

观察 CICARE 沟通模式在血液科日间病房护患沟通中的实施效果探究

赵娟, 樊英英, 余培培*

南通大学附属医院 江苏南通

【摘要】目的 探讨 CICARE 沟通模式在血液科日间病房护患沟通中的实施效果。**方法** 选择 2020 年 1 月至 2020 年 12 月, 在我科室进行日间治疗的血液病患者 400 例, 1-6 月份日间患者 200 例为常规组; 7-12 月份日间患者 200 例为研究组。常规组给予常规护理, 研究组实施 CICARE 沟通模式。比较两组护患沟通质量、患者满意度。**结果** 研究组医护患沟通质量评分高于常规组, 患者满意度高于常规组, 存在显著差异, $P < 0.05$ 。**结论** 血液科日间患者实施 CICARE 沟通模式可提高医护患沟通质量, 提高患者的满意度。

【关键词】 CICARE 沟通模式; 血液科日间病房; 护患沟通; 实施效果

【基金项目】 2019 年度南通大学附属医院院级课题 CICARE: 沟通模式在血液科日间病人中的应用 (Tfh1914)

To observe the implementation effect of CICARE communication model in nurse-patient communication in day ward of hematology department

Juan Zhao, Yingying Fan, Peipei She*

Affiliated Hospital of Nantong University Nantong, Jiangsu

【Abstract】 Objective To explore the effect of CICARE communication model in nurse-patient communication in day ward of hematology department. **Methods** From January 2020 to December 2020, 400 patients with hematological diseases who received daytime treatment in our department were selected, 200 daytime patients from January to June as the routine group, and 200 daytime patients from July to December as the study Group. The routine group was given routine care, and the study group implemented the CICARE communication mode. The quality of nurse-patient communication and patient satisfaction were compared between the two groups. **Results** The quality score of doctor-nurse-patient communication in the study group was higher than that in the routine group, and the patient satisfaction was higher than that in the routine group, with significant differences, $P < 0.05$. **Conclusion** The implementation of CICARE communication mode for day patients in the department of hematology can improve the quality of communication between doctors, nurses and patients and improve the satisfaction of patients.

【Keywords】 CICARE communication model; Day ward of hematology department; Nurse-patient communication; Implementation effect

为了适应临床发展需要, 医学模式发生了较大变化, 随即便出现了日间病房的概念。日间病房 (day-care unit) 是目前国外比较流行的新型治疗模式, 是根据常见病、多发病经简短观察治疗即可出院的特点, 专为患者设计短、平、快式医疗服务^[1]。这种新型的医疗服务模式, 将缩短患者的无效住院时间, 有效缓解住院病房和门、急诊病房出现的患者积压, 充分提高了床位使用率, 减轻患者的经济负担, 同时提高了社会医疗资源的有效利用率, 给患者、医院、社会三方都带

来了益处。也是生物—心理—社会新医学模式发展的具体体现, 由于日间病房“短、平、快”的特点, 且病人治疗时间不固定、流动性大、输液环节流程多以及科室区域硬件的局限^[2-3]。护患之间缺乏有效沟通, 对患者满意度造成了一定的影响。为改善“一床难求”的问题, 本科室于 2018 年起部分开展日间病房模式, 即病区日内病房模式, 收治病情较为稳定, 当日进行相关检查, 治疗结束后即可出院的患者。2018 年 1 月至 11 月共收治日间病人 679 人次。由于缺乏相关护

*通讯作者: 余培培

理经验,且日间病人未实行入院预约模式,增加了护理工作量的同时对护理管理造成了一定的困难。为了解决这一难题,我们通过微信预约平台及品管圈手法等在一定程度上解决了预约及降低病人治疗等候时间等问题。然而工作量的增加,压缩了护士与病人间的沟通时间,满意度有所下降。流程化沟通方式能够规范护理人员护理操作时的沟通方式,减少因沟通不良引起护理纠纷,提高患者护理满意度,值得临床进一步推广应用。随着人们生活水平的提高,患者对医疗服务的要求也越来越高,软服务作为附加服务,越来越受到医院管理者的关注^[9-10]。因此,建立流程化的沟通模式,在血液科日间病房中的应用是值得探讨的课题。本研究探讨了 CICARE 沟通模式在血液科日间病房护患沟通中的实施效果,报道如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

研究对象:2020年1月至2020年12月,在我科室进行日间治疗的血液病患者400例纳入标准:(1)患者均为血液科日间病人,初中以上文化,能够独立完成问卷调查。(2)患者愿意参加本次研究。(3)患者签署书面知情同意书。

排除标准:(1)患者病情变化,由日间转为住院;(2)患者存在听力、视力、智力、言语沟通障碍,影响与医护人员的沟通沟通。(3)患者拒绝参加本次研究。分组:1-6月份日间患者200例为常规组;7-12月份日间患者200例为研究组。研究组年龄23-75岁,平均(56.12±2.34)岁,男:女=112:88。常规组年龄25-74岁,平均(56.12±2.21)岁,男:女=111:89。两组样本比较显示 $P>0.05$ 。

1.2 方法

常规组给予常规护理,研究组实施 CICARE 沟通模式。为了使 CICARE 沟通模式能有效落实,科室对 CICARE 沟通模式组护士进行为期3个月的培训,培训由护士长组织实施,有护理经验的高年资护士进行监督与评定,每周3次,每次半小时。培训内容包括将“CICARE 沟通”融入到日间病房的每个环节中,如接待病人、入科宣教、安置病人、告知检查及治疗相关注意事项、巡视病房、出院宣教,返院复查和出院回访的具体内容,探究患者的心理活动,提升护士关注情商意识。CICARE 沟通效果的综合得分由护士自我评价(25%)、督导小组测评(50%)、护士互评(25%)相加得到,得分 >90 分时才算顺利通过考核。设立 CICARE 奖,质检组持续跟踪执行情况让护理人

员针对日间病人良好地执行 CICARE 沟通流程,必然离不开管理者持续跟踪。所谓持续跟踪,并非需派专人整天抽查和监督护理人员的执行情况,最佳办法是“以鼓励为主,以惩罚为辅”。而鼓励的方式可以设置“CICARE 奖”,每月或每季度由护士长甚至科内全体护士推举获奖者。让护士们便形成执行 CICARE 的习惯。

全部通过科室 CICARE 培训评估之后,按照以下步骤进行情景模拟:①接触 Connect “打招呼”:身份确认,称呼对方喜欢的称谓,选择合适语言(普通话,家乡话),快速掌握风俗特点;全程保持微笑和温暖语气;如果需要,搀扶或借助轮椅输送患者,或打开陪客床供病人休息。②介绍 Introduce “我是谁,自我介绍,表明自己将为患者提供今日的整体护理服务,并告知患者如何寻找责任护士。③沟通 Communicate “我为什么来,我将要做什么,需要配合什么”。告诉患者本次护理将要提供什么护理服务或护理措施,及所需的注意事项,需要患者如何配合,所需时间,探寻患者的心理状况,评估患者的心理紧张状况。④询问 Ask,“询问患者需要什么,担心什么”听取病人主诉(有何困难;患者担心什么、需要什么、患者有哪些不舒服),若为患者进行查体,则需要征得患者同意,询问患者有何意见与建议。⑤回答 Respond。“反馈”,对患者的要求给予恰当反馈,并及时跟踪反馈结果,耐心解答患者的疑问,无法回答寻求更高层级医护帮助,并及时反馈,对患者进行必要的人文和心理关怀、心理支持。⑥离开 Exit。“有礼貌的离开”,对患者的积极配合表示感谢,并礼貌离开;离开前强调各种注意事项和下一流程需要提前做好的准备工作;患者出院前进行健康教育,告知医院联系方式,知患者复查时间、频率及流程。

1.3 观察指标

比较护患沟通质量,用5级 Likert 标度应答选项为:很畅通、畅通、比较畅通、不畅通,很不畅通,得分分别是5、4、3、2、1分,越高越好。

研究人员统一培训后,按照 CICARE 沟通模式与日间病人进行沟通沟通,治疗结束后让病人填写《日间病人满意度调查表》。一共11项,自制满意度调查表,用5级 Likert 标度应答选项为:很满意、满意、比较满意、不满意,很不满意,分别是5、4、3、2、1分,总分11-55分,越高越好。调查表由护理组长统一收集保管,调查表置于信封内,不记名,填表前告知患者。

1.4 统计学处理

最后所获数据应用 SPSS13.0 软件包进行统计学分析,各观察指标计量数据用均数±标准差($\bar{x} \pm s$)表示,采用 t 检验,以 $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

2 结果

2.1 医护患沟通质量评分

研究组的护患沟通质量比常规组高($P < 0.05$)。研究组的护患沟通质量是 4.45 ± 0.45 分,而常规组的护患

沟通质量是 3.41 ± 0.24 分。

2.2 患者对护理的满意度

研究组的患者对护理的满意度比常规组高 ($P < 0.05$)。研究组的患者对护理的满意度当中,总分最低分是 38 分,最高是 55 分,平均满意度得分是 46.10 ± 3.21 分,而常规组的患者总分最低分是 26 分,最高是 45 分,平均满意度得分是 36.42 ± 2.45 分。见表 1。

表 1 两组患者对护理的满意度比较

组别 (n)	最低	最高	平均得分
常规组(200)	26	45	36.42 ± 2.45
研究组(200)	38	55	46.10 ± 3.21
t			10.523
P			0.000

3 讨论

流程化沟通方式是近年来新兴起来的服务模式之一,是美国医疗机构的一种以流程为导向的沟通方式,它指导护理人员利用治疗、护理的时间,通过循序渐进、环环相扣的 6 个步骤与患者沟通,充分体现人文关怀,加快护理人员人文理论知识到实际应用的转化。CICARE 由构成沟通构架 6 个步骤关键词的首字母组成,接触 C (Connect); 介绍 I (Introduce); 沟通 C (Communicate); 询问 A (Ask); 回答 R (Respond); 离开 E (Exit) [4-5]。

美国加州大学洛杉矶分校综合医院应用 CICARE 沟通方式,将患者对医生的满意度从 2009 年的 37% 提高到 2010 年的 99%。国内研究报道 CICARE 沟通模式在普通病房、供应室、术前访视等应用中提高了患者满意度,提升了护理质量。但如何运用于日间肿瘤病人及与专科护理知识结合,使其更加专业化,系统化,有待进一步探讨。血液肿瘤是一组难治性疾病,严重威胁人类生命,并发症多,治疗效果欠佳,且复发率高。血液科日间病人的治疗存在其专科性及特殊性,往往影响着护患的满意度,目前鲜有将 CICARE 沟通模式运用其中的报道。

本研究探讨 CICARE 沟通模式在血液科日间病人中的应用,即建立专业化的 CICARE 沟通模板,对相关护士进行规范化的培训及考核后,将此模式应用于日间病人,通过对院部护理质量满意度调查表的进行一定的调整,制定血液内科一病区《日间病人满意度调查表》收集常规模式及 CICARE 沟通模式下患者的

满意度并进行对比,了解 CICARE 沟通模式下日间病人的满意度。通过对 CICARE 沟通模式的学习培训,提高护理人员的语言沟通能力,提升护理质量和护理人员的综合素质,护理人员在为患者提供高效优质的沟通过程中不断提高自身沟通能力和人文素养,规范护理行为,护患沟通质量直接影响患者对护理服务治疗的感受及评价,提高患者对护理工作的满意度。综合我科日间病人的专科特色,由护士长及护理经验丰富的高年资护理人员共同制定个性化的 CICARE 沟通模板,对全体护理人员进行相关培训,模拟训练、考核合格后,试运行一月。由质控组成员持续跟踪改进,解决试运行中出现的问题并确定最终版 CICARE 沟通模板。同时根据实际沟通情况灵活变通的应用于临床。在院部统一发放的《护理工作质量满意度调查表》的基础上,制定更加符合日间病人的血液内科一病区《日间病人满意度调查表》,收集日间病人在常规模式及 CICARE 沟通模式下的满意度。

日间病房是当今世界医学发展的新潮流,是一种新的治疗模式,它是一种新的医学模式,是一种新的生物、心理、社会医学的新模式,它可以满足病人对医疗服务的需要[6]。CICARE 沟通模型将模糊的非言语沟通定量分析定量分析,建立在循证医学的基础上,以人为本,实现“以病人为中心”,提高病人的就诊体验。CICARE 沟通模式在护理工作中,除了要注重专业的护理服务外,还要兼顾病人的社会生活习惯和心理状态,使沟通更加具体、规范化、流程化,从而提高病人的就诊体验。CICARE 沟通模式可以提升病

人的满意度, 并体现出护理服务的水准和效率, 这是快速完成日间病房工作的关键^[7]。

该研究的成果显示研究组医护患沟通质量评分、患者对护理的满意度和常规组比较, 存在显著差异, $P < 0.05$ 。可见, 应用 CICARE 沟通模式进行沟通的日间病人满意度高于常规模式下的日间病人, 通过对 CICARE 沟通模式的学习培训提高护理人员的沟通能力, 提升护患沟通质量, 同时也提高了患者的满意度。

综上, 住院病房患者实施 CICARE 沟通模式可提高医护患沟通质量, 减少纠纷, 提高满意度。

参考文献

- [1] 朱慧敏, 许小燕, 陈小明. 基于 CICARE 沟通模式的护理干预在小儿肺炎治疗中的应用价值[J]. 卫生职业教育, 2021, 39(20):140-142.
- [2] 徐洁艳, 周海萍, 丁如梅. CICARE 沟通模式对肝癌行经导管动脉化疗栓塞术患者的影响[J]. 齐鲁护理杂志, 2021, 27(20):22-25.
- [3] 刘恒, 许歌. 流程为导向 CICARE 沟通模式在产程进展过程中的应用研究[J]. 基层医学论坛, 2021, 25(27):3865-3867.
- [4] 储蕴, 马艳梅, 郭闯. CICARE 沟通模式在 ICU 探视期间的应用效果[J]. 中国继续医学教育, 2021, 13(25):125-129.

- [5] 赵琳. CICARE 沟通模式联合小丑照护在居家隔离手足口病患儿门诊健康教育中的应用[J]. 国际医药卫生导报, 2021, 27(17):2787-2792.
- [6] 张雨馨, 陈玲玲, 彭贵海, 金巧云. CICARE 模式在心内科实习护生沟通训练中的实践探讨[J]. 现代职业教育, 2021, (36):232-233.
- [7] 汪晓婷, 陈秋菱, 林立宇. 流程化沟通模式结合放松式心理护理对高血压择期骨科手术患者血压水平及心理状态的影响分析[J]. 心血管病防治知识, 2021, 11(19):47-49.

收稿日期: 2022 年 6 月 28 日

出刊日期: 2022 年 8 月 9 日

引用本文: 赵娟, 樊英英, 余培培, 观察 CICARE 沟通模式在血液科日间病房护患沟通中的实施效果探究[J]. 当代护理, 2022, 3(6):124-127

DOI: 10.12208/j.cn.20220256

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 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