

CICARE 沟通模式在放射科优质护理服务中的应用研究

陆高云, 韦晓斓

广西国际壮医医院, 广西 南宁 530200

【摘要】目的 研究分析 CICARE 沟通模式在放射科优质护理服务中的应用价值。**方法** 选取 2022 年 1 月至 2022 年 8 月我院放射科收治的 90 例患者基础资料, 并进行分组干预, 分组方法为数字随机表法, 组别包括对照组和研究组, 每组 45 例。对照组应用传统沟通方式, 研究组患者在优质护理服务中运用 CICARE 沟通模式。对比分析分组后患者对健康知识的知晓率情况、护理满意度情况等。**结果** 干预后, 研究组患者评价结果中的健康知识知晓率均高于对照组 ($P < 0.05$); 研究组患者评价结果中, 护理满意度指标相对高于对照组 ($P < 0.05$)。**结论** 应用 CICARE 沟通模式对放射科患者实施优质护理时, 有助于提高其健康知识掌握率和护理满意度, 值得临床推广。

【关键词】 CICARE 沟通模式; 放射科; 优质护理服务; 临床应用

【中图分类号】 R473 **【文献标识码】** A

医院放射科是集治疗、诊断与检查为一体的科室, 在患者就诊过程中, 为有效实现疾病治疗, 往往需要进行放射科相关检查, 有效辅助诊断或者明确诊断。所以放射科相比于其他科室及病房, 往往具有人群聚集的特点, 医生、护士、患者及其家属等频繁流动, 导致其环境更为吵闹和复杂。当患者在排队就诊时, 通常需要等待较长的时间。如患者缺乏对医疗知识的正确认识及对自身疾病的了解, 将会产生烦躁不安的心理, 从而将怨气发泄到医护人员身上, 影响放射科正常运作秩序, 阻碍有序的候诊检查流程^[1]。虽然在当前的放射科护理工作中, 逐渐重视实施优质护理服务, 但在沟通方面, 仍采用传统的对话交流方式, 导致患者的心理情绪难以得到改善^[2]。所以为避免出现医患矛盾和冲突, 应当注重采取科学合理的沟通方式, 尽可能建立良好的医患关系。而 CICARE (Connect、Introduce、Communicate、Ask、Respond、Exit) 沟通模式是一种新型沟通方式, 相比于常规沟通方法, 更注重以流程为导向, 指导护理人员循序渐进地与患者进行交流, 促使人文理论知识能够得到良好的应用转化, 保证患者享受到优质护理服务^[3]。但其在提高放射科护理服务质量方面效果尚未完全明确, 因此本文专门探讨 CICARE 沟通模式在放射科优质护理服务中的应用效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取 2022 年 1 月至 2022 年 8 月我院放射科接受检查的患者 90 例, 分组方法运用随机数字表法, 共分为两组, 即对照组 (45 例) 与研究组 (45 例)。对患者资料收集整理后, 对照组中男性 24 例, 女性 21 例, 年龄 15~70 岁, 中位年龄 (43.21 ± 11.75) 岁。研究组男性 23 例, 女性 22 例, 年龄 16~70 岁, 中位年龄 (43.39 ± 11.83) 岁。两组研究对象的性别、年龄比较, 差异无统计学意义 ($P > 0.05$), 结果具有可比性。

纳入标准: ①患者临床资料收集相对完整、无遗漏、模糊不清等; ②均符合放射科检查指征, 耐受性较好; ③意识清醒、可正常进行沟通交流, 无语言功能障碍。

排除标准: ①合并昏迷、智障等无法交流患者; ②危重症患者; ③处于发病期的精神疾病患者等。

患者及家属在了解研究目的、内容后, 自愿签署知情同意书, 经医院伦理委员会审批批准。

1.2 方法

对照组采用传统沟通方法, 护理人员根据自身经验与患者进行对话交流, 沟通内容包括护理流

程、检查步骤、注意事项等。

研究组在优质护理中运用 CICARE 沟通模式。具体内容如下。

(1) 对放射科护理人员开展培训和考核。为保障放射科检查工作能够顺利完成,定期对护理人员进行培训,强调提升其语言运用技巧、日常礼仪等,合理制订文明用语,并指导护理人员掌握自我情绪控制能力、学习相关心理学知识。培训方式包括观看培训资料视频、教材学习、模拟演习等。并对护理人员培训效果实施考核,即是由护士长对护理人员的实践工作开展点评,及时指正不足之处,积极完善优质护理服务,强化沟通有效性。

(2) 构建 CICARE 沟通模式程序,结合放射科护理工作特点,严格规范护理行为,建立标准化的 CICARE 沟通程序,如要求护理人员要主动向患者打招呼、问候患者时采用最佳称谓、通过眼神接触、肢体动作等与患者进行交流,保持微笑和亲和的态度。同时,还需询问患者的顾虑、实际需求等,围绕以患者为中心开展沟通,提供优质服务。

(3) 养成良好的沟通习惯。应用 CICARE 沟通模式时,护理人员要改善以往依靠自身经验开展工作的现状,注重与患者进行双向沟通,有效疏导和排解患者的焦虑情绪,保障其能够顺利完成各项检查项目,有效为治疗活动提供科学依据,提升整体治疗效果。

1.3 观察指标

1.3.1 观察患者健康知识知晓率评价结果

由本科室护理人员编制调查问卷,通过沟通询问等方式,了解患者对放射科检查健康知识的了解和掌握程度,包括检查目的及意义、检查前准备及注意事项、检查所需药物及不良反应、检查后注意事项等,总结调查结果,将患者分为知晓、基本知晓、不知晓等标准,其中知晓标准评价依据为患者可立即回答相关知识内容,且问卷评分 > 85 分;基本知晓标准评价依据为患者在护理人员的提醒

下,回答相关知识内容,问卷评分在 60~85 分之间;不知晓标准评价依据为患者回答错误或无法回答知识内容,问卷评分 < 60 分。对知晓患者例数与基本知晓患者例数之和,与总例数的比值,可获得总知晓率指标,当指标越高时,表示护患沟通效果越好。

1.3.2 观察患者护理满意度评价结果

由本科室自行编制护理满意度评价量表,共设计服务态度、护理技术、沟通效果、检查流程等条目,量表总分为 100 分,根据患者评价分数将其分为非常满意(评分 90~100 分)、满意(70~89 分)、不满意(0~69 分)等标准,将非常满意患者例数与满意患者例数相加之和,与总例数的比值,作为护理总满意度指标结果。

1.4 统计学方法

借助 SPSS 20.0 软件,对各项数据指标实施处理,计数资料采用 $n(\%)$ 表示,行 χ^2 检验。结果以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 患者健康知识知晓率评价结果

研究组患者健康知识总知晓率高于对照组,差异有统计学意义 ($P < 0.05$),见表 1。

2.2 患者护理满意度指标评价结果

研究组患者护理总满意度高于对照组,差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。见表 2。

3 讨论

放射科是当前医疗机构中医疗活动较为集中、患者流量较大的场所,相比于普通病房而言,环境较为嘈杂,当患者候诊时间长、对疾病认知水平不高时,很容易产生焦虑、紧张等负面情绪,并且对医护人员产生不满,影响诊疗依从性和配合度^[4]。由此,放射科护理人员需要在优质护理服务模式,采取有效的沟通方式,促使患者及其家属能够

表 1 患者健康知识知晓率评价结果 [$n(\%)$]

组别	例数	知晓	基本知晓	不知晓	总知晓率
研究组	45	15 (33.33)	28 (62.22)	2 (4.44)	43 (95.56)
对照组	45	6 (13.33)	30 (66.67)	9 (20.00)	36 (80.00)
χ^2					5.0748
P					0.0242

表 2 患者护理满意度指标评价结果 [n (%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
研究组	45	17 (37.78)	27 (60.00)	1 (2.22)	44 (97.78)
对照组	45	10 (22.22)	27 (60.00)	8 (17.78)	37 (82.22)
χ^2					6.0494
<i>P</i>					0.0139

了解放射科检查的目的、过程、注意事项等,以此消除不良心理,积极配合检查^[5]。基于此,放射科护理人员应当注重改善沟通方式,顺应现代医学要求,加强对患者的尊重、爱护,立足于换位思考原则认真倾听患者诉说、动态观察患者,实现有效的双向沟通。

CICARE 沟通模式是一种新型的护患交流方式,现阶段在全国临床的大部分领域内已经得到较为广泛的应用,其能够注重针对医护人员、患者及其家属的交流沟通进行标准化和流程化的改善,促使沟通更加顺畅,减少医患纠纷发生率。在实践过程中,CICARE 沟通模式强调运用科学的沟通技巧,与患者进行互动交流,通过与患者接触,了解实际情况,并介绍病区环境和疾病、治疗护理等,与患者进行沟通,从而掌握患者的护理需求,同时回答患者的疑问,最后保障患者满意离开^[6]。通过有条不紊地实施各个流程,改变以往被动、枯燥、单一的沟通交流方式,形成良好的沟通习惯,并保证患者能够积极主动参与到护理工作中,在双向沟通下,拉近护患距离,减少矛盾和误解。同时开展 CICARE 沟通模式需要对护理人员开展一系列的培训和考核,保障其能够以亲和的态度、和善的语言与患者进行对话,并通过眼神接触、肢体动作等,起到鼓励和安抚患者的作用,确保患者心理情绪得到稳定,提高放射科检查依从性,有序进行相应的医疗活动^[7-8]。同时开展 CICARE 沟通模式,能够便于护理人员落实优质服务,在了解患者实际需求后,遵循以人为本的理念采取相应的护理措施,有助于增强患者的护理体验。

结合本次临床实践统计结果,研究组患者健康知识知晓率指标,相对高于对照组 ($P < 0.05$),该结果说明 CICARE 沟通模式在放射科优质护理服务中的应用,能够加强患者对疾病以及辅助检查的认知,减轻烦躁的心理情绪,更有效接受健康知识的宣教。同时 CICARE 沟通模式通过实施各个步骤,有利于促使患者循序渐进地掌握健康知识内容,提

高检查配合度。这是由于该沟通方式能够基于接触-介绍-沟通-询问-回答-离开等连贯性流程,实现护患良性的对话交流,促使护理服务流程得到规范化和细致化,保障放射科各项检查工作有序开展。调查两组患者的护理总满意度,研究组满意度指标高于对照组 ($P < 0.05$),该结果说明 CICARE 沟通模式能够保障护理人员掌握良好的沟通技巧,与患者进行高效交流,获取患者的反馈从而调整护理方案,减少护患之间的矛盾和纠纷。患者对护理工作的总体满意度大幅提高,有利于提升放射科优质护理服务质量。

综上所述,应用 CICARE 沟通模式,在放射科优质护理服务中具有较好的临床效果,有助于提高患者的健康知识知晓率和护理总满意度,保证放射科辅助诊断和明确诊断发挥作用。优化护理服务流程,在临床实践中,具有相对较高的推广价值。

参考文献

- [1] 鲍金雷,孙博伦,孙淑清. CICARE 沟通模式在放射科护理服务中的应用现状 [J]. 全科口腔医学杂志 (电子版), 2019, 6 (13): 25.
- [2] 康宁波,吴宝玉,张亚群. CICARE 标准化沟通模式在 CT 检查前辐射安全教育与防护中的应用 [J]. 齐鲁护理杂志, 2020, 26 (23): 154-156.
- [3] 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 (3): 167-168, 173.
- [4] 刘海荣. CICARE 沟通模式在放射科护理服务中的应用研究 [J]. 中国保健营养, 2021, 31 (16): 44.
- [5] 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 (5): 66-68.
- [6] 赵兵强,董永锋. CICARE 沟通模式在放射科管理中的应用 [J]. 中医药管理杂志, 2020, 28 (24): 114-115.
- [7] 王哲隼,谭玉聪,郭润. CICARE 标准化沟通在放射科增强 CT 检查中的应用 [J]. 影像研究与医学应用, 2019, 3 (6): 18-20.
- [8] 陈晶. CICARE 沟通模式在骨科优质护理中的应用 [J]. 中外医学研究, 2020, 18 (22): 122-124.