体检意义,提高客户对于体检积极性,达到提高体检配合度目的。此外,本研究还发现,研究组护理工作满意度86.67%高于参照组63.00%( $P<0.05$ ),可知,AIDET沟通模式能提高VIP客户对护理工作满意度。AIDET沟通模式5个环节都能促进护理人员与客户间友好关系建立,积极主动与客户进行沟通,从而促进客户保持愉悦心情,达到提高护理工作满意度目的,此外,AIDET沟通模式采用导检人员

全程陪同方式,能帮助客户缩短体检整体时间,从而提高体检效率,进一步提高客户对护理工作满意度。在本研究中,将AIDET沟通模式主要运用于体检中心体检者,其注意事项如下:(1)小组成员选取需要具有高年资资历;(2)要求护理人员熟练掌握AIDET沟通模式理念;(3)熟练掌握每项体检项目流程、意义,避免无法解答客户疑问而导致护理工作满意度下降;(4)本研究针对VIP客户,人群较少,面对普通客户人群数量庞大,采用全程一对一陪护,增加体检中心经济压力,因此在面对普通客户群时需调整护理方案。

综上所述,体检中心采用AIDET沟通模式对待VIP客户,能提高护理工作满意以及项目知晓度。

### 参考文献

- [1]王海珠,邢燕姬.程序化和谐护理对提高体检中心护理质量及体检者满意度的效果[J].临床与病理杂志,2016;36(7):969-972
- [2]向爱华,邓红,陈玉华.我院体检中心客户满意度调查分析与对策[J].江苏医药,2016;42(6):730-731
- [3]刘琳,单燕.以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响[J].检验医学与临床,2016;13(7):980-982
- [4]吴英,刘锦,徐琼,等.全程护理对提升体检中心妇科检查体检者满意度的效果[J].解放军护理杂志,2017;34(11):67-69
- [5]徐云芳,吴永梅,刘汉梅.“6A”护理管理模式在我院体检中心的应用[J].护士进修杂志,2016(2):133-136
- [6]付志刚,刘国中,张静静,等.某市体检中心现状调查及公立医院体检中心发展对策[J].中国医刊,2018;53(1):106-109
- [7]吴莉,刘梅.AIDET沟通模式在单侧人工全髋关节置换术后深静脉血栓防治中的应用[J].山西医药杂志,2018;47(1):102-104
- [8]尹莉,侯燕,许玉凤,等.AIDET标准沟通模式对高龄二胎产妇负性情绪及分娩结局的影响[J].医学临床研究,2018;35(5):978-980