

将流程化沟通模式应用于特需健康体检者导检过程中的效果分析

王晓红,姚莉[△],吴娟,李芳,杨艳

(重庆市人民医院健康管理体检中心 401121)

摘要:目的 探讨将流程化沟通(CICARE)模式应用于特需健康体检者导检过程中的效果。方法 抽取 2017 年 1—3 月该院体检中心未实施 CICARE 模式前的特需体检者 50 例纳入对照组,抽取 2017 年 4—6 月该院体检中心实施 CICARE 模式后的特需体检者 50 例纳入观察组,采用函询调查法设计制作《健康体检知晓度测试表》与《特需体检者满意度调查表》,对 100 例特需体检者进行调查并进行比较。结果 实施 CICARE 模式之后,特需健康体检者对体检项目的知晓度得分,以及对导检护士的满意度均有明显提高,2 组比较差异有统计学意义($t=34.878, 18.217, P<0.05$)。结论 应用 CICARE 模式不仅能有效地提高特需健康体检者对体检项目的了解,同时能有效提高特需健康体检者对导检护士服务的满意度,在健康体检的过程中切实可行。

关键词:流程化沟通; 特需体检人群; 导检护士; 满意度; 知晓度

中图分类号:R194.3

文献标志码:A

文章编号:1672-9455(2018)21-3276-02

流程化沟通(CICARE)模式是将沟通方式以流程化方法表示,导检护士按照接触(Connect)、介绍(Introduce)、沟通(Communicate)、询问(Ask)、回答(Respond)、离开(Exit)的步骤流程与患者进行沟通,该理念是由美国加州大学洛杉矶分校综合医院率先提出^[1-2]。CICARE 模式的应用,可以有效提高护士的沟通能力、患者的满意度及服务质量^[3]。该沟通方式已在国内部分临床科室成功开展,成效明显,但在健康管理中心应用甚少。本院体检中心的特需健康体检是为有特殊需求的人士开设的,中心自 2017 年 4 月以来将 CICARE 模式应用到特需健康体检者的导检过程中,有效提高了体检项目知晓度及体检者对导检护士的满意度,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 将 2017 年 1—3 月本院体检中心未实施 CICARE 模式前的特需体检者 50 例纳入对照组,其中男 37 例(74%),女 13 例(26%);27~60 岁,平均(45.64±9.41)岁;文化程度以大学及以上为主(68%)。将 2017 年 4—6 月本院体检中心实施 CICARE 模式后的特需体检者 50 例纳入观察组,其中男 39 例(78%),女 11 例(22%);26~59 岁,平均(46.18±8.62)岁;文化程度以大学及以上为主(70%)。2 组研究对象性别构成比例、年龄、文化程度等比较,差异均无统计学意义($P>0.05$),具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 CICARE 模式的建立 参照温爱玉等^[4]构建的 CICARE 模式,根据特需健康体检者的特点和本中心的工作流程,制订出具体的 CICARE 模式。具体流程如下:接触,核实体检者身份,使用问候+体检者喜

欢的称呼,如“您好!先生/女士/老师……”。在问候过程中保持微笑,注意眼神接触。自我介绍,介绍自己的姓名、工作职责。注意语调平和,语速适中,语气温和。沟通,这是整个沟通模式的关键环节,沟通的主要内容有体检的全部流程,以及每个项目的目的及意义,并告知体检者体检中重点需配合的事项。在沟通的过程中,规范体检项目的解说词,避免使用医学专业词汇。询问,询问体检者对本次体检的担心和需要。回答,回答体检者提出的问题并给予相关护理指导。离开,将体检者送至体检中心大门,并告知交通路线,然后有礼貌地离开。

1.2.2 CICARE 标准模块 成立 CICARE 工作小组,护士长为总负责人,挑选沟通协调能力强的护士参与此次工作,根据中心开设的体检项目结合导检过程中涉及的相关问题,列出常见的沟通场景及重点沟通内容,制订出适用于体检中心工作的 CICARE 标准模块。

1.2.3 CICARE 的培训 对照组采用传统导检模式,观察组进行 CICARE 模式培训,培训由护士长组织,培训共 10 次,每次 2 个学时,每周 1 次,培训内容包括,(1)CICARE 的概述:学习 CICARE 的定义及步骤,了解其重要性和必要性。(2)沟通技巧:注重导检护士同理心的培养,沟通过程中尽量避免专业术语,采用通俗易懂的解释方式^[5-6]。(3)礼仪培训:对导检护士的接待、陪同等礼仪进行理论及实操培训。(4)情景模拟:将制订出的 CICARE 标准模块进行模拟演习,讨论存在的不足,并及时改进,形成统一、专业的解说内容,装订成册,供导检护士工作中使用^[7]。

1.2.4 评价方法 采用函询调查法设计制作《健康体检知晓度测试表》与《特需体检者满意度调查

表》^[1]。知晓度测试表测试内容包括体检注意事项, 静脉采血、彩超、DR 照片的注意事项, 有辐射的体检项目和需要空腹的体检项目分别有哪些, 糖尿病相关的检查项目, 导致高血压的因素, 肥胖的危害, 心电图检查的意义, 一共 10 题, 总分 100 分。满意度调查为期 2 个月, 评分方法借鉴疼痛数字评分法^[8]: 0~10 分代表不同程度的满意, 一共 10 题, 总分 100 分。

1.3 统计学处理 采用 SPSS19.0 统计软件进行数据处理及统计学分析。呈正态分布的计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示, 组间比较采用 *t* 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结 果

实施 CICARE 之后, 特需健康体检者对体检项目的知晓度得分, 以及对导检护士的满意度均有明显提高, 2 组比较差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。见表 1。

表 1 2 组研究对象对体检项目的知晓度和对导检护士的满意度的比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	<i>n</i>	知晓度	满意度
观察组	50	74.24 ± 14.73	92.20 ± 5.39
对照组	50	63.28 ± 13.30	75.00 ± 5.73
<i>t</i>		34.878	18.217
<i>P</i>		<0.05	<0.05

3 讨 论

本研究结果显示, CICIARE 应用到特需健康体检者的导检过程中之后, 体检者体检项目知晓度得分明显提高, 有效地提高了导检服务的质量。这与杨华等^[2]研究结果一致。通过 CICARE 对特需健康体检者进行健康宣教, 使其更加了解自己所做项目的意义, 能进一步提高他们的自我保健意识。除此之外, CICARE 也规范了导检护士在陪同体检者检查过程中的工作流程, 准确有效地向体检者传递了体检项目的相关知识, 有效避免了在沟通过程中的信息遗漏。值得注意的是, 在使用 CICARE 的过程中要根据体检者不同的场景和心理需求灵活调节应用, 不能古板地生搬硬套。

本研究结果还显示, CICIARE 应用到特需健康体检者的导检过程中之后, 特需健康体检者对导检护士的满意度明显提高。CICARE 的特点表现在操作规范性, 内容有序性, 知识跨学科性, 交流双向性^[9], 将有效的沟通应用在体检过程中, 使体检者获得了更多的体检知识, 由以往的被动体验变成了主动体验, 和导检护士之间的沟通更充分, 沟通效率也更高,

CICARE 沟通模式大大地推进了导检护士和特需健康体检者和谐关系的建立, 从而提高了体检者满意度。

以往传统的导检服务, 流程不统一, 内容不规范, 没有特定的体检项目解说词。每个导检护士都按照自己的习惯来为体检者进行导检服务, 护理服务质量并不理想。CICARE 规范了导检流程和沟通的大致内容, 制订了通俗易懂的项目解说词, 不仅提高了导检效率, 也提高了体检者对项目的理解程度, 从而提高了导检服务质量。

CICARE 作为一种全新的沟通方式, 将护士工作沟通过程中的环节进行规范化、流程化处理^[10], 给予护士工作明确指引, 同时科室建立相应服务规范, 形成特色护理文化, 对提高体检者对体检项目知晓度和对护士工作的满意度, 以及提升科室护理质量奠定了良好基础。

参考文献

[1] 刘晓红, 何仲. 德菲尔法在护理研究中的应用[J]. 中华护理教育, 2005, 2(1): 6-8.

[2] 杨华, 罗霞, 姚晓琴. 流程化沟通在健康体检 VIP 导检过程中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2016, 22(19): 102-103.

[3] 宋剑平, 金静芬, 俞申妹, 等. 六步标准沟通流程在提高护士沟通能力中的应用研究[J]. 中华护理杂志, 2017, 52(1): 63-66.

[4] 温爱玉, 王云仙. 长期住院精神病患者对改善住院环境需求的调查与分析[J]. 护理与康复, 2012, 11(3): 219-221.

[5] 黄丽, 王惠琴, 王松韬, 等. 护理人员同理心培训策略[J]. 中华护理杂志, 2011, 46(3): 305-307.

[6] ERERA P I. Empathy training for helping professional modei and evaluation[J]. J Soc Work Edu, 1997, 33(2): 254-260.

[7] 仲丽媛, 程梅. CICARE 沟通模式在风湿免疫科优质护理中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2017, 23(23): 77-79.

[8] WIKIE D, LOVEJOY N, DODD M, et al. Cancer pain intensity measurement; concurrent validity of three Tools-fignger-Dynamometer, pain intensity number scale, visual analogue scale[J]. Hosp J, 1990, 6(1): 1.

[9] 冯佳, 俞申妹. 流程化沟通方式在提高护理服务质量中的作用[J]. 中华护理杂志, 2013, 48(8): 696-698.

[10] 李会玲, 赵亚锋, 宋晔. CICARE 沟通模式在急诊护理工作中的应用[J]. 中国医学伦理学, 2015, 28(3): 390-392.