

CICARE 沟通模式在眼科日间病房患者护理中的应用研究进展

李姣姣, 何季芳, 胡裕竹, 袁财莉, 喻娟*

陆军特色医学中心 重庆

【摘要】眼科日间病房具有住院时间短、流程紧凑、患者周转快、健康宣教密度高等工作特点,对护患沟通的规范性、高效性和安全性提出了更高要求。CICARE 沟通模式作为一种标准化、结构化的沟通工具,已逐步应用于眼科临床护理工作。本文就 CICARE 沟通模式的核心内涵、在眼科日间病房中的应用场景、实施效果、现存问题及优化对策进行综述,为进一步提升眼科日间护理质量、改善患者就医体验提供参考。

【关键词】CICARE 沟通模式;眼科日间病房;护患沟通;护理质量;人文护理

【收稿日期】2026 年 5 月 10 日

【出刊日期】2026 年 6 月 12 日

【DOI】10.12208/j.jnmn.20260291

Research progress on the application of CICARE communication mode in the nursing of patients in ophthalmic day wards

Jiaojiao Li, Jifang He, Yuzhu Hu, Caili Yuan, Juan Yu*

Army Medical Center of Specialized Medicine, Chongqing

【Abstract】The ophthalmic day ward has the characteristics of short hospitalization time, compact process, fast patient turnover, and high density of health education, which puts higher demands on the standardization, efficiency, and safety of nurse-patient communication. The CICARE communication model, as a standardized and structured communication tool, has gradually been applied in ophthalmic clinical nursing work. This article provides a review of the core essence of the CICARE communication model, its application scenarios in ophthalmic day wards, implementation effects, existing problems, and optimization strategies, in order to provide reference for further improving the quality of ophthalmic day care and enhancing patients' medical experience.

【Keywords】CICARE communication model; Ophthalmology day ward; Nurse-patient communication; Nursing quality; Humanistic nursing

前言

日间手术已经成为现代眼科临床工作中很重要的一种诊疗模式,它的特点是住院时间短、医疗效率高,也能减轻患者的经济与时间负担。不过眼科的患者大多是老年人、儿童或者存在视力问题的人群,他们理解信息的能力有限,容易产生焦虑情绪,在诊疗过程中的配合度也不高。再加上日间手术住院时间短、护理流程紧凑,使用传统沟通方式,很容易出现宣教内容不全面、信息传递不清晰、患者体验较差等问题^[1]。CICARE 沟通模式强调按步骤沟通、形成闭环反馈,能够有效提升沟通效率,也能让护理工作更加安全规范。本文对 CICARE 沟通模式在眼科日间病房护理中的应用进展进行总结,为临床实际应用提供参考。

1 CICARE 沟通模式的核心内涵

*通讯作者:喻娟

CICARE 沟通模式是目前临床广泛应用的标准化护患沟通流程,主要包括接触、介绍、沟通、询问、回答、离开六个步骤。该模式以患者为中心,强调语言礼貌、态度温和、内容清晰、反馈闭环,能够减少沟通偏差,提升患者信任度与安全感,特别适合流程快、节奏紧的日间病房使用^[2]。在实施过程中,CICARE 沟通模式要求护理人员保持耐心与共情,用通俗易懂的语言完成信息传递,同时主动关注患者情绪变化,及时给予安慰与解释,使整个护患交流更加规范、完整、人性化。

2 CICARE 沟通模式在眼科日间病房中的应用

2.1 入院护理中的应用

患者进入眼科日间病房后,常会因为环境不熟悉、不了解手术情况而感到紧张。护士使用 CICARE 沟通模式,先主动和患者打招呼,用合适的称呼拉近关系,

再清楚介绍自己的身份和作品内容,以及病房环境、住院流程和注意事项。沟通时主动问患者的身体情况、以前的病史、过敏史和心里的担心,耐心解答患者的问题,让患者刚入院就能明白相关事项,尽快缓解紧张不安,为后面的治疗和护理做好准备。

2.2 术前护理与健康宣教中的应用

术前是眼科日间护理最关键的环节之一,健康宣教内容多、信息量大,患者需要在短时间内理解并记住大量内容。CICARE 沟通模式能够帮助护理人员有条理地完成宣教工作,包括手术目的、大致流程、麻醉方式、术中配合要点、体位要求、禁饮禁食时间、术前用药目的等。在沟通中,护理人员会主动观察患者情绪,对焦虑、恐惧明显的患者及时进行心理疏导,用温和的语言给予鼓励与支持,让患者保持平稳心态^[3-4]。通过规范、完整的术前沟通,可显著提高患者对手术的认知度,增强治疗信心,提升术前准备依从性。

2.3 围手术期护理中的应用

围手术期沟通直接关系到手术安全与患者舒适度。在术前准备阶段,护理人员按照 CICARE 流程向患者解释操作目的、步骤与感受,让患者做好心理准备;进入手术室前,再次告知患者配合要点,给予安抚与鼓励^[5]。手术结束后,护理人员及时告知患者手术完成情况,用通俗易懂的语言解释术后注意事项,避免患者产生不必要的担心。对于老年患者、视力障碍以及理解能力较弱的患者,护理人员会适当放慢语速、重复重点内容,确保患者准确理解,提高围手术期配合度,减少因沟通不畅导致的不良事件。

2.4 术后护理与并发症预防中的应用

术后观察与护理是保障日间手术安全的重要环节。护理人员运用 CICARE 沟通模式,主动询问患者眼部感受,包括疼痛、异物感、畏光、流泪等情况,密切监测眼压、伤口渗血等指标。同时,详细向患者及家属讲解术后用药方法、眼部保护措施、饮食要求、活动限制等内容,重点强调不可揉眼、不可沾水、避免剧烈活动等注意事项。在沟通中及时解答患者对并发症的担忧,明确告知出现哪些情况需要立即呼叫护士,帮助患者正确识别异常情况,提高自我管理能力,有效降低术后并发症的发生风险。

2.5 出院指导与延续性护理中的应用

眼科日间手术患者住院时间短,多数康复过程需要在家中完成,因此出院指导质量直接影响康复效果。护理人员借助 CICARE 沟通模式,系统、完整地向患者及家属交代出院后注意事项,包括滴眼液的使用次

数、顺序、间隔时间、复查时间、眼部防护要求、日常生活注意事项等。在讲解完成后,再次询问患者是否理解,对掌握不熟练的内容进行重复指导,确保患者真正掌握^[6]。出院后通过电话随访进行延续性沟通,了解患者恢复情况,解答居家期间遇到的问题,进一步巩固沟通效果,提高患者居家康复依从性,减少非计划复诊。

3 CICARE 沟通模式的应用效果

3.1 改善患者负性情绪

CICARE 沟通模式重视安抚患者情绪、把信息讲明白,能有效减轻术前焦虑、害怕、紧张等负面情绪。通过规范、亲切、完整的沟通,患者更清楚治疗过程,心里更踏实,情绪更稳定,有助于手术顺利进行和术后恢复。

3.2 增强患者配合度

标准化沟通使患者对治疗、护理、用药、康复等内容理解更加充分,能够准确掌握各项要求,主动配合护理工作。尤其是老年患者、文化程度较低患者以及视力障碍患者,在规范沟通引导下,遵医嘱行为明显提高,能够更好地遵守术前、术后注意事项。

3.3 降低术后并发症发生率

规范、完整的沟通能有效减少因配合不好、用药有误、眼睛保护不当等引起的并发症。护士通过反复提醒、现场指导、确认患者是否明白等方式,让患者清楚注意事项,增强自我保护意识,使术后角膜水肿、高眼压、感染、出血等并发症明显减少。

3.4 优化患者护理体验

CICARE 沟通模式强调尊重、耐心与人文关怀,让患者在就医全过程中感受到被关注、被重视。护理人员态度温和、解释清晰、服务周到,可显著改善患者就医体验,提高对护理工作的满意度,减少护患矛盾与纠纷。

3.5 优化护理工作流程

CICARE 沟通模式统一了沟通标准与流程,减少了因护理人员个人习惯不同造成的沟通差异,使护理工作更加规范、有序。标准化沟通可减少重复解释、遗漏宣教等问题,提高护理工作效率,让日间病房整体运转更加顺畅^[7]。

4 CICARE 沟通模式应用中存在的问题

4.1 执行流于形式

部分护理人员对 CICARE 沟通模式的理解不够深入,在实际工作中仅简单走完流程,缺乏真诚与共情,语言生硬、步骤简化,甚至出现机械背诵式沟通,导致沟通效果不佳,难以真正发挥标准化沟通的优势。部分护理人员因工作繁忙、压力较大,容易出现敷衍式沟通,

使沟通流于表面。

4.2 缺乏个体化沟通

统一的沟通流程难以完全适配不同年龄、不同病情、不同性格的患者。对于老年患者、儿童患者、视力障碍患者以及焦虑情绪较重的患者,未能根据其特点调整沟通方式,如语速、音量、重复次数、语言通俗度等,仍采用统一模式开展沟通,影响沟通效果与患者感受。

4.3 延续性沟通不足

多数护理人员将沟通重点放在院内,对出院后的延续性沟通重视不够,随访内容不规范、解答问题不及时、指导不到位,导致患者在居家康复期间遇到问题无法得到有效指导,甚至因处理不当影响恢复效果。

4.4 培训与实践结合不足

护理人员虽然接受过沟通模式培训,但在日间病房快节奏工作状态下,容易出现敷衍式沟通、疲劳式沟通,未能将规范流程真正融入日常工作^[8]。

5 优化策略

5.1 强化沟通流程落实

护理人员应真正理解 CICARE 沟通模式的意义,在日常工作中严格按照六个步骤实施沟通,做到不简化、不省略、不形式化,将规范沟通融入每一次护患交流中。科室可制定标准化沟通提示与核查要点,帮助护理人员逐步养成规范沟通习惯,确保每一项内容落实到位。

5.2 实施个体化沟通

根据患者年龄、病情、文化程度、性格特点等采取差异化沟通方式,对老年患者放慢语速、重复重点、耐心解释;对儿童患者多用鼓励、安抚语言,采用游戏化、形象化方式引导配合;对视力障碍患者增加语言描述与肢体安抚,提高沟通有效性。针对焦虑、敏感、多疑的患者,增加共情与陪伴,提升沟通接受度^[9]。

5.3 完善全流程沟通体系

沟通贯穿入院、术前、术中、术后、出院到随访整个过程,做到院内和院外衔接顺畅,让患者在治疗恢复期间都能得到清楚、持续的指导。出院随访按时进行,内容明确、要求统一,及时解答问题、提醒相关事项,保证患者在家康复时的安全。

5.4 抓实日常训练与监督

通过日常示范、场景练习、现场指导、一对一点评等方法提高护士沟通水平,管理人员定期查看沟通落实情况并及时指出问题,持续改进沟通效果,让 CICARE 沟通模式真正用起来。同时关心护士的工作压力和心情,合理安排人员,让护士以平稳耐心的态度和患者沟通,说话简单明白,患者更容易听懂。

6 结语

CICARE 沟通模式标准、规范、贴心,很适合眼科日间病房节奏快、事情多、要求严的护理工作。它能有效缓解患者不好的情绪,让患者更配合治疗和恢复,降低术后并发症,也能提升整体护理满意度^[10]。在实际工作里,护士要把沟通流程认真执行到位,不要只做表面样子。同时结合患者的年龄、病情、文化水平和心理情况,用合适的方法沟通,一切为患者着想。通过做好入院、术前、术后、出院到后续随访的全程沟通,让 CICARE 沟通模式更高效、更精准地用在眼科日间护理中。不断提升护理质量与安全,给患者带来更优质、更暖心的看病体验。

参考文献

- [1] 边俊杰,李臻,杨惠青,等.眼科日间病房开展医学生青光眼见习的探讨[J].中国现代医生,2025,63(04):85-87.
- [2] 代粲,欧阳平,许丹,等.临床判定法在眼科日间病房跌倒评估中的应用[J].现代医院管理,2023,21(06):111-113.
- [3] 姚抒予,黄文敏,黄南祺,等.眼科日间病房护理质量指标的构建[J].眼科学报,2023,38(08):558-563.
- [4] 王晓凤,竺慧,王娟,等.医护一体化管理在眼科日间病房流程优化中的应用[J].实用老年医学,2022,36(04):426-429.
- [5] 胡少惠,林慧,邵雪春,等.新型冠状病毒期间眼科日间病房的感染防护[J].当代护士(中旬刊),2021,28(06):107-108.
- [6] 姜朝霞.眼科老年性白内障日间病房模式应用的实践研究[J].临床医药文献电子杂志,2022,6(85):144-145.
- [7] 马晓红,豆欣蔓.基于 SWOT 分析的眼科日间病房运行模式探讨[J].甘肃医药,2023,38(08):749-750.
- [8] 陈新琴,肖丽萍,陈秀云.CICARE 沟通模式在眼科日间病房中的应用[J].实用临床护理学电子杂志,2022,2(33):133-134.
- [9] 丁海霞,魏永越,龚琦,等.白内障摘除术费用管理中眼科日间病房的作用[J].南京医科大学学报(社会科学版),2023,16(06):454-456.
- [10] 骆洪梅,孙常丽,黄晓芳.眼科日间病房收治地震脑外伤伤员的护理管理探讨[J].华西医学,2021,29(09):1745-1747.

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