

CICARE 沟通模式在血液科日间病人中的应用

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人中的应用效果。**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 210 例, 1-6 月份日间患者 105 例为常规组; 7-12 月份日间患者 105 例为研究组。常规组给予常规护理, 研究组实施 CICARE 沟通模式。比较两组护理人员的沟通质量、职业成就感评分以及纠纷发生率。**结果** 研究组医护患沟通质量评分达到了 92.63 ± 5.58 分、职业成就感评分 90.91 ± 5.87 分比常规组 80.13 ± 3.16 分、 83.12 ± 2.67 分高, 数据比较, 存在显著差异, $P < 0.05$ 。另外, 在护理过程, 研究组无出现纠纷的情况, 常规组有 5 例出现了纠纷。**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, 减少纠纷, 提高护理人员职业成就感。

【关键词】 CICARE 沟通模式; 血液科日间病人; 应用效果

【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》(项目编号: tfh1914)

Application of CICARE Communication Model in Hematology Ambulatory Patients

Juan Zhao, Yingying Fan*, Peipei She

Affiliated Hospital of Nantong University, Nantong, Jiangsu, China

【Abstract】 Objective To explore the application effect of CICARE communication mode in day patients of hematology department. **Methods** From January 2020 to December 2020, 210 patients with hematological diseases who received daytime treatment in our department were selected, and 105 patients who received daytime treatment from January to June were included in the routine group. A total of 105 daytime patients from July to December were included in the study group. The routine group was given routine nursing, and the research group was given CICARE communication mode. The communication quality, career achievement score and incidence of disputes were compared between the two groups. **Results** The communication quality score of the study group reached 92.63 ± 5.58 points, the career achievement score of the study group was 90.91 ± 5.87 points, compared with the conventional group 80.13 ± 3.16 points, 83.12 ± 2.67 points, there were significant differences, $P < 0.05$. In addition, during the nursing process, there were no disputes in the study group and 5 disputes in the conventional group. **Conclusion** CICARE communication mode can improve the quality of communication between doctors and patients, reduce disputes and improve the professional sense of accomplishment of nursing staff.

【Keywords】 CICARE communication mode; Hematology day patients; Effect of Application

护理是医疗工作的重要组成部分。在护理病人的过程中, 病人与医生或医务人员之间的沟通称为医患沟通, 医护人员与病人之间的沟通是良好护患关系的基础。护患沟通主要建立在医护人员与患者之间的有效沟通基础上。两者之间的有效沟通非常重要。如果能够掌握患者的有效沟通技巧, 不仅可以合理平息患者的负面情绪, 医务人员的治疗活动

也可以更顺利地展开。CICARE 沟通模式是美国医疗机构实施的一种面向流程的沟通模式。目前, 国内一些医疗机构已经探索并使用了这种沟通方式^[1-2]。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

*通讯作者: 樊英英

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, 包含了接触、介绍、沟通、询问、回答和离开六个环节。随着社会的不断发展, 传统的单纯以护理技术作为判断护理服务质量高低的评价方式, 已经无法满足现实医疗环境的需要。在日常的护理工作中, 我们发现许多护患冲突并不是因为护理技术所致, 而是与护患之间的沟通有着密切的关系。沟通在护理工作中发挥着越来越重要的作用^[3]。CICARE 沟通模式作为一种有效的沟通方式, 既提高了护理人员的沟通能力, 又在很大程度上提升了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, 规范了护理行为, 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, 促进了患者对护理工作满意度的提升。为进一步推动 CICARE 模式的应用, 提高医护人员的沟通能力, 本研究探析了 CICARE 沟通模式在血液科日间病人中的应用效果, 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 210 例纳入本次研究作为观察对象。分组: 1-6 月份日间患者 105 例为常规组; 7-12 月份日间患者 105 例为研究组

研究组年龄 23-75 岁, 平均 (56.12±2.34) 岁, 男: 女=72: 33。常规组年龄 25-74 岁, 平均 (56.12±2.21) 岁, 男: 女=71: 34。两组样本比较显示 $P > 0.05$ 。

1.2 方法

常规组按常规方法对病人进行收治, 病人出院前让病人填写《日间病人满意度调查表》。

研究组: (1) 全员培训。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。(2) 情景模拟与考核。全部通过科室 CICARE 培训评估之后, 进行情景模拟, 根据目前日间收治

的主要病种: MM (多发性骨髓瘤), 骨穿及慢性淋巴细胞白血病, 制定专病模拟情景, 体现专科特色, 在模拟过程中将不断发现问题, 提出问题, 持续改进。以多发性骨髓瘤为例, 主要沟通内容有: ①接触: 也即是“打招呼”。“您好, XX 阿姨/叔叔……, 今天您是过来住日间病房的, 考虑到您多发性骨髓瘤的特殊性, 我们可以为您提供一张简易床, 所以请您不必太过担心治疗过程, 搀扶或借助轮椅输送患者至床旁。”②介绍: 也即是“我是谁”。“我是您的责任护士 XX, 您可以叫我小 X。今天您的治疗由我完成, 多发性骨髓瘤行动不便, 有问题可以随找我时我, 今天我负责的区域是 X 床-X 床, 如果在护士站看不到我, 不用着急, 您可以在这个区域找到我”。③沟通: 也即是“我为什么来, 我将要做什么, 需要配合什么”“今天按照常规, 主要是给您进行硼替佐米的注射, 另外需要输注 MTX 及相关辅助药物, 硼替佐米是医生开处方让您买的, 请问您药物准备好了么? 等我我看一下您上次的注射部位, 然后安排今天的注射部位, 另外医生开具医嘱后, 处理医嘱及药物准备有一定的过程, 还希望您耐心等待, 我们会进最大的努力在最短的时间内帮您完成治疗, 谢谢您的配合。”④询问: “询问患者, 需要什么, 担心什么”。“您今天是按疗程过来住院的, (硼替佐米为周疗, 每周注射一次) 出院回家的这一周时间里面有没有什么特殊情况? 治疗以后骨痛情况得到缓解了么? (根据病人疼痛应用 VAS 视觉模拟评分法进行评分) 今天的治疗过程可能会持续到下午, 您的午餐如何解决?” (若为患者进行查体, 则需要征得患者同意)。⑤回答: 也即是“反馈”。“今日治疗后, 要保证多饮水, 每日大于 3000ml, 注射硼替佐米之后, 禁止热敷冷敷, 观察穿刺处局部皮肤情况。如果骨痛明显, 注意卧硬板床。硼替佐米为蛋白酶抑制剂, 相对化疗, 不良反应小, 而且目前临床治疗效果很好, 很多病人治疗后也能回归社会正常生活, 您对自己要有信心, 我们会也帮助您的。”⑥离开: 也即是“有礼貌的离开”。“XX 阿姨/叔叔……今天的治疗结束了, 下面我来通知医生给您做出院结算, 您把押金单准备好, 通知结账之后就可以结账离开了。出院的时候物品都要带齐, 出院回家注意防寒保暖, 每周检查血常规观察白细胞的情况, 预防感染。如果出现疼痛、感冒、出血以及其他不适的情况, 及时就医。如果有不清楚的问题, 可以拨打我们护士站

电话咨询,我们会给您专业的指导,感谢您的配合!”

每名 CICARE 组护士与组内剩下护士分别扮演接待护士及患者,进行情景演练,模拟不同背景患者在不同情境下接待护士的沟通技巧。按照流程逐项考核接待护士的沟通能力。每次情景模拟结束后由护士长和科室 CICARE 流程内容制定参与者进行点评与评价,发现常见问题并分析原因,提出改进意见和建议,并在下一情景模拟中进行重点检查,直到 CICARE 组每名护士在模拟中熟练掌握 CICARE 沟通流程与技巧。

1.3 观察指标

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交流,护理结束后对比两组护理人员沟通质量、职业成就感评分以及纠纷发生率。自制调查表,满分 100 分,得分越高则沟通治疗、职业成就感越高。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,填表前告知护理人员。

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

研究组医护患沟通质量评分达到了 92.63 ± 5.58 分、职业成就感评分 90.91 ± 5.87 分比常规组 80.13 ± 3.16 分、 83.12 ± 2.67 分高,数据比较,存在显著差异, $P < 0.05$ 。另外,在护理过程,研究组无出现纠纷的情况,常规组有 5 例出现了纠纷。比较结果见表 1。

表 1 两组医护的各项评价指标比较

组别	沟通质量评分	职业成就感评分	纠纷发生率
研究组	92.63 ± 5.58	90.91 ± 5.87	0 (0)
常规组	80.13 ± 3.16	83.12 ± 2.67	4.76% (5/105)

3 讨论

护患交流是健康和健康发展的关键。但是,在实际的护理工作中,护士往往忽略了与病人和家属之间的交流,从而导致了医疗纠纷。CICARE 模式作为一种规范的交流方式,对于护理人员的工作能力有着十分重要的作用^[4-5]。该系统可快速提升低水平护理人员的交流技巧,降低护理纠纷。近年来,由于医疗方式的改变和心理的快速发展,交流在护理工作中的地位日益突出。在日常护理实践中,许多护患矛盾并非因为护理技术,而在于护士与病人

的交流不畅通^[6-7]。护理人员使用不当的言语和肢体动作都有可能引起护理人员和病人的矛盾。在日常护理工作中,仅注重技术层面的交流技能,由于缺乏系统、具体的考核标准,很难适应实际情况。采用 CICARE 沟通方式,使各环节标准化、程序化,方便护士进行操作,量化评价,培养良好的交流习惯,形成良好的护理文化,使护理行为得到有效规范,服务意识和质量得到显著提高^[8-9]。通过 CICARE 沟通模型的应用,可以明显地改善护士的礼仪、人文素养、护患沟通、沟通技能,从而达到更好的护理行为。护理人员和病人之间形成了一种很好的护患关系,加强了交流,使病人和家属对护理工作的满意度得到了提升,它可以有效地解决护理前、中、后如何取信于病人,并与病人建立起一种和谐的护理关系。会在工作之余,逐步与病人进行交流,了解并满足病人的需要,以提高病人的满意程度,同时也有利于护理人员自身工作成就感、满足感的提升^[10-12]。

本研究当中,研究组医护患沟通质量评分达到了 92.63 ± 5.58 分、职业成就感评分 90.91 ± 5.87 分比常规组 80.13 ± 3.16 分、 83.12 ± 2.67 分高,数据比较,存在显著差异, $P < 0.05$ 。另外,在护理过程,研究组无出现纠纷的情况,常规组有 5 例出现了纠纷。可见,血液科日间患者实施 CICARE 沟通模式可提高医护患沟通质量,减少纠纷,提高护理人员职业成就感。

参考文献

- [1] 常浩,苏晓丽,邱洁. 微视频检查流程讲解联合 CICARE 沟通模式在硬式膀胱镜检查患者中的应用[J]. 齐鲁护理杂志,2022,28(06):72-75.
- [2] 刘燕,廖晓青,邱玲玲. CICARE 沟通模式在耳鼻咽喉科内镜室护患沟通中的应用[J]. 齐鲁护理杂志,2022,28(06):131-134.
- [3] 陈静娴,聂伟琳. 整体护理联合 CICARE 沟通模式在冠心病患者中的应用效果评价[J]. 中国卫生标准管理,2022,13(04):179-182.
- [4] 沙琦,王硕,方丹. CICARE 沟通模式在麻醉术前访视中的应用[J]. 齐鲁护理杂志,2022,28(04):146-148.
- [5] 卢仪真. 健康教育联合 CICARE 沟通模式在眼科日间病房中的应用效果[J]. 医学理论与实践,2022,35(03):505-506.

- [6] 毛迎. CICARE 沟通模式在经外周静脉置入中心静脉导管患者中的应用[J]. 山西医药杂志,2022,51(02):234-236.
- [7] 郭卫霞. CICARE 沟通模式指导下的肢体语言沟通在肾病综合征患儿中的应用[J]. 微量元素与健康研究,,:1-3.
- [8] 郭丽平,赵楠楠,顾岩. NLP 联合 CICARE 沟通模式提升护生在 COPD 患者肺康复训练中的应用研究[J]. 内蒙古医科大学学报,2021,43(S2):92-94.
- [9] 汪池,汪莹闽,吕小红,沈海晨,张俊,袁莉萍,鲍娟. CICARE 沟通模式对外科急救烧伤患者的应用效果评价[J]. 锦州医科大学学报,2021,42(06):59-63.
- [10] 徐东娥,祝红燕,马芸. CICARE 模式改善抑郁症患者抑郁症状的应用研究[J]. 中国现代医生,2021,59(33):168-171.
- [11] 李晓娟,邹红,李霞,陈苏丽,白艳. 发育性髋关节发育不良患者治疗期应用标准化流程沟通模式的效果探讨[J]. 西南军医,2021,23(Z1):441-443.
- [12] 郭小红. 接触-介绍-沟通-询问-回答-离开沟通模式在原发性肝癌患者术前访视中的应用[J]. 黑龙江医学,2021,45(20):2189-2190.

收稿日期: 2022 年 5 月 17 日

出刊日期: 2022 年 12 月 8 日

引用本文: 赵娟, 樊英英, 余培培, CICARE 沟通模式在血液科日间病人中的应用[J]. 当代护理, 2022, 3(10) : 101-104.

DOI: 10.12208/j.cn.20220475

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