

CICARE 沟通模式结合人文关怀应用于口腔门诊患者中的分析及对护理满意度的影响

郑 惠^(第一作者) 陈 薇^(第二作者) 王 燕^{*}

福建医科大学附属口腔医院 350002

【摘要】目的:分析CICARE沟通模式结合人文关怀应用于口腔门诊患者中的分析及对护理满意度的影响。方法:选取我院2021年1月-12月收治的80例口腔门诊患者为研究对象,随机数字表法将其分为对照组和观察组,每组40例,对照组采用常规护理,观察组采用CICARE沟通模式+人文关怀护理,比较两组心理状态,护理满意度。结果:经过不同方式的护理后,观察组SDS、SAS评分低于对照组,护理满意度高于对照组($P < 0.05$)。结论:CICARE沟通模式结合人文关怀在口腔门诊患者中应用效果显著,有效提升其护理满意度,值得推广。

【关键词】CICARE沟通模式;人文关怀;口腔门诊;护理满意度

CICARE The analysis of communication mode combined with humanistic care in oral outpatients and its impact on nursing satisfaction

Zheng Hui (first author) Chen Wei (second author) Wang Yan^{*}

The Affiliated Stomatological Hospital of Fujian Medical University 350002

Abstract: Objective: To analyze the analysis of CICARE communication mode combined with humanistic care in oral outpatients and its influence on nursing satisfaction. Methods: 80 oral outpatients admitted to our hospital from January to December 2021 were selected as the research objects, and they were divided into control group and observation group. 40 cases in each group adopted routine care, and observation group adopted CICARE communication mode + humanistic care, and compared the two groups' psychological status and nursing satisfaction. Results: After different ways of nursing, the SDS and SAS scores of the observation group were lower than the control group, and the nursing satisfaction was higher than the control group ($P < 0.05$). Conclusion: CICARE communication mode combined with humanistic care in oral outpatients, effectively improve their nursing satisfaction, which is worth promoting.

Key words: CICARE communication mode; humanistic care; oral clinic; nursing satisfaction

近年来,随着医疗技术的不断发展,医疗模式也随之发生了改变,临床护理中,心理护理在门诊工作中起着重要的作用,可有效提升护患之间沟通效果。部分口腔疾病患者对于自身病情认识并不全面,容易出现不良情绪,这对其病情也会造成一定的影响^[1]。因此,口腔门诊护理中需要给予患者更加有效的护理干预措施,以患者为中心,给予其更多的关怀和照顾,相较于传统护理,CICARE沟通模式和人文关怀更能提升护患沟通效果,CICARE沟通模式是指护理人员与患者进行接触、介绍、沟通、询问、回答及离开^[2],通过上述方式与患者进行展开沟通,取得患者的信任,使其以最佳的身心状态接受治疗,进而提升患者的满意度。本文将对CICARE沟通模式+人文关怀在口腔门诊患者中的应用效果及其护理满意度进行研究,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 临床资料

选取我院2021年1月-12月收治的80例口腔门诊患者为研究对象,随机数字表法将其分为对照组和观察组,每组40例。对照组:男性患者23例,女性患者17例,年龄20~78岁,平均 (49.68 ± 5.34) 岁;观察组:男性患者24例,女性患者16例,年龄21~77岁,平均 (49.71 ± 5.29)

岁;两组患者基本资料无显著差异($P > 0.05$),可对比。

1.2 方法

对照组:常规护理:护理人员热情接待患者,并积极为患者介绍医院环境,以及就诊医生等。

观察组:CICARE沟通模式+人文关怀护理,具体如下:

1) 建立沟通小组:通过查阅既往口腔门诊就诊患者相关资料,制定CICARE沟通方案,方案的主要内容是护理人员根据相关知识,定制CICARE沟通模板,包括门诊就诊环境、门诊医生相关资料、各个部门负责的范围等。

2) 培训:对门诊护理人员进行培训、考核,主要培训内容为心理学知识、沟通方法与技巧、人文关怀及口腔学方面的基础知识。在进行培训的过程中,采用体验式培训方式,使护理人员通过情景模拟、角色扮演等方式,模拟患者来门诊就诊时的场景,以加强患者对培训内容的掌握,确保护理人员数量掌握沟通技巧和方法,提升其随机应变能力。培训结束后,进行相应的考核,并及时发现问题,进行适当的调整和改进。

3) 在人文关怀的基础上实施CICARE沟通:护理人员在实际口腔门诊工作中,落实CICARE沟通模式,同时给予患者人文关怀。患者来口

腔门诊就诊时,护理人员要根据患者的具体情况,采用适当的语言进行沟通,并为患者创造一个舒适、温馨的环境,为患者准备就诊流程图、读报栏、无线网络等,让患者通过阅读健康宣传手册、关注公众号等,转移其注意力,缓解其负面情绪。站在患者的角度谅解与理解患者的情绪,加强与患者的沟通,通过缓解患者疼痛度,使其负性情绪降低。在这一过程中,不断提升护理服务质量,并定期进行阶段性的检查、总结,不断地改进沟通模式。

1.3 观察指标

(1) 心理状态:采用抑郁(SDS)、焦虑(SAS)自评量表,每个量表20个问题,每个问题1—4分,总分20—80分,分值越高状态越差。

(2) 护理满意度:本院自拟护理满意度问卷调查表,问卷内容分为非常满意、满意、不满意等三项,百分制标准,非常满意:分值>90分;

满意:80~89分;不满意:<80分,满意度=(非常满意+满意)/总例数×100%。

1.4 统计学分析

统计学软件用SPSS20.0分析数据,($\bar{x} \pm s$)用以描述所有计量资料,行t检验;[n(%)]用以描述所有的计数资料,行 χ^2 检验,P<0.05表示有统计学意义。

2 结果

2.1 比较两组患者心理状态

两组护理前SDS、SAS评分差异甚微(P>0.05),观察组护理后SDS、SAS评分低于对照组(P<0.05)。见表1。

2.2 比较两组患者护理满意度

观察组患者护理满意度高于对照组(P<0.05)。见表2。

表1 SDS、SAS评分($\bar{x} \pm s$,分)

分组	例数	SDS		SAS	
		护理前	护理后	护理前	护理后
对照组	40	45.57 ± 4.28	37.36 ± 4.55	46.68 ± 4.72	36.54 ± 4.21
观察组	40	45.61 ± 4.31	31.14 ± 3.16	46.71 ± 4.69	30.66 ± 3.77
t值	-	0.042	7.101	0.029	6.581
P值	-	0.967	0.000	0.977	0.000

表2 护理满意度[n(%)]

分组	例数	非常满意	满意	不满意	满意度
对照组	40	18 (45.00)	12 (30.00)	10 (25.00)	30 (75.00)
观察组	40	23 (57.50)	15 (37.50)	2 (5.00)	38 (95.00)
χ^2 值	-	-	-	-	6.275
P值	-	-	-	-	0.012

3 讨论

CICARE沟通是口腔门诊中应用的一种新型沟通方式,其根据门诊的特点,对护理人员的沟通方式进行规范,使其沟通流程更加有效,最后在实际工作中形成CICARE沟通模板,其不仅能为患者介绍相关疾病知识,使患者对自身疾病有正确的认识,同时,也能促进护患之间的关系,使患者治疗的依从性提升^[3]。通过CICARE沟通模式,渗透人文关怀理念,使护理人员沟通技巧得到显著提升,口腔门诊就诊患者由于其病情原因,容易出现烦躁、应激等不良情绪,护理人员要主动站在患者的角度,以患者为中心,及时与患者进行沟通,安抚患者情绪,使患者感受到关心和鼓励,进而减少医护矛盾,也能降低不良事件发生风险,使患者对护理人员的护理服务更加满意^[4]。

本次研究结果显示,观察组护理后SDS、SAS评分低于对照组,护理满意度高于对照组(P<0.05),这一结果说明,口腔门诊护理中给予患者CICARE沟通模式+人文关怀护理,以患者为中心,给予其有效的沟通,并以患者满意为服务标准,不仅可以进一步提升护理质量,同时也能有

效缓解患者不良情绪,减少护患纠纷,提升患者对护理工作的满意度^[5]。

综上所述,口腔门诊护理中应用CICARE沟通模式+人文关怀护理效果显著,有利于患者对护理满意度的提升,具有临床推广价值。

参考文献:

[1]敬丽,廖学娟.CICARE沟通模式在口腔颌面外科护患沟通中的应用[J].全科护理,2020,18(23):3040-3042.
 [2]傅秀兰,傅秀英,张红.CICARE沟通模式在阻生牙拔除术患者中的应用效果观察[J].齐鲁护理杂志,2022,28(14):49-51.
 [3]张欣荣,吕娇,何梅连.CICARE沟通模式用于门诊老年患者护理质量持续改进中的效果[J].岭南急诊医学杂志,2022,27(6):593-594.
 [4]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.
 [5]常洁.运用CICARE模式及人文关怀提高门诊患者满意度的效果观察[J].饮食保健,2021(13),246-246.