

CICARE 联合 HEART 标准沟通模式在降低 TURP 患者焦虑中的应用

聂瑾

华中科技大学同济医学院附属同济医院 湖北武汉 430030

摘要：目的：探讨 CICARE 联合 HEART 标准沟通模式在降低经尿道前列腺电切术（TURP）患者焦虑中的应用。方法：在我院 2020 年 1 月至 2020 年 12 月行 TURP 治疗的患者中，择取 80 例作为实验对象。根据数字表排序的方式，将患者划分为 2 组，且分别予以不同的护理措施。其中，予以常规沟通干预的患者 40 例，作为对照组；予以 CICARE 联合 HEART 标准沟通模式的患者 40 例，作为观察组。就 2 组患者干预前后的焦虑评分进行比较，且统计其对护理满意度。结果：在干预前，2 组患者的焦虑评分无差异（ $P > 0.05$ ）；在干预后，观察组的焦虑评分明显低于对照组， $P < 0.05$ 。观察组患者的护理满意度高于对照组， $P < 0.05$ 。结论：以 CICARE 联合 HEART 标准沟通模式来对 TURP 患者进行干预，能够有效地缓解其焦虑情绪，提高其对护理满意度，可加以推广。

关键词：CICARE；HEART；标准沟通模式；TURP；焦虑评分

在近几年的实践中，TURP——经尿道前列腺电切术的实施频率不断上升，能够为疾病的治疗提供更大可能，且创伤较小，患者康复进度较好。但作为一种有创治疗方案，在实施后，仍旧有部分患者存在焦虑、抑郁等不良情绪^[1-2]。在这种状况下，保证护患沟通的有效性，是有效缓解负面情绪的主要途径。我院在实践中，以以 CICARE 联合 HEART 标准沟通模式来对 TURP 患者进行干预，取得了较好效果。报道如下。

1 一般资料与方法

1.1 一般资料

在我院 2020 年 1 月至 2020 年 12 月行 TURP 治疗的患者中，择取 80 例作为实验对象。根据数字表排序的方式，将患者划分为 2 组，且分别予以不同的护理措施。其中，对照组有 40 例，患者年龄在 55 到 76 岁之间，平均年龄（ 63.12 ± 4.52 ）岁，观察组有 40 例，患者在 54 到 77 岁之间，平均年龄（ 63.21 ± 4.56 ）岁。纳入标准：所有患者均经过检查，确诊为前列腺增生，且符合电切术的实施指征^[3]；患者无其他严重的器质性缺损；患者意识清晰，对本次研究知情。在对 2 组患者的年龄进行比较后，确定其具有可比性（ $P > 0.05$ ）。

1.2 方法

对照组予以常规沟通方式，其需要自患者拟定手术治疗方案后，根据临床要求来进行简单的解释和引导，并且就患者的一些疑问进行解答，无统一、具体、规范的沟通方案，依照护理人员的经验、能力与患者的需求来进行即可。

观察组予以 CICARE 联合 HEART 标准沟通模式来进行干预。其内容有：（1）创建标准沟通模式小组。在小组中，至少需要 5 名经验丰富的护士、1 名护士长，工作经验在 10 年以上，且多次参加关于人文护理以及护患沟通的课程培训，具备一定的应变能力。在此基础上，结合 CICARE 沟通流程和 HEART 沟通技巧的理论、技巧等进行讲述，使得护理人员能够有充分的业务能力。（2）标准沟通模板。根据 CICARE 沟通流程，即 Connect、Introduce、Communicate、Ask、Respond、Exit；和 HEART 沟通技巧，即倾听、共情、道歉、回应、感谢，来对经尿道前列腺电切术下相关内容进行标准化建立。在 C（接触）阶段，医护人员要保证言行举止的妥帖；在 I（介绍）阶段，要就手术与注意事项等进行讲解；在 C（沟通）阶段，要通过图示的方式，尽可能详尽的讲解各种注意事项与配合方式；在 A（询问）阶段，要就患者的不解之处进行搜集；在 R（回答）阶段，结合搜集到的疑问进行及时的解答；在 E（离开）阶段，要做好解释工作，礼貌告别。（3）持续质量改进。每日都需要由护士长来对小组成员的沟通工作落实状况进行考察，并且及时发现问题，提出整改意见。

1.3 评价指标

采取焦虑自评量表（SAS）来对患者干预前后的焦虑状况进行评估，其分值越高，状况越差，反之，则越好。同时，以院内自制的患者满意度调研表，就患者的体验进行了解，其可以划分为十分满意、基本满意、不满意三项。

1.4 统计学分析

数据以统计学软件 SPSS18.0 分析，以（ $\bar{x} \pm s$ ）表示计量资料，经 t 检验；以率（%）表示计数资料，经 χ^2 检验， $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 在干预前，2 组患者的焦虑评分无差异（ $P > 0.05$ ）；在干预后，观察组的焦虑评分明显低于对照组， $P < 0.05$ 。详见下表。

表 1 2 组患者干预前后的焦虑评分比较（ $\bar{x} \pm s$ ，分）

组别	例数	干预前	干预后
观察组	40	45.32 ± 3.45	27.39 ± 3.47
对照组	40	45.68 ± 3.56	35.02 ± 3.46

2.2 观察组患者的护理满意度高于对照组， $P < 0.05$ 。详见下表。

表 2 2 组患者对护理满意度比较（n，%）

组别	例数	十分满意	基本满意	不满意	满意度
观察组	40	27 (67.50)	12 (30.00)	1 (2.50)	39 (97.50)
对照组	40	22 (55.00)	11 (27.50)	7 (17.50)	33 (82.50)

3 讨论

CICARE 是 Connect introduce communicate ask respond exit 沟通模式的简称，其是一种以流程为导向的沟通方式，其能够有效地提高患者对相关知识的掌握度，进而保证心理状态的稳定。在运用于经尿道前列腺电切术患者护理之中时，能够缓解其负面情绪，从而保证各项工作的有序开展。

综上所述，以 CICARE 联合 HEART 标准沟通模式来对 TURP 患者进行干预，能够有效地缓解其焦虑情绪，提高其对护理满意度，可加以推广。

参考文献

- [1] 高颖, 龙玲. 前列腺微波治疗仪联合综合护理在行腹腔镜下经尿道前列腺电切术患者围手术期中的应用[J]. 医疗装备, 2021, 34(18):157-158.
- [2] 王少刚, 泌尿系结石微创精准治疗技术的创新与应用. 湖北省华中科技大学同济医学院附属同济医院, 2019-04-11.
- [3] 于建宏, 王乾龙. 经尿道前列腺电切术在良性前列腺增生治疗中的效果观察[J]. 甘肃科技, 2021, 37(16):159-161.