

基于 SEGUE 框架的儿科护患沟通教学模式 的构建与效果评价

张利峰¹, 刘可¹, 王晓丹¹, 夏薇¹, 王若婧¹, 王明飞², 周雪贞³, 刘劭菲¹

摘要:目的 基于 SEGUE 框架构建儿科护患沟通教学模式并进行效果评价。方法 设计包含准备(Set the stage)、信息收集(Elicit information)、信息给予(Give information)、理解患者(Understand the patient's perspective)、结束(End the encounter)5 个环节的结构化儿科护患沟通教学模式,应用理论学习、案例分析、情境模拟及临床实践等教学方式,对 2018、2019 级共 98 名护理本科生(试验组)进行教学实践,并与采用常规方法教学的 55 名 2016 级护理本科生(对照组)进行教学效果比较,采用哈佛医学院沟通量表及美国内科协会病人满意度量表进行评价。结果 试验组沟通评估总分及标准化病人满意度总分显著高于对照组(均 $P < 0.05$)。结论 基于 SEGUE 框架的儿科护患沟通教学模式有利于提高学生的临床沟通能力,改善沟通效果。

关键词:儿科护理; SEGUE 框架; 临床沟通; 护患沟通; 教学模式; 护理教育

中图分类号:R473.7;G642 **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2023.14.063

Construction and evaluation of pediatric nurse-patient communication teaching model based on the SEGUE framework

Zhang Lifeng, Liu Ke, Wang Xiaodan, Xia Wei, Wang Ruojing, Wang Mingfei, Zhou Xuezheng, Liu Shaofei. School of Nursing, Sun Yat-sen University, Guangzhou 510080, China

Abstract: **Objective** To construct and evaluate a pediatric nurse-patient communication teaching model based on the SEGUE framework. **Methods** A structured pediatric nurse-patient communication teaching model was designed, including five stages: set the stage, elicit information, give information, understand the patient's perspective, and end the encounter and theoretical study, case analysis, scenario simulation and clinical practice were used in the teaching process. A total of 98 nursing undergraduates in Grade 2018 and 2019 (experimental group) received the communication teaching practice using theoretical learning, case analysis, situational simulation, clinical practice, etc. Teaching effectiveness was compared with 55 nursing undergraduates in 2016 (control group) who were taught using conventional methods. The Harvard Medical School Communication Scale and American Association of Internal Medicine Patient Satisfaction Scale were used for evaluation. **Results** The total scores of clinical communication ability and standardized patient satisfaction in the experimental group were higher than those in the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** The pediatric nurse-patient communication teaching model based on the SEGUE framework is beneficial for improving students' clinical communication abilities and improving their communication effectiveness.

Key words: pediatric nursing; SEGUE framework; clinical communication; nurse-patient communication; teaching model; nursing education

有效沟通是构建和谐医患、护患关系的基础,也是改善患者健康结局的重要影响因素^[1]。儿科医患、护患矛盾发生率高,其中沟通问题是导致儿科投诉的主要原因之一^[2],与患儿及家长进行有效沟通尤为重要。护生在校学习阶段,具备一定的专业基础知识,对临床沟通的重要性具有一定认识,但缺乏临床实践经验,需要在专业课程的学习中培养科学沟通思维及沟通能力。培养学生基于人文关怀的沟通技能是儿科护理学的重要教学内容^[3],而目前儿科护患沟通尚无统一的教学模式,针对儿科护患沟通特点的教学参考资料相对缺乏。帮助学生理解临床沟通流程是沟通教学的重要基础。SEGUE 框架

以实现临床有效沟通为目标,将沟通过程综合为“准备(Set the Stage)-信息收集(Elicit Information)-信息给予(Give Information)-理解患者(Understand the Patient's Perspective)-结束(End the Encounter)”5 个维度,由美国医学院协会(Association of American Medical Colleges, AAMC)推荐指导沟通教学,广泛应用于临床沟通教学设计及教学效果评价^[4],其结构化的沟通过程尤其适合针对缺乏临床经验的学生进行沟通基本能力的培养。我院以课程思政建设为基础,依托儿科护理学课程,基于 SEGUE 框架,构建并实施结构化儿科护患沟通教学模式,在提高学生临床沟通能力方面取得一定效果。

1 对象与方法

1.1 对象 采用整群抽样,以我院 2018、2019 级护理学专业全日制本科生 98 人为试验组,其中男生 16 人,女生 82 人;年龄 19~24 (21.07±0.82) 岁。以本院 2016 级护理学专业全日制本科生 55 人为对照组,其中

作者单位:1. 中山大学护理学院(广东 广州, 510080);2. 中山大学医院管理处;3. 中山大学孙逸仙纪念医院

张利峰:女,博士,副教授, zhlifeng@mail.sysu.edu.cn

收稿:2023-02-05;修回:2023-04-18

男生 6 人,女生 49 人;年龄 19~23(20.93±0.73)岁。两组性别、年龄比较, $\chi^2=0.840,P=0.359;t=1.007,P=0.316$ 。两组学生的前期学习课程及儿科护理学的开课时间、教学安排均一致。

1.2 方法

1.2.1 教学方法

我院儿科学课程在大学三年级第 2 学期开设,共 90 学时,包括理论、见习、实验、病例讨论。教学团队包括 3 名具有博士学位、副教授职称的专职教师,1 名中级职称的教学管理人员及 1 名中级职称的实验员,见习在我校 3 所附属医院的儿科病房进行。教学团队及教学条件前后一致。

1.2.1.1 对照组 护患沟通教学未设计教学专题,主要融入具体教学内容进行学习。其中理论授课在儿童贫血护理、急性白血病护理 2 个专题(各 1 学时)的病例讨论部分,设计针对儿童及其家长健康教育、病情告知沟通技巧的讨论,沟通对象分别为 10 月龄营养性贫血患儿的家长、6 岁急性白血病患者及其家长,重点关注沟通内容的科学性;在采用标准化病人的情境模拟教学中(肺炎合并心衰患儿护理主题,1 次课,3 学时),设计入院评估、抢救 2 个沟通情境进行练习及讨论,沟通对象为 1 岁 8 个月肺炎继而合并心衰患儿及其家长,侧重于沟通内容、态度及临床应变能力的练习与评价。

1.2.1.2 试验组 在对照组护患沟通教学的基础上,引入 SEGUE 框架进行教学,以 2~3 人/组建立学习小组,大部分学习内容以小组学习形式完成。为保证教学效果,个人及小组自主学习成绩纳入平时成绩。教学分 4 个阶段进行。①第 1 阶段,培养沟通意识,建立沟通理念。开课后 2 周内,在 Blackboard 教学平台提供 3 篇关于儿科护患/医患沟通的文献及 8 个临床儿科护患/医患沟通的真实案例供学生自主学习,并由教师指导在线讨论,了解临床沟通的重要性;各小组结合见习经历,提出 2~3 个护患沟通问题,分析儿科护患纠纷的常见类型及产生原因,并从沟通角度探讨如何预防护患纠纷、改善患儿健康结局。每组提交 1 份书面文献/案例分析报告,教师批改并提供反馈信息。此阶段旨在帮助学生建立科学的临床沟通理念。学生在沟通情境分析中存在的主要问题包括:未能科学认识临床治疗性沟通与普通社交沟通的异同,所提出的沟通问题及解决方案未充分结合临床的实际特点,理论性过强而实践性不足。②第 2 阶段,自主学习沟通理论及沟通技能。学生利用 2 周的时间,自主学习 SEGUE 框架、以患者为中心的沟通模式(Patient-Centered Communication, PCC)、卡拉马祖共识声明基本元素沟通清单(Kalamazoo Essential Elements Communication Checklist-Adapted, KEECC-A) 3 种理论模式及临床沟通技巧相关资料^[4-6];针对第 1 阶

段所提出的护患沟通问题,结合具体情境,采用 SEGUE 框架进一步深入分析如何改善沟通效果,重点掌握 SEGUE 框架指导临床护患沟通的要点及注意事项,分步骤学习“S 准备-E 信息收集-G 信息给予-U 理解患者-E 结束”结构化沟通过程(先掌握 S,接着 SE,然后 SEG、SEGU,最终理解 SEGUE 框架如何应用于临床沟通)。各小组提交 1 份基于 SEGUE 框架的沟通学习过程记录。教师通过 Blackboard 学习平台及时跟踪学生的学习进度及问题,并及时解答。本阶段学生主要的学习收获表现为:通过对临床沟通理论的学习,能意识到护患沟通是一种治疗性沟通,需要理论的指导以改善沟通效果。所提交的书面作业中,绝大部分学习小组能运用理论分析沟通问题的可能解决方式,并列举 SEGUE 框架下的临床沟通要点。③第 3 阶段,临床沟通情境分析。利用 2 周时间,学生对一段节选自影视作品的儿科护患/医患沟通视频(沟通情境:临床医生、护士对 1 名学龄期儿童及其母亲进行术前健康教育,护士利用良好的沟通能力取得儿童配合,英文),及见习过程收集的 1 个临床真实儿科护患沟通案例(各组自行选择),采用 SEGUE 框架进行沟通情境分析,形成书面报告提交,教师对具体沟通过程的分析进行批改并提供反馈信息;同时,分别在儿童贫血护理、急性白血病护理 2 次理论授课中,采用课堂病例讨论的形式,引导学生结合 SEGUE 框架的 5 个维度进行护患沟通问题分析、讨论。通过理论学习及案例分析,学生对于儿科护患沟通的分析更具专业视角,并更具实践性。④第 4 阶段,儿科护患沟通实践练习及效果评价。学生通过 3 周内的 2 次临床见习及 1 次情境模拟训练课进行临床沟通实践。学生在见习中,将 SEGUE 框架应用于住院患儿及其家长的沟通,自行选择 1 个沟通情境进行整理记录,参考 SEGUE 框架的 5 个维度对沟通过程进行分析和自我评价,并在病例讨论课进行汇报、讨论。同时,实验课采用标准化病人的情境模拟教学,在肺炎合并心衰患儿护理的情境模拟操作练习中设计临床沟通内容,学生在规定时间内完成入院评估,并在随后的抢救过程与患儿及其家属、医生进行沟通,由教师、标准化病人共同进行效果评价,并由教师、学生一起在情境模拟训练的引导性反馈环节结合 SEGUE 框架对操作过程的沟通问题进行总结和反思。过程的主要流程见图 1。

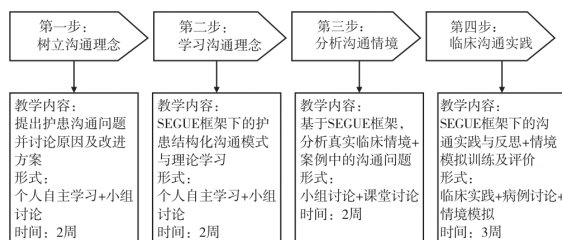


图 1 基于 SEGUE 框架的儿科护患沟通教学流程

1.2.2 教学效果评价 两组实验课的情境模拟训练中,标准化病人由经过严格规范化培训并考核合格的 3 名硕士研究生扮演,由本教学团队的 2 名专职教师合作采用 2 个量表对学生的沟通能力进行评价。①哈佛医学院沟通量表^[7]。评估的 7 项沟通核心能力包括建立关系(4 个条目)、开始访谈(3 个条目)、收集信息(4 个条目)、理解患者的观念(2 个条目)、分享信息(3 个条目)、达成共识(4 个条目)、结束访谈(4 个条目)。采用 Likert 5 级评分,1 代表该方面的沟通能力差,5 代表优秀,总分 24~120 分,得分越高,提示沟通能力越强。本研究中,该量表的 Cronbach's α 值为 0.923。②美国内科协会病人满意度量表(American Association of Internal Medicine Patient Satis-

表 1 两组学生哈佛医学院沟通量表评分比较

组别	人数	建立关系	开始访谈	收集信息	理解患者观念	分享信息	达成共识	结束访谈	总分
对照组	55	15.64±1.68	11.40±1.61	13.581±1.98	6.89±1.29	10.42±1.52	13.44±2.01	10.13±1.55	81.95±5.68
试验组	98	16.98±1.82	11.98±1.69	15.23±2.19	7.48±1.53	10.89±1.40	16.13±2.11	12.05±1.45	90.01±6.67
<i>t</i>		-4.506	-2.070	-4.607	-2.408	-1.929	-7.721	-7.691	-7.556
<i>P</i>		<0.001	0.040	<0.001	0.017	0.056	<0.001	<0.001	<0.001

表 2 两组标准化病人满意度评分比较

组别	人数	对患者的问候	尊重	倾听	启示兴趣	鼓励提问	语言通俗易懂	总分
对照组	55	3.59±0.75	4.41±0.69	4.00±0.88	4.30±0.67	3.81±0.88	3.41±0.97	23.52±3.14
试验组	98	4.49±0.62	4.61±0.53	4.53±0.65	4.71±0.46	4.86±0.35	4.41±0.71	27.61±1.97
<i>t</i>		-5.626	-1.438	-3.004	-3.226	-7.326	-5.165	-6.986
<i>P</i>		<0.001	0.155	0.004	0.002	<0.001	<0.001	<0.001

3 讨论

3.1 基于 SEGUE 框架的沟通教学模式可提高学生的沟通能力 本研究结果显示,试验组学生的沟通能力总分及 6 个维度得分显著高于对照组(均 $P < 0.05$),与既往研究结果^[9-10]一致。提示结合多种教学形式进行 SEGUE 框架指导下的结构化沟通教学,有助于全面提升学生的临床沟通能力。护患沟通是一种特殊的治疗性沟通,受学生对沟通的理论认知、专业沟通技能及日常沟通能力多种因素影响^[11-12]。儿科的临床沟通对于构建和谐护患关系尤为重要,在与患儿家长沟通过程需要同时考虑患儿、家长多方因素,面临更多挑战。学生对于具体如何进行有效沟通往往缺乏足够的实践经验与指导^[13]。针对学生对沟通理论的掌握有限及儿科护患沟通情境体验欠缺的问题,本研究综合运用理论与实践相结合的教学方式,设计从准备至结束整个沟通流程的注意事项及对应的沟通内容、技巧,引导学生在沟通全过程合理采用沟通技巧,完整地采集信息,根据患儿及家长需求提供知识指导,正确理解患者的健康需求及面对治疗环境所产生的身心变化并给予支持。其中在理论及案例分析阶段,着重训练学生对基础临床沟通情境的理解与分析,在见习过程针对病情稳定的典型病例进

faction Scale)^[8]。共 6 个条目,评估对患者的问候、尊重、倾听、启示兴趣、鼓励提问及是否采用通俗易懂的语言进行临床沟通。各条目评分 1~6,1 代表差,5 代表卓越,6 代表不能评估,其中 1~5 选项得分分别为 1~5 分,选 6 不得分,得分越高,提示满意度越高。本研究中,该量表的 Cronbach's α 系数为 0.715。

1.2.3 统计学方法 采用 SPSS20.0 软件进行数据分析。计数资料比较采用 χ^2 检验;计量资料比较采用独立样本 t 检验。检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 两组学生哈佛医学院沟通量表评分比较 见表 1。

2.2 两组标准化病人满意度评分比较 见表 2。

行沟通实践,情境模拟训练过程则在此基础上增加抢救情境的沟通练习,在整个教学过程强调基于 SEGUE 框架指导沟通情境分析及实践,掌握护患结构化沟通流程,由浅入深,从理论到实践,全面提升了学生从建立和谐的护患关系至达成共识、结束访谈全过程的沟通能力。多种教学方式的结合应用,是保证教学效果的有效条件^[14-16]。本研究重视对学生自主学习能力的培养,沟通理论及技巧等基础知识均通过个人及小组的自主学习,将抽象的沟通概念转化为具体的实践内容与流程,学生从认知层面明确临床治疗性沟通的特点;应用 SEGUE 框架进行临床沟通情境分析,进一步建立科学的临床沟通思维及程序;在此基础上通过课堂情境模拟训练、临床见习过程的沟通实践,置于具体的沟通情境,根据现实情境理解治疗性沟通各环节护患双方的沟通特点、需求及应对技巧;在实践中掌握护患治疗性沟通的流程与方法,通过对从学生从认知到技能层面的引导,采用多种形式进行学习和巩固,激发学生主动沟通的态度并将科学的沟通技巧应用于临床工作。本研究中,两组在分享信息方面得分没有显著差异,可能因为在沟通过程中对患者健康教育的效果受到学生专业知识掌握程度的影响,而两组学生的专业课程学习安排基本一致,沟通能力

的提高对于改善健康教育的效果并不显著,提示需要进一步研究如何提高学生进行健康教育、专业知识输出的沟通能力。

3.2 基于 SEGUE 框架的沟通教学模式可提高沟通对象满意度 本研究结果显示,试验组的标准化病人满意度总体显著高于对照组($P<0.05$),试验组学生在对患者的问候、沟通过程的倾听、启示兴趣、鼓励提问等环节的表现更好,语言更通俗易懂。研究显示,通过沟通培训提高沟通能力,不仅能提高培训对象工作效率,保障医疗安全,而且能改善其工作信心及患者满意度^[17-18]。学生通过沟通理论学习,更能从专业人员的角度与患者建立治疗性的沟通关系;通过应用 SEGUE 框架对具体临床情境进行分析,加深了对护患沟通各步骤注意事项的认识;在情境模拟练习及临床实践中更能用心体会治疗性护患沟通对护士角色的要求,以及如何运用合适的技巧传递专业信息,表达对患者的关爱,实现沟通目的,从而提高患者满意度,改善护理质量。本研究结果证实将沟通的重要性转化为具体的理论、案例及临床情境,实现对学生临床沟通能力的培养,有助于提升沟通的整体效果。

4 结论

本研究基于 SEGUE 框架的“准备-信息收集-信息给予-理解患者-结束”沟通结构,采用学生自主学习与教师反馈评价相结合的方式,有效提升了学生的沟通意识及专业沟通能力。同时,将人文关怀等思政教育元素融合到专业课程的教学中,达到润物无声的效果。本研究的案例分析视频来自影视片段,效果评价未能在真实临床环境中进行,且教学案例没有体现不同年龄段患儿的沟通特点,教学资料及设计有待后续研究进一步完善。

参考文献:

[1] Pollak K I. Teaching effective communication by modeling effective communication:experiences of a communication coach for clinicians[J]. Patient Educ Couns,2020,103(2):423-427.

[2] 赵敏,刘冲. 儿科门诊投诉的原因分析与改进措施[J]. 医学与哲学,2022,43(9):37-40.

[3] 崔焱,张玉侠. 儿科护理学[M]. 7 版. 北京:人民卫生出版社,2021:4-8,83-84.

[4] Makoul G. The SEGUE Framework for teaching and assessing communication skills[J]. Patient Educ Couns,

2001,45(1):23-34.

[5] Hashim M J M. Patient-centered communication:basic skills[J]. Am Fam Physician,2017,95(1):29-34.

[6] Joyce B L,Steenbergh T,Scher E. Use of the Kalamazoo Essential Elements Communication Checklist (Adapted) in an institutional interpersonal and communication skills curriculum[J]. J Grad Med Educ,2010,2(2):165-169.

[7] 田冬霞,汪秋慧. 哈佛医学院临床沟通技能教学评估的经验及启示[J]. 医学与哲学(A),2017,38(3):78-80.

[8] Abadel F T, Hattab A S. Patients' assessment of professionalism and communication skills of medical graduates[J]. BMC Med Educ,2014,14:28.

[9] 陈锦秀,易君丽,江韵,等. 角色模拟培训对儿科低年资护士人文素养的影响[J]. 护理学杂志,2022,37(15):5-7.

[10] Sviri S, Geva D, vanHeerden P V, et al. Implementation of a structured communication tool improves family satisfaction and expectations in the intensive care unit[J]. J Crit Care,2019,51:6-12.

[11] 林莉,孙鹏,冯毅,等. 基于计划行为理论的医学实习生医患沟通行为影响因素分析[J]. 中国卫生事业管理,2021,38(2):89-93.

[12] 马晓璐,李小寒,王艳梅,等. 护理本科生临床实习中期对护患沟通体验的研究[J]. 中华护理教育,2021,18(3):197-202.

[13] Møller J E,Kjaer L B,Helledie E,et al. Transfer of communication teaching skills from university to the clinical workplace—does it happen? A mixed methods study[J]. BMC Med Educ,2021,21(1):433.

[14] 代艺,胡德英,刘淑,等. 萨提亚模式培训对护士职业获得感的影响[J]. 护理学杂志,2021,36(6):84-87.

[15] 欧阳艳琼,黄毅,李苏雅,等. 微信结合情境模拟在有效沟通课程教学的应用[J]. 护理学杂志,2019,34(16):65-67.

[16] Karnieli Miller O,Neufeld Kroszynski G. Combining machine learning and human reflective process for teaching communication skills[J]. BMC Med Educ,2020,54(12):1093-1095.

[17] 郭伟,王晨,周衡. 优化组合教学模式在医患沟通技能教学中的应用[J]. 医学与哲学(A),2017,38(12):70-71,87.

[18] Knight A, Baldwin C, Reidlinger D P, et al. Communication skills teaching for student dietitians using experiential learning and simulated patients[J]. J Hum Nutr Diet,2020,33(5):601-613.

(本文编辑 吴红艳)