

CICARE 模式在实习护生临床沟通能力培养中的应用研究

孙 艳

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘 要】：目的：分析 CICARE 模式在实习护生临床沟通能力培养中的应用价值。方法：以某附属医学 2021 年 5 月-2022 年 6 月期间，收取的 88 名护理实习生，进行本次研究，随机分为观察组与对照组，每组 44 名。给予对照组传统教学，观察组实施 CICARE 模式，进行教学，对比两组患者护理满意度以及护士沟通能力。结果：上述指标比较，观察组均优于对照组，（ $P<0.05$ ）存在差异性。结论：选择 CICARE 模式，对实习护生进行临床培养，能够强化其专业能力，提高沟通能力，改善护患关系，从而进一步提高临床护理质量。

【关键词】：CICARE 模式；实习护生；沟通能力培养

Application of CICARE model in training clinical communication ability of nursing students

Yan Sun

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

Abstract: Objective: To analyze the application value of CICARE model in cultivating clinical communication ability of nursing interns. Methods: This study was conducted on 88 nursing interns from an affiliated medical institution from May 2021 to June 2022. They were randomly divided into an observation group and a control group, with 44 in each group. The control group was given traditional teaching, while the observation group implemented the CICARE model for teaching. The nursing satisfaction of patients and communication skills of nursing students in the two groups were compared. Results: Compared with the control group, the observation group was superior to the control group in terms of the above indicators, with significant differences ($P<0.05$). Conclusion: Choosing the CICARE model for clinical training of intern nursing students can strengthen their professional abilities, improve their communication skills, improve the nurse-patient relationship, and further improve the quality of clinical nursing.

Keywords: CICARE model; Nursing student; Communication ability cultivation

在护士生的实习与工作中，临床沟通能力一直都是其必需的技能，积极的护患沟通，能够在满足患者需求同时，加快健康恢复，更是体现护士职业价值的关键。然而，调查发现，大部分护生自身的临床沟通能力，并不高。在具体的护理工作中，过度关注患者病情，忽视了与患者之间的沟通，这种不积极的护生沟通，会增加不良事件的发生率，影响临床护理质量^[1]。基于此，在对实习护士进行培训时，要注意对他们临床沟通能力的培养，借助 CICARE 沟通模式，创新教学方式，强化护士生的综合素质，进而为患者提供更加优质的护理服务。

1 资料和方法

1.1 一般资料

某附属医学，从 2021 年 5 月-2022 年 6 月中，抽取 88 名护理实习生，进行本次研究，按照不同教学方式，分为观察组与对照组，每组 44 名。排除标准：在实习期间，没有按时参加培训。本次研究中，所有护士生都为女性，年龄为 21-23 岁，中位年龄（ 22.52 ± 0.49 ）岁。上述基线比较，无差异性（ $P>0.05$ ）。

1.2 方法

1.2.1 对照组

对此组实习护士，进行传统教学，指导其与患者进行常规的沟通，在入院后，对患者进行宣教，给予其心理干预。

1.2.2 观察组

在该组实习护士教学中，实施 CICARE 模式，相关内容如下：

（1）护士生的培训。在实施前，需要进行 CICARE 沟通模式的培训，加强护士生对这种沟通方式概念、意义和内容的了解，确保其在日后的工作中，都可以应用统一、标准化的沟通模式。通常将培训，分为 2 次，每次的时间 60 分钟^[2]。第一次，需要讲解 CICARE 的相关知识，分析此模式在应用中的案例，注意沟通形式。其次是采取措施，进行护患沟通情景的模拟，加强对 CICARE 沟通模式训练的力度。等到完成培训后，还要进行的统一、标准化考核，纠正实习护士在沟通过程中的措施，然后经过不同情景模拟的培训，强化其沟通能力。

（2）护患沟通演练。大约每周，需要开展 1 次集体授课，并且带教老师，还需要积极讲授护患沟通案例，告知实习护士

CICARE 沟通的具体流程, 然后让护生, 开展分组演练^[3]。

(3) 师生共同讨论。等到护生在进行完分组演练后, 带教老师还要与全体护生, 围绕不同护患沟通案例的, 或者是 CICARE 沟通流程中的问题, 积极分析与讨论, 整合其中的问题, 并且还需要提出解决问题的方法。比如, 在称呼步骤过程中, 要注意对患者称呼的选择; 介绍时, 需要为病人进行自我介绍, 掌握相关礼仪; 交流步骤中, 需要向患者积极讲解一些有关护理内容, 明确操作配合时候的相关注意事项。在询问步骤中, 要关注病人的需求; 回答步骤中, 需要及时给予病人恰当的反馈^[4]; 离开护理过程中, 要有礼貌地选择离开, 改善其患者的心理状态, 提高他们对临床护理的满意度。

(4) 点评和总结。对于各小组的实际演练情况, 各护生之间, 需要自评和互评, 带教老师也需要反馈点评, 还要讲解人际沟通中的相关要点, 解答他们的疑问, 提高临床教学效果。

1.3 观察指标

采取护患沟通能力评价量表, 评估护士生的沟通能力, 满分 60 分, 分数越高, 沟通能力越好; 通过建立微信群的方式, 调查患者护理满意度, 总分为 100 分, 分数与护理满意度成正比。

1.4 统计学分析

录入 SPSS18.0 软件进行统计处理。

2 结果

2.1 对比两组患者临床满意度

临床干预后, 观察组患者的总体满意度, 显著高于对照组, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。详见表 1:

表 1 两组临床满意度对比[n (x ± s)]

组别	例数	干预前	干预后
观察组	44	69.25 ± 3.56	82.74 ± 5.14
对照组	44	69.58 ± 3.47	75.16 ± 5.07
t	/	0.440	6.964
P	/	0.661	0.000

2.2 对比两组护士生的沟通能力

在不同沟通内容的改善情况上, 观察组的总评分, 都高于对照组。如表 2:

表 2 两组护士生的沟通能力对比[n (x ± s)]

组别	例数	敏锐倾听	建立和谐关系
观察组	44	48.29 ± 3.22	41.72 ± 1.64
对照组	44	39.55 ± 2.95	35.62 ± 1.09
t	/	13.276	20.548
P	/	0.000	0.000

3 讨论

目前, 积极培养高素质的护理人才, 已成为我国医疗改革中的主要内容之一, 对于护生与护士的教育, 不可以只停留在理论与操作技能等基础上, 还需要提高他们的综合素质, 强化临床沟通能力, 培养他们的评判性思维, 加大临床沟通能力的培训力度。虽然部分实习护士经过沟通等内容的培训, 可以掌握沟通方法, 但在具体的实践工作, 通常只重视资料的收集, 忽视患者在临床中的相关反应, 所掌握的沟通技巧并不多, 会出现沟通不良, 或者是无效沟通等情况, 这会增加护患纠纷的发生率^[5]。对于高校的护理教学, 其与真实临床实践之间, 存在一定联系, 较为薄弱, 缺乏系统性的培养, 更没有对他们的沟通能力进行条理性培养, 这会降低其综合素质, 影响临床教学效果。

这就需要对传统教学模式, 进行创新, 应用 CICARE 模式, 结合不同的疾病特点, 建立情景沟通机制, 促进护生与患者之间的积极沟通, 为他们提供标准化的护理指导, 保证沟通的流程化^[6]。在 CICARE 这种沟通模式上, 能够引导护生经过循序渐进, 主要为六项关键步骤, 明确不同患者在临床治疗中的需求, 及时解决患者的问题, 最后还要礼貌地离开, 促进积极护患沟通, 融合一些人文理论知识。

在具体的临床实践中, 全面体现护理的温度。此模式中的六个简明步骤, 能够让护生和患者之间的沟通, 做到有章可循, 确保沟通的主导性。主要以病人的实际需求为中心, 重视评估与满足他们在治疗中的需要, 实现了人性化护理。通过对 CICARE 沟通模式的分析, 发现其最早出现在美国的医疗机构中, 属于一种以流程为导向的沟通模式, 指导护士借助治疗、护理的时间, 经过循序渐进的 6 个步骤, 加强与患者之间积极沟通, 一般包括以下步骤:

(1) Connect。也就是接触环节, 护士在初见病人的时, 要应用恰当称呼, 进行礼貌性问候。

(2) Introduce (介绍), 在自我介绍过程中, 重点需要讲清, 在本次治疗中的作用。

(3) Communicate (沟通)。全面告知患者, 你在日后治疗与护理中, 将为他(她)做什么, 所起到的作用。

(4) Ask (询问)。在对病人进行任何操作前, 都要先征得他们的同意。

(5) Respond。回答步骤, 主要针对患者所提出的质疑, 要给予其及时回复。

(6) Exit (离开)。在告知完对接下来安排后, 要礼貌性离开。科学应用 CICARE 模式, 经过对规范化沟通流程的应用, 能够让护患之间的沟通, 变得更加有序, 加大沟通力度, 掌握相关技巧。

如 CICARE 这种模式, 在应用中, 能够将难以量化内容,

借助流程化,或者是标准化方式,进行全面表现,非常简明,容易理解,能够让护患之间的沟通,更加顺畅。在积极地沟通中,患者自身的配合度也可以得到明显提高,让护患关系变得更加和谐。实习护士与患者之间,能够通过“一问一答”方式,进行沟通,创新以前的护患沟通方式,将被动式的服务,转变为主动护理服务,增加病人自身的参与度,让他们感到被接纳与尊重,感受到全面的关心与人性温暖。

由于初入临床实践的实习护生,其自身缺乏医疗实践,在人际交往方面也存在一定的问题,经验不足,没有掌握充足的沟通技巧。在与患者与家属进行沟通的时候,还会出现交流不畅等情况。这种低效的护患沟通,会降低护理服务效果,影响患者对临床护理的满意度,长时间下去会增加护理实习生的心理压力,导致其出现消极的应付心理,不能满足护理要求。

然而,选择 CICARE 沟通模式,对实习护士进行干预,不仅可以提高他们的满意度,还能够降低相关纠纷的发生率,强化护士生的沟通能力。通过对 CICARE 沟通模式的应用,能够经过简明的 6 个步骤,与不同患者之间,进行积极沟通交流,在沟通中,赋予其人文关怀,加强护生和病人之间的情感交流。以热情的接触,或者是自我介绍,拉近与他们的交流距离,改善护患关系,进行长时间互动,提高配合程度。

实习护士在这种模式下,能够结合不同的情景模式,对患者心理干预,或者是健康教育,确保各项护理治疗工作,可以由浅入深,突出其中的重点,多融入一些感情上的交流,将理论性知识,进行简化,将其变得更容易理解,确保各项护理操作的合理性。当然,除了要与患者沟通,还要与其家属积极交流,注意交流方式,解决他们的疑问。沟通技巧作为临床实习中的主要内容,要在护理教育中,加大对护生沟通能力的培训力度,注意对新教学模式的有效应用。

与以前的教学对比,CICARE 这种模式更先进,所包含的内容,可以促进沟通技巧与理论知识的有效结合,然后将其应

用到临床实践中,在流程化,或者是标准化的临床情景上,呈现不同教学特点,促进相关知识的转化,融入护理实践教学中。此次培训教学中,主要以情景模板作为核心,为护生提供了完善化的沟通框架,借助集中化的理论授课,不同情景的模拟训练,以及分组的角色扮演等,正确引导护生,在临床护理中,树立同理心,理解病人的感受,强化护理效果对,提高与病人之间的沟通效率。

针对情景模拟,或者是分组角色扮演,都可以激发护士生的积极性,让临床教学的气氛,变得更加活跃,增强他们的自主学习意识,注意对综合能力的培养实习生在临床护理中,要注意患者的需求,通过有效沟通,提高病人对护理的满意度。护理的实习生,在轮转到某个专科后,需要进行专病的 CICARE 沟通与教育,确保教学与实践护理的有效对应。护生在学习与实践中,还需要对不同专科的疾病沟通方法,或者是技巧等,都有一定基础的了解,避免了局限性,加强对新护理与沟通知识的学习。

虽然 CICARE 模式在应用中,看似只有 6 个操作步骤,但在具体实施中,综合与融入了多个学科的理论知识,结合循序渐进,积极与患者进行沟通,强化护士的综合素质,满足临床护理要求。对于回答环节,护士生要结合病人,所提出的相关问题,进行有效分析与归纳,经过整合后反馈给病人。在此过程中,还需要以问题作为导向,实现深入分析,强化护士生专业能力,培养他们的评判性思维,在具体的培训中,还能够根据评判性的思维,及时了解患者的需求。同时,沟通中也要积极纳入评判性的思维,确保沟通自然性,让护士生在临床护理中,可以更加容易掌握 CICARE 的沟通方法,从而进一步提高他们的实践操作能力。

综上所述,将 CICARE 模式,应用到实习护生沟通能力的具体培养中,不仅可以提高护士生的综合素质,还能够提高患者对临床护理的满意度,优化护患沟通流程。

参考文献:

- [1] 赵静,韩永红,徐惠丽,胡明,曾娟,雷章,李航,王莉.基于 BOPPPS 模式的雨课堂教学在实习护生实践教学中的应用[J].中国临床护理,2022,14(10):636-638.
- [2] 李丹丹,孙静,林鹏辉,杨扬.人文关怀联合契约管理带教模式对手术室实习护生综合能力、自我管理能力及人文关怀意识的影响[J].国际护理学杂志,2022,41(15):2709-2713.
- [3] 陈丽琴.SBAR 沟通模式在实习护生带教中的应用研究[J].中国高等医学教育,2022,9(7):88-90.
- [4] 李世云,郭盛丽,马园园.CBL 模式联合加涅教学理论对手术室实习护生主观能动性及其出科考试成绩的影响[J].河南医学研究,2022,31(8):1494-1497.
- [5] 曾华,殷彩欣,徐芳,叶秋枚.格林模式教学对提高实习护生人文关怀能力的效果研究[J].护理实践与研究,2021,18(22):3462-3465.
- [6] 沈红燕,侯海娜,滕玲红,姜晶晶.线上线下联合教学模式应用于本科实习护生临床沟通能力培训的效果[J].现代实用医学,2021,33(7):939-940.