

探讨运用 CICARE 沟通模式在儿科护患沟通中的效果

王治艳, 马莉娟

新疆医科大学第七附属医院 新疆乌鲁木齐

【摘要】目的 探讨运用 CICARE 沟通模式在儿科护患沟通中的效果。**方法** 将我院 2021 年 1 月-2022 年 1 月 80 例儿科患儿, 双盲随机法分二组。对照组给予常规护理, 实验组实施 CICARE 沟通模式。比较两组患儿配合度、家长满意度。比较儿科护士护患沟通的质量水平、护患纠纷发生率。**结果** 实验组患儿配合度高于对照组, $P < 0.05$ 。实验组家长满意度高于对照组, $P < 0.05$ 。实验组儿科护士护患沟通的质量水平 (93.78 ± 5.78) 分显著高于对照组 (86.21 ± 2.21) 分, $P < 0.05$ 。实验组护患纠纷发生率 0.00% 显著低于对照组 15.00%, $P < 0.05$ 。**结论** 儿科患儿实施 CICARE 沟通模式效果确切, 可提高儿科护士的护患沟通质量水平, 并提高患儿配合度和家长的满意度, 减少护患纠纷的出现, 值得推广。

【关键词】 CICARE 沟通模式; 儿科; 护患沟通; 效果

To explore the effect of using CICARE communication model in pediatric nurse-patient communication

Zhiyan Wang, Lijuan Ma

The Seventh Affiliated Hospital of Xinjiang Medical University, Urumqi, Xinjiang, China

【Abstract】 Objective To explore the effect of using CICARE communication model in pediatric nurse-patient communication. **Methods:** A total of 80 pediatric children in our hospital from January 2021 to January 2022 were divided into two groups by double-blind randomization. The control group was given routine nursing care, while the experimental group was given the CICARE communication mode. The cooperation degree and parent satisfaction of the two groups were compared. To compare the quality level of nurse-patient communication among pediatric nurses and the incidence of nurse-patient disputes. **Results:** The cooperation degree of the children in the experimental group was higher than that in the control group, $P < 0.05$. Parental satisfaction in the experimental group was higher than that in the control group, $P < 0.05$. The quality level of pediatric nurse-patient communication in the experimental group (93.78 ± 5.78) was significantly higher than that in the control group (86.21 ± 2.21), $P < 0.05$. The incidence of nurse-patient disputes in the experimental group was 0.00%, which was significantly lower than that in the control group (15.00%), $P < 0.05$. **Conclusion:** The implementation of CICARE communication model in pediatric children is effective, which can improve the quality of nurse-patient communication among pediatric nurses, improve the cooperation of children and parents' satisfaction, and reduce the occurrence of nurse-patient disputes, which is worthy of promotion.

【Keywords】 CICARE Communication Model; Pediatrics; Nurse-Patient Communication; Effect

在临床医学中, 护理工作起着举足轻重的作用。在照顾儿科患儿的时候, 护士和儿童和他们的监护人的沟通, 就是护患沟通, 只有当护士和患儿进行良好的沟通, 才能使护患关系得以建立, 从而避免出现一些不必要的问题。护患沟通是近几年来在医学上兴起的一种全新的护理理念, 它能有效地增进护士和儿童的沟通, 并能让护士了解到儿童的病情变化, 同时, 在有效的沟通中, 护士也可以利用自身的沟通技能来

减轻孩子的不良情绪, 增加患儿对自身的信赖, 改善患儿的照护依从性, 有利于儿童的康复^[1-2]。本研究将我院 2021 年 1 月-2022 年 1 月 80 例儿科患儿, 双盲随机法分二组。对照组给予常规护理, 实验组实施 CICARE 沟通模式。比较两组患儿配合度、家长满意度。比较儿科护士护患沟通的质量水平、护患纠纷发生率, 探析了运用 CICARE 沟通模式在儿科护患沟通中的效果, 报道如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

将我院 2021 年 1 月-2022 年 1 月 80 例儿科患儿, 双盲随机法分二组。每组例数 40。

其中实验组年龄 3-12 岁, 平均 (6.21±2.21) 岁, 男 29: 女 11。对照组年龄 3-11 岁, 平均 (6.25±2.45) 岁, 男 27: 女 13。两组一般资料统计 $P>0.05$ 。本研究经伦理批准。

1.2 方法

对照组给予常规护理, (1) 加强护士法律意识。护士工作体系是保证护士工作秩序的重要保证, 严格落实护理中心制度, 以保证护理工作的质量, 防止出现各种不良事件。同时, 要加强对医务工作的专业知识和法律法规的学习, 增强对法律的认识。强调了临床护理档案的法律重要性, 使其能够正确地记载病历, 使其与病历相结合。倡导以病人为中心、以人为中心的护理观念, 在法律观念强烈的情况下, 能更灵活、更积极地进行护理工作。(2) 增强责任感。在儿科领域, 护理工作具有独特性、高难度, 要求更多的是耐心、高度的责任感和良好的心态, 从而更好地解决因操作而产生的纠纷。(3) 加强护理人员的安全教育, 增强护理人员的安全意识, 确保地板防滑工作、照明系统、床栏等设备到位, 预防风险的发生。(4) 服务观念的转变, 以人为本。在服务过程中, 要体现“以患者为本”、“以人为本”的理念, 了解儿童和父母的服务需求; 建立对病人的服务意识, 加强技术训练, 以改善各种护理工作的质量, 减少护理错误, 减少儿童痛苦。与儿童及其家人进行有效的沟通交流, 妥善解决矛盾儿科护士应充分了解儿童的状况, 运用适当的言语和非言语交流方法, 与孩子和父母进行有效的沟通, 获得父母的信赖, 并提高对孩子的满意度, 从而促使他们主动配合, 降低护患纠纷。

实验组在以上护理工作实施的同时针对护患沟通方面实施 CICARE 沟通模式。(1) 成立一个专业的沟通与协调小组, 选择的考察点是沟通技能, 可以从以往的护理病历中选取比较有代表性的沟通个案, 作为学习范本;(2) 在儿科内, 组织沟通协调小组, 对 CICARE 护患沟通方式进行调查和分析, 了解沟通的技能, 并以正面、有耐心的态度与孩子和家长进行沟通, 让他们感受到被重视。(3) CICARE 沟通模式的训练内容有: CICARE 的含义、CICARE 的应用意义、具体流程、使用方法等。采用集体授课、直观教学、情景模拟、问题导向、案例讨论等多种形式的训练方

式, 以保证每个人都能熟练使用和使用。(4) 采用 CICARE 沟通方式进行护理工作。

①“C”: 对患儿的称呼, 打招呼, 确定患儿的身份, 眼神沟通, 表情自然。②“I”: 姓名和身份的自我介绍。③“C”: 说明需要患儿如何配合, 强调配合治疗的重要性。④“A”: 问患儿需要什么, 有什么需求。⑤“R”: 适当地回应患儿的需要和问题。⑥“E”: 礼貌的离开。

1.3 观察指标

比较两组患儿配合度、家长满意度。比较儿科护士护患沟通的质量水平(满分 100 分, 得分越高则护患沟通质量越高)、护患纠纷发生率。

1.4 统计学处理

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

2 结果

2.1 患儿配合度

实验组的患儿配合度比对照组高 ($P<0.05$)。

表 1 两组患儿配合度比较

组别 (n)	完全配合	部分配合	不配合	配合度
对照组 (40)	20	12	8	32 (80.00)
实验组 (40)	28	12	0	40 (100.00)
χ^2				6.806
P				0.009

2.2 家长满意度

实验组家长满意度高于对照组 ($P<0.05$)。

表 2 两组护理满意度比较

组别 (n)	满意	比较满意	不满意	满意度
对照组 (40)	16	16	8	32 (80.00)
实验组 (40)	30	10	0	40 (100.00)
χ^2				6.806
P				0.009

2.3 两组护患沟通质量比较

实验组儿科护士护患沟通的质量水平 (93.78±5.78) 分显著高于对照组 (86.21±2.21) 分, $P<0.05$ 。

2.4 两组的护患纠纷发生率

实验组护患纠纷发生率 0.00% 显著低于对照组 15.00%, $P<0.05$ 。

3 讨论

孩子常常是一个家庭的中心。家长在小孩患病时

往往会有一定的焦虑。家长对护士的技能水平有更高的要求。但在实际的护理工作中, 护士往往会忽略与患儿之间的沟通, 从而造成护患矛盾。CICARE 是一种标准化的沟通方式, 它是接触、介绍、沟通、询问、回答、离开相应英文词汇的缩写, CICARE 沟通模型是美国医学院校采用的一种以过程为基础的沟通方式, 它包括 6 个关键字的缩写, C (Connect), I (Introduce), C (Communicate), A (Ask), R (Respond), 退出: E (Exit), 这种沟通模式是提升护士职业技能的关键所在, 能够迅速提升初级护理人员的沟通技巧, 降低护患纠纷^[3]。

近年来, 由于医疗方式的改变和心理的飞速发展, 沟通在护理工作中的地位日益突出。在日常护患工作中, 很多护患矛盾并非由护理技术造成, 而在于沟通不当, 或者护士的言语不当, 都会造成护患关系的紧张, 甚至引起矛盾。以往的护患沟通由于缺少系统、明确的评估标准, 以往只注重技术层面的沟通技巧, 已不能适应实际需要^[4]。运用 CICARE 的沟通方式, 加强了 CICARE 的沟通流程的培训, 通过对护士工作沟通的各个环节进行规范化和流程化处理, 便于护士操作, 量化考核, 培养良好的沟通习惯, 并形成护理服务文化, 促使护士的工作态度和工作责任心得到了改善, 工作人员的服务意识、服务水平也得到了提高^[5-6]。在运用 CICARE 的过程式交流方式对病人进行健康教育, 从浅到深的交流, 从礼貌的交流发展到表达式的交流, 到高级的情感交流, 形成了一种很好的护患关系, 使护士通过加强与病人的交流, 使病人和家人对护理工作的满意程度提高^[7-8]。

本研究显示, 实验组患儿配合度高于对照组, $P < 0.05$ 。实验组家长满意度高于对照组, $P < 0.05$ 。实验组儿科护士护患沟通的质量水平高于对照组, $P < 0.05$ 。实验组护患纠纷发生率显著低于对照组, $P < 0.05$ 。

综上所述, 儿科患儿实施 CICARE 沟通模式效果确切, 可提高儿科护士的护患沟通质量水平, 并提高患儿配合度和家长的满意度, 减少护患纠纷的出现, 值得推广。

参考文献

- [1] 王宇, 王鹏, 孟欢欢. 基于 CICARE 沟通模式的肢体语言沟通在儿科护理中的应用效果[J]. 中华现代护理杂志, 2021, 27(14): 1906-1909.
- [2] 谢安慰, 梁培荣, 钱美英, 姚文英. 儿内科护士 CICARE 沟通模式应用体验的现象学研究[J]. 中国实用护理杂

志, 2020, 36(35): 2769-2772.

- [3] 苏丹, 张晓乐, 官文珍. 人文关怀在儿科门诊静脉留置针推广过程中的应用[J]. 当代护士(中旬刊), 2020, 27(09): 93-95.
- [4] 赵娅. CICARE 沟通模式在护理工作中的应用研究进展[J]. 循证护理, 2020, 6(03): 220-224.
- [5] 徐红, 李金梅, 李芹. CICARE 沟通模式在输液患儿中的应用效果研究[J]. 中国继续医学教育, 2019, 11(36): 179-182.
- [6] 赵彩霞. CICARE 沟通结合肢体语言沟通在小儿肺炎护理中的应用效果[J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2019, 6(36): 35-36.
- [7] 凌芳芳. CICARE 护患沟通模式对儿科纤支镜异物取出术护理质量的影响[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(A4): 163-164.
- [8] 刘红艳. 儿科护理中护患沟通不畅导致医疗纠纷的原因与护理对策分析[J]. 首都食品与医药, 2019, 26(21): 149-150.
- [9] 徐宏宇, 朱丽辉, 杨红梅, 等. CICARE 沟通模式在小儿普外病房护患沟通中的效果探讨[J]. 护士进修杂志, 2016, 31(8): 3.
- [10] 谢翠琴, 周长兰. CICARE 沟通模式在结核科病房护患沟通中的应用[J]. 中西医结合护理(中英文), 2017, 3(5): 3.
- [11] 李明珍. CICARE 沟通模式在 ICU 家属探视期护患沟通中的应用研究[D]. 南华大学.
- [12] 张燕香. CICARE 沟通模式在骨伤科病房护患沟通中的有效性评价[J]. 心理月刊, 2020(14): 1.

收稿日期: 2022 年 5 月 19 日

出刊日期: 2022 年 7 月 13 日

引用本文: 王治艳, 马莉娟, 探讨运用 CICARE 沟通模式在儿科护患沟通中的效果[J]. 国际临床研究杂志, 2022, 6(5): 33-35.

DOI: 10.12208/j.ijcr.20220201

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。 <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS