

CICARE 沟通模式在放射科护理工作中的应用

伏雪萍, 肖亚梅

曲靖市第二人民医院 云南曲靖

【摘要】目的 探讨 CICARE 沟通模式在放射科护理工作中的应用。**方法** 将我院 2019 年 1 月-2021 年 1 月 80 例放射科患者, 数字表随机法分二组。对照组给予常规护理, CICARE 沟通组实施常规护理联合 CICARE 沟通。比较两组护理前后焦虑、抑郁评分、满意度。**结果** 护理前两组焦虑、抑郁评分比较, $P > 0.05$, 护理后两组焦虑、抑郁评分均显著降低, 而其中 CICARE 沟通组焦虑、抑郁评分显著低于对照组, $P < 0.05$ 。CICARE 沟通组满意度高于对照组, $P < 0.05$ 。**结论** 放射科患者实施常规护理联合 CICARE 沟通效果确切, 有利于减轻患者焦虑抑郁, 提高其满意度。

【关键词】 CICARE 沟通模式; 放射科; 护理工作; 应用

Application of cicare communication mode in nursing work of Radiology Department

Xueping Fu, Yamei Xiao

The second people's Hospital of Qujing, Yunnan, Qujing, China

【Abstract】Objective to explore the application of cicare communication mode in radiology nursing. **Methods** 80 cases of radiology patients in our hospital from January 2019 to January 2021 were randomly divided into two groups. The control group was given routine nursing, and the cicare communication group was given routine nursing combined with cicare communication. The scores of anxiety, depression and satisfaction were compared between the two groups before and after nursing. **Results** before nursing, the scores of anxiety and depression in the two groups were compared, $P > 0.05$. After nursing, the scores of anxiety and depression in the two groups were significantly reduced, and the scores of anxiety and depression in the cicare communication group were significantly lower than those in the control group, $P < 0.05$. Cicare communication group satisfaction was higher than the control group, $P < 0.05$. **Conclusion** the effect of routine nursing combined with cicare communication in radiology department is exact, which is conducive to reducing anxiety and depression and improving satisfaction.

【Key words】 cicare communication mode; Radiology Department; Nursing work; application

从某种意义上说, 医院放射科既是医疗活动的集中场所, 又是病人流动的主要场所。若病人等候时间过长, 则容易对认知程度产生一定影响, 严重者还会产生脾气暴躁的情绪, 甚至产生恐惧情绪, 所以此时放射科的医护人员有必要在一定的模式下完成与病人的有效沟通, 采取平易近人的态度, 消除病人的不良情绪, 提高检查的依从性^[1-2]。本研究探讨了 CICARE 沟通模式在放射科护理工作中的应用, 报道如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

将我院 2019 年 1 月-2021 年 1 月 80 例放射科患者, 数字表随机法分二组。每组例数 40。其中 CICARE 沟通组年龄 24-75 岁, 平均 (44.27±2.74) 岁, 男女各有 26 例和 14 例。对照组年龄 23-72 岁, 平均 (44.12±2.12) 岁, 男女各有 27 例和 13 例。两组一般资料统计 $P > 0.05$ 。

1.2 方法

对照组给予常规护理, 采用常规交流方式, 无需培训, 统一制定交流要求, 按照传统形式, 根据

个人经验, 制定相应的说明。

CICARE 沟通组实施常规护理联合 CICARE 沟通 (1) 建立标准。以建立护理与病人沟通的标准化沟通为基础, 以 CICARE 的沟通理论, 并结合本科室的实际, 建立了 CICARE 的护理沟通模型与标准。围绕“CICARE”六个阶段的沟通重点, 分别为: 称呼、介绍、沟通、提问、答复、退出 6 个阶段, 构建了我科室的规范化护理与患者沟通方式。借鉴先进的管理经验和方式, 突出人性化的思想。

(2) 开展全员理论训练和实习训练, 提高护患沟通的双向性、内容有序、沟通规范。只有经过全面的检查才能进行, 护士对此模型的熟悉, 既能在沟通中了解后续的情况, 也能有效地回答患者的问题, 确保我们的标准化护患沟通模式的正常运作。培训时间约为 3 天, 同时还要注意文明用语。改善医护人员沟通心理, 增强自我控制能力。在培训中, 还需要每周一次的沟通模拟培训演练和强化。在此基础上, 进行统一评审, 找出不足, 根据流程不断优化。(3) 建立信息沟通小组。主要成员有 6 名护士长和 1 名护理部部长, 这些人都经过了 CICARE 沟通培训, 并通过了考试。(4) 制定标准化的 CICARE 沟通模型。这一沟通方式包含了对放射科病人的全面关怀, 根据 CICARE 的特点, 制订了相应的护理

措施, 护士和主管护士的职责分工清晰, 护士长负责建立 CICARE 沟通模型和流程, 负责与病人沟通, 定期总结工作中的问题, 及时反馈信息, 以提升 CICARE 的沟通效率。C (接触): 指护士和病人的沟通, 提高护士和病人的沟通效率; I (介绍) 护士要告诉病人, 我是您的责任护士, 有任何需要, 请第一时间向我咨询; C (沟通): 介绍放射科的相关知识, 满足病人的需要; A (询问): 询问病人的身体状况、家庭经济状况、治疗需求; R (回答): 回答放射科病人的问题, 无法解决的问题, 向上级求助, 直至病人得到满意的答复; E (离开): 病人在离开的时候, 要告知病人有关出院指导。

1.3 观察指标

比较两组护理前后焦虑、抑郁评分、满意度。

1.4 统计学处理

SPSS23.0 软件中, 计数 χ^2 统计, 计量 t 检验, $P < 0.05$ 表示差异有意义。

2 结果

2.1 焦虑、抑郁评分

护理前两组焦虑、抑郁评分比较, $P > 0.05$, 护理后两组焦虑、抑郁评分均显著降低, 而其中 CICARE 沟通组焦虑、抑郁评分显著低于对照组, $P < 0.05$ 。见表 1。

表 1 护理前后焦虑、抑郁评分比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别 (n)	焦虑评分		抑郁评分	
	护理前	护理后	护理前	护理后
对照组(40)	67.84±3.33	46.32±2.45	65.33±6.22	44.13±1.74
CICARE 沟通组(40)	67.37±3.52	39.05±1.20	65.45±6.15	36.65±0.93
t	0.177	20.267	0.177	15.323
P	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

2.2 两组满意度比较

CICARE 沟通组满意度高于对照组, $P < 0.05$ 。CICARE 沟通组满意度是 100.00%, 显著高于对照组的 75.00% (30/40)。

3 讨论

CICARE 沟通模式是美国医疗机构的一种以流程为导向的沟通模式, 其通过引导护士利用治疗护理时间与病人进行沟通。沟通的过程分为六个步骤。①接触: 即护理人员与病人初次见面时使用适当的称呼和问候语; ②介绍: 自我介绍阶段的重点是阐明你在这次治疗中的角色, 而不只是介绍你的身份; ③沟通: 交流是告诉病人你将为她或他做什么, 要

花费多长时间, 以及要达到的效果或影响。④询问: 即在进行任何手术前获得病人的同意; ⑤回答。即在病人提出问题或疑问时, 护理人员应及时、适当地答复病人, 消除病人的疑虑; ⑥离开。最后将下次护理安排通知病人, 并礼貌地离开^[3-4]。

CICARE 是比较先进的交流方式, 主要是通过护士在实际交流中, 每一个环节都能严格按照规范和标准的次序进行, 护士能有效地操作, 实现量化考核, 交流能力强, 能提高护士的综合素质, 病人的救治能有序地进行^[5-6]。运用 CICARE 沟通手段, 使护士工作更加规范, 提高了服务意识, 提高了服务质量, 护理人员的整体素质提高, 沟通能力也得

到提高。CICARE 沟通通过逐步推进, 实现人文知识的转化与应用, 它不仅能提高护理人员的综合素质, 还能建立起一套完善的思维结构与体系, 以适应当前护理工作的需要, 提高医疗服务质量。总之, CICARE 是一种有效的沟通模式, 能提高护士的整体素质, 确保服务质量, 使放射科护理能有效地开展, 提高患者对放射检查的认知, 并提高依从性。但是如何推广应用, 还存在着许多问题, 需要我们积极总结和完善, 才能使各项护理措施得到有效的应用, 发挥更大的应用价值, 为进一步完善奠定坚实的基础^[7-8]。

本研究显示, CICARE 沟通组焦虑、抑郁评分显著低于对照组, $P < 0.05$ 。CICARE 沟通组满意度高于对照组, $P < 0.05$ 。伴随着医疗模式的转变, 优质护理服务的实施, 人们对放射科知识的需求以及对放射科护理人员的要求都在不断提高。以 CICARE 为基础, 结合患者的特点, 建立 CICARE 沟通模式, 制定统一、规范、简明的放射科检查项目说明, 有效地避免了在沟通过程中遗漏信息, 提高了患者对检查项目的认识, 有利于提高患者的满意度^[9-10]。

从我们的结果可看出: (1) CICARE 沟通方式可提高病人就诊体验。护患沟通是一种新的生物、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。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, 以人为本的基本原则, 实现“以病人为中心”, 提高病人的就诊体验。

(2) CICARE 沟通方式可提高患者对护理人员满意度。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满意度, 显示出护士的服务水准和效率。

(3) CICARE 沟通方式可改善患者的不良情绪。目前放射科病人的情绪比较复杂, 且病人的情绪比较消极, 容易产生焦虑、抑郁情绪, 所以, 如何有效地消除病人的负面情绪, 并与病人建立良好的沟通, 是目前医院工作的一个重点。CICARE 沟通方式能有效地改善沟通方式, 减轻患者不良情绪, 提高其配合度。

综上所述, 放射科患者实施常规护理联合 CICARE 沟通效果确切, 可减轻患者的不良情绪,

提高满意度, 值得推广和应用。

参考文献

- [1] 徐文薇,李雪芬,屈双英.CICARE 标准化沟通模式在放射科护理工作中的应用[J].中医药管理杂志,2021,29(05):66-68.
- [2] 黄琪.一体化护理管理模式在放射科护理工作中的应用效果分析[J].中国卫生产业,2020,17(17):90-91+94.
- [3] 马雁秀,梁英林,陈志梅,陈秋萌.放射科护理工作中的危险因素与对策分析[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(11):9+198.
- [4] 龙海琼.CICARE 沟通模式在放射科护理工作中的应用[J].智慧健康,2020,6(03):167-80+173.
- [5] 孙敏儒.放射科护理安全管理工作中 6S 管理制度的应用效果研究[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(16):288-289.
- [6] 王莉,潘文龙.一体化护理管理模式在放射科护理工作中的应用效果分析[J].中华介入放射学电子杂志,2019,7(01):81-40.
- [7] 涂丽婷.CICARE 沟通模式在放射科护理工作中的应用[J].全科护理,2017,15(22):2787-2788.
- [8] 白兰,张宇,朱盼,张翔,张玉. CICARE 沟通模式联合艾灸对肠系膜淋巴结炎患儿依从性及临床疗效的影响[J].中国医药导报,2022,19(24):163-166+174.
- [9] 希茜,陈娟,杨蒙. 基于 CICARE 沟通模式的心理干预对荨麻疹患者应对方式、自我管理能力及生活质量的影响[J]. 临床医学工程,2022,29(08):1125-1126.
- [10] 曹丽妃,吴红珍,资青兰,张淑斌,徐向东,常汉征,钟卫红,蓝小丰. CICARE 沟通模式在老年患者行腹部核磁共振增强检查中的应用[J]. 国际医药卫生导报,2022,28(11):1606-1610.

收稿日期: 2022 年 7 月 15 日

出刊日期: 2022 年 9 月 2 日

引用本文: 伏雪萍, 肖亚梅. CICARE 沟通模式在放射科护理工作中的应用[J]. 现代护理医学杂志, 2022, 1(4):22-24

DOI: 10.12208/j.jmnm.202200205

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