CICARE 标准化沟通方法对老年高血压合并 2 型糖尿病患者护理满意度的影响

刘思含，沈姣姣

上海中医药大学附属曙光医院　上海

【摘要】目的 探讨基于CICARE标准化沟通模式的护理干预对老年高血压合并2型糖尿病患者护理满意度、血压及血糖控制水平的影响。**方法** 选择 2025 年 1 月-2025 年 12 月于我院接受治疗的 80 例患者进行研究，分组方式：随机数字表法，组别：对照组、实验组，各 40 例。对照组：常规护理，实验组常规护理基础上提供 CICARE 标准化沟通。两组出院后 12 周进行门诊随访。比较两组护理满意度，以及干预前后的血压以及血糖水平。**结果** 实验组护理总满意度为 100.00%，高于对照组的 92.50%（P<0.05）；干预后实验组收缩压（SBP）、舒张压（DBP）、空腹血浆葡萄糖（FPG）、餐后 2 小时血糖（2hPG）、糖化血红蛋白（HbA_1c）水平均优于对照组（P<0.05）。**结论** 对老年高血压合并 2 型糖尿病患者提供 CICARE 标准化沟通方法，提升患者护理满意度，稳定患者的血压以及血糖水平。

【关键词】CICARE 标准化沟通；老年高血压；2 型糖尿病；护理满意度

【收稿日期】2026 年 10 月 3 日　　**【出刊日期】**2026 年 11 月 2 日　　**【DOI】**10.12208/j.jacn.20260574

Effect of CICARE standardized communication method on nursing satisfaction of elderly patients with hypertension and type 2 diabetes mellitus

Sihan Liu, Jiaojiao Shen

Shuguang Hospital Affiliated to Shanghai University of Traditional Chinese Medicine, Shanghai

【Abstract】Objective To explore the impact of nursing intervention based on the CICARE standardized communication model on the nursing satisfaction, blood pressure, and blood glucose control levels of elderly patients with hypertension and type 2 diabetes. **Methods** A total of 80 patients who received treatment in our hospital from January 2025 to December 2025 were selected for the study. The grouping method was random number table method, with 40 cases in each group: control group and experimental group. The control group received routine care, while the experimental group received CICARE standardized communication in addition to routine care. Both groups were followed up in the outpatient clinic 12 weeks after discharge. The nursing satisfaction of the two groups was compared, as well as the blood pressure and blood glucose levels before and after the intervention. **Results** The total nursing satisfaction of the experimental group was 100.00%, which was higher than 92.50% of the control group (P < 0.05); after the intervention, the levels of Systolic Blood Pressure (SBP), Diastolic Blood Pressure (DBP), Fasting Plasma Glucose (FPG), 2-hour Postprandial Plasma Glucose (2hPG), and Glycated Hemoglobin A1c (HbA_1c) in the experimental group were all better than those in the control group (P < 0.05). **Conclusion** Providing the CICARE standardized communication method for elderly patients with hypertension and type 2 diabetes can improve the nursing satisfaction of patients, stabilize their blood pressure and blood glucose levels.

【Keywords】CICARE standardized communication; Elderly hypertension; Type 2 diabetes; Nursing satisfaction

随着当前人口老龄化的加剧，老年慢性非传染性疾病的发病率呈现上升的趋势，高血压与 2 型糖尿病多为共病的形式存在，两者互为危险因素，加速了心脑血管事件、肾脏病变以及视网膜病变的风险。老年共病管理模式不仅是药理学上的联合用药问题，也是一个复杂的生理、心理、社会学的挑战[1]。老年患者

在慢性病自我管理的过程中治疗依从性不佳，常导致血压、血糖控制不达标，易出现不良情绪，影响患者的就医体验[2]。随着当前标准化沟通工具在护理当中应用，一定程度上提升了干预效果，CICARE 沟通模式，即 Connect（接触）、Introduce（介绍）、Communicate（沟通）、Ask（询问）、Respond（响应）、Exit（离开）六步法，通过以患者为中心的情绪互动，满足了患者的护理需求，并可能通过改善患者认知和依从性，间接影响临床指标。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择 2025 年 1 月-2025 年 12 月收治的 80 例患者进行研究。纳入标准：①符合《中国高血压防治指南（2023 年版）》原发性高血压诊断标准；②符合《中国 2 型糖尿病防治指南（2022 年版）》诊断标准；③意识清楚，可进行正常语言交流；④知情同意，自愿参加本研究。排除标准：①合并严重心脑血管并发症；②确诊的痴呆或严重精神疾病；③临床资料不全。随机数字表分组：对照组和实验组，各 40 例，对照组：62～83 岁，平均：72.36±4.22 岁，男 24，女 16；实验组：63～84 岁，平均：73.55±5.36 岁，男 23，女 17，无统计学意义（P>0.05），具有可比性。

1.2 方法

对照组实施常规护理：入院宣教、用药指导（口头及书面）、饮食指导（低盐低脂糖尿病饮食）、运动指导、生命体征监测、常规心理疏导及出院指导。护理人员按常规流程与患者沟通，沟通方式未做特别要求。

实验组在常规护理基础上实施 CICARE 六步标准化沟通法，具体包括：（1）C（接触），每次护理操作前、晨晚间或者巡视病房时，护理人员与患者进行有效的沟通，保持眼视平视，保持微笑，若存在肢体接触时，执行手卫生的同时，温暖双手，建立信任连接，提升患者的信任度[3]。（2）I（介绍），通过标准化的话术与患者及家属沟通，告知患者治疗期间的负责要点，讲解护理过程中的注意事项，提醒患者若有不适时，及时通过床头铃来呼叫，消除患者的陌生感和无助感，有效的传递相关信息，使得患者感受到被尊重。（3）C（沟通），告知患者每次操作前的具体操作内容，告知患者服药的正确服用方法，同时制作图文并茂的图片或使用健康宣教卡片，确保患者充分理解[4]。（4）A（询问），通过回馈式的询问模式，让患者复述是否了解护理人员的宣教内容，演示是否可以准确进行胰岛素注射或服药[5]。（5）R（响应）：针对患者提出的疑问、表达的情绪及实际护理需求给予及时回应。护理人员耐心倾听患者诉求，运用共情、鼓励及通俗易懂的解释进行沟通。对于患者存在的治疗顾虑或自我管理困难，与其共同分析原因并提出针对性解决措施[6]。（6）E（离开）：沟通结束前，对本次健康宣教及护理指导的重点内容进行简要总结，再次确认患者是否存在尚未解决的疑问。向患者交代后续治疗、用药、饮食管理及复诊注意事项。确认患者理解后，以礼貌的语言结束沟通离开。

1.3 观察指标

1.3.1 对比两组患者的护理满意度（采用我院自制的《护理满意度调查问卷》进行评估，问卷包括护患沟通态度、操作解释清晰度、健康教育有效性、问题响应及时性、人文关怀感受等 5 个维度，共 20 个条目。总分范围 20~100 分。将得分≥90 分记为“非常满意”，80~89 分记为“基本满意”，<80 分记为“不满意”）。

1.3.2 明确患者的临床代表指标，干预前及出院后 12 周门诊复查血压、血糖。

1.4 统计学方法

采用 SPSS 27.0 处理。计量（$\bar{x}\pm s$）表示，t 检验；计数（%）表示，P<0.05 有意义。

2 结果

2.1 实验组患者护理满意度（100.00%）高于对照组（92.50%），差异具有统计学意义（P<0.05），见表 1。

2.2 干预前两组对比无统计学意义（P>0.05）。干预后实验组各水平均低于对照组（P<0.05），见表 2。

表 1　两组患者的护理满意度比较[n（%）]

组别	例数	满意	基本满意	不满意	总满意度
对照组	40	32（80.00%）	5（12.50%）	3（7.50%）	37（87.50%）
实验组	40	36（90.00%）	4（10.00%）	0（0.00%）	40（100.00%）
P	-	-	-	-	＜0.05

表 2　两组患者干预前后的血糖以及血压水平比较（$\bar{x}\pm s$）

组别	HbA_1c（%）		FPG（mmol/L）		2hPG（mmol/L）		收缩压（mmHg）		舒张压（mmHg）	
	干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后
对照组	10.17±1.12	7.54±1.12	13.85±2.84	7.04±1.13	15.84±2.83	9.53±2.46	152.34±15.51	141.24±14.30	100.26±10.23	92.36±8.97
实验组	10.18±1.15	5.13±1.09	13.74±2.82	6.17±1.04	15.76±2.74	7.73±1.27	152.41±15.63	121.38±14.53	100.83±10.49	81.24±8.64
t	0.039	9.753	0.176	3.583	0.128	4.112	0.020	6.161	0.246	5.647
p	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05	0.965	<0.001	0.76	<0.001

3 讨论

随着我国人口老龄化的加剧，老年共病患者健康管理作为公共卫生领域面临的重要挑战。2 型糖尿病属于常见的慢性非传染性疾病，在老年人群中以共病的形式存在。依据流行病学可以看出，老年高血压患者多存在糖代谢异常，既会增加心脑血管事件、终末期肾病以及视网膜病变的风险，对患者的自我管理能力提出了更高的要求，但老年患者生理功能减退、认知功能下降，社会支持不足的情况，继而患者的治疗依从性较低[7]。故选择有效的护理方案，提升患者的满意度十分重要。

本文通过对两组患者提供不同的干预措施后，通过引入 CICARE 标准化沟通方法，通过对老年高血压合并 2 型糖尿病患者开展接触、介绍、沟通、询问、共情、回访的六步结构化沟通流程，有效的提升了患者的护理满意度，同时患者的临床指标明显得到改善，说明 CICARE 标准化沟通方法既可以改善患者的就医体验，同时提升了患者的主观满意度，同时也可以促进血压以及血糖的有效控制，实现护理过程和临床结局的协同提升[8]。

分析 CICARE 标准化沟通方法的可能机制，先通过结构化的接触与介绍环节，消除了老年患者入院初期的陌生感和无助感，老年患者因为年龄增长其听力、视力减退，认知功能下降，在开展传统的护理模式下忽略了信息接收能力的有限情况。护理人员在操作前保持平视、温暖双手等细节，传递了尊重与关怀的非语言信号，提升了患者的安全感和控制感[9]。

综上所述，CICARE 标准化沟通方式通过结构化的互动流程和以患者为中心的共情回应，提升了患者的护理满意度，切实改善了患者的血压以及血糖控制水平，易于临床推广，值得提倡。

参考文献

[1] 杨燕红.标准化沟通在 CCU 心血管病合并糖尿病患者护理中的应用价值[J].糖尿病新世界,2020,23(21):115-116,119.

[2] 王淼淼,马磊,邹倩,等.糖尿病患者社区标准化代谢性疾病管理中心首诊意愿及影响因素分析[J].中国卫生质量管理,2023,30(3):93-98.

[3] 梁赤波,尹娜,曾辉.AIDET 沟通模式下慢性病患者电话随访标准化流程与话术的应用效果[J].中国农村卫生,2024,16(2):34-37.

[4] 张颖,马慧珍,容丹.沟通工具与强化观察在糖尿病患者可疑夜间低血糖管理中的应用分析[J].当代护士（上旬刊）,2020,27(12):54-56.

[5] 高丹.CICARE 标准化沟通式护理对老年高血压合并冠心病患者依从性、自我效能感的影响[J].中文科技期刊数据库（文摘版）医药卫生,2025(10):106-109.

[6] 杨雪娇.CICARE 标准化沟通方法对老年高血压合并冠心病患者护理满意度的提升评价[J].中国标准化,2025(6):301-304.

[7] 张璐.CICARE 标准化沟通模式在老年高血压合并冠心病患者中的应用效果分析[J].心血管病防治知识（学术版）,2024,14(6):120-122.

[8] 张园园,李红凡,张丹锋.基于流程化沟通的引导式健康教育在老年动脉粥样硬化合并高血压患者中的应用[J].山东医学高等专科学校学报,2024,46(1):29-31.

[9] 王艳.护患沟通在基层心内科高血压患者临床护理过程中的应用价值[J].中文科技期刊数据库（文摘版）医药卫生,2024(5):0135-0138.

版权声明：©2026 作者与开放获取期刊研究中心（OAJRC）所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
OPEN ACCESS