

• 护理管理 •

ISBAR 沟通工具在促进老年病房护理品质改善中的运用与研究



王小琳, 罗仕兰, 甘秀妮

摘要:[目的]探讨 ISBAR 沟通工具在促进老年病房护理品质改善中的应用效果。[方法]2016 年 1 月—2016 年 6 月采用 ISBAR 沟通工具规范病人交接班流程。将一病区设为对照组,采用传统方法交接班,二病区设为观察组,运用 ISBAR 沟通工具交接班,分析 2 个病区采用不同交班方式后的交接班内容遗漏现象发生率、护士交接班满意度以及责任护士对病人病情“十知道”情况。[结果]观察组交接班问题发生率为 6.25%,护士交接班满意度问卷调查评分达到 48.11 分±1.96 分,责任护士对病人病情“十知道”分数为 93.57 分±4.44 分,与对照组比较差异均有统计学意义($P<0.05$)。[结论]使用 ISBAR 沟通工具规范了病人交接流程,避免了护士交接班遗漏,提高了护理工作效率,改善了老年病人尤其是重症病人的护理品质,保证了病人安全,促进了团队协作。

关键词:ISBAR 交接班标准化流程;护理质量;满意度;老年病科

中图分类号:R197.323 文献标识码:A doi:10.3969/j.issn.1674-4748.2018.20.037 文章编号:1674-4748(2018)20-2522-03

中国医院协会(Chinese Hospital Association, CHA)在 2014 年—2015 年病人安全目标中提到的一项重要内容为:加强医务人员有效沟通,完善医疗环节交接制度,正确及时传递关键信息。在临床实践中很多环节和操作需要用到沟通,护理交接班更需要良好的沟通。国际医疗卫生机构认证联合委员会的研究指出:沟通障碍已成为 60%以上护理不良事件的主要原因之一^[1]。ISBAR 工具是由美国医疗机构评审联合委员会(JCAHO)于 2008 年提出,其内涵为按照身份(identification, I)、病情(situation, S)、背景(background, B)、评估(Assessment, A)、建议(Recommendation, R)的顺序对交接班信息进行标准化沟通。老年病人由于多病共存,病情复杂且不典型,存在许多潜在的安全隐患,且易发生诸多不良事件,如压疮、坠床、管路滑脱等,从而导致老年病人护理工作的复杂性及多样性。因此,对老年住院病人护理交接班以及护患沟通的要求也显得很重要。我科通过采用 ISBAR 沟通工具规范老年病房病人交接班流程,取得了较好效果。现报告如下。

1 方法

1.1 一般资料 我科室于 2016 年 1 月—2016 年 6 月开始采用 ISBAR 沟通工具,规范病人交接班流程。病房实际开放床位 80 张,共有 2 个病区,其中将一病

区设为对照组,采用传统交接班方法,二病区设为观察组,采用 ISBAR 沟通工具进行交接班,两组在实际开放床位数、收治住院病人总数、一级护理床日数、收治病种等方面差异无统计学意义,且两组责任护士在年龄、学历、职称及工龄结构等方面差异无统计学意义($P>0.05$),具有可比性。

1.2 ISBAR 标准化交班实施流程与方法

1.2.1 制作“ISBAR 标准化护理交接班模板” 在观察组病区成立护理交接班质量专项持续改进小组,由组长及护理业务骨干带头参与组成。通过在护理部统一拟定的全院交接班标准化流程基础上,指导护士学习 ISBAR 标准化沟通工具的规范,并结合老年病房专科特点开展培训、讨论,最终定稿标准化的老年病专科交接班模板,内容包括 5 个部分,即 I:病人床号、姓名、住院号等;S:病情变化趋势,即好转、平稳、恶化;病情变化情况即何时变化、什么变化、变化程度;B:入院诊断、相关既往史、用药情况、治疗情况、阳性检查结果;A:生命体征、心理评估、疼痛评估、风险评估、引流情况、出入量评估、格拉斯哥昏迷评分(GCS)评估等;R:护理措施建议、安全风险、管理建议。包括已采取的护理措施的有效性、对下一步需关注的护理建议、需下一班待完成的事项。

1.2.2 ISBAR 沟通工具的科内培训与推广 以质量专项改进小组组长为核心,带动病区内所有护理人员集体学习。首先对 ISBAR 的基本理论、主要内容、意义及注意事项集中进行解读;详尽说明具体实施的流程、方法,让护士充分认识到采用 ISBAR 沟通方式的重要性,理解该方法的优点及运用方式,并通过客观结构化临床护理技能模拟训练法、个案分析法等培训方式使护士能熟练运用 ISBAR 沟通方式进行交接。与此同时通过在病房张贴 ISBAR 海报、使用 ISBAR 提

基金项目 2017 年重庆医科大学附属第二医院护理骨干科研资助计划项目,编号:重医二院(2017)207 号。

作者简介 王小琳,主管护师,本科,单位:400010,重庆医科大学附属第二医院;罗仕兰、甘秀妮单位:400010,重庆医科大学附属第二医院。

引用信息 王小琳,罗仕兰,甘秀妮. ISBAR 沟通工具在促进老年病房护理品质改善中的运用与研究[J]. 全科护理, 2018, 16(20): 2522-2524.

示贴、改进护理交接班指引等,鼓励病区护士在临床交接班中主动运用该沟通工具。

1.2.3 ISBAR 标准化沟通工具的实施流程 第一步:口头交班。由护士长、病区责任组长带队,交接双方护士进行病房床头交接班,交班者携交接班报告本至病房,首先按照 ISBAR 标准化沟通内容逐一交代病人的身份、病情、背景、评估、建议。第二步:床旁查看重点病人。要求接班护士位于病人右侧,交班护士位于病人左侧,以便协助接班护士对病人查体时床边配合,护士长则位于床尾,便于全面观察,对整个交接班过程进行质量控制^[2]。重点查看新入院、手术、危、急、重症、长期卧床、进行特殊治疗及检查的病人;评估病人所取卧位是否舒适,皮肤是否完好,各种管道是否在位、通畅,各项护理措施是否落实,是否有正在进行治疗及其他状况等。第三步:交接完毕由护士长针对重点病人现场及时讲解指导。强调当班护理工作重点内容及注意事项,并由接班者将特殊事项记录在交接班本备注栏内,以免遗忘。

1.3 评价方法

1.3.1 护士交接班内容遗漏现象发生率 在护理交接班中涉及很多内容包括病人病情变化或护理措施等需详细交接,这个过程往往有遗漏的项目,影响护理质量及效果。为防止差错事故的发生,使交接班工作具有连续性,需建立护理交接班清单记录表,将需要交班的内容记在清单表上。接班者在接班后认真阅读,及时完成并勾选,如不能完成继续交接,在下班前认真核对是否有遗漏。护士交接班内容遗漏现象发生率的计算是参考孙洪巧等^[3]的方法即如果发现病人交接班内容不全即属于交接班内容遗漏现象发生 1 例;应用观察法于 2016 年 1 月—2016 年 6 月分别抽取两组各 80 频

次一级护理病人的床旁交接班,进行观察并记录交接班内容遗漏现象发生情况,根据护士交接班遗漏现象发生率的变化来评价标准化沟通工具的应用效果。

1.3.2 护士对交接班的满意度 采用自行设计的“护士交接班满意度调查问卷表”分别对两组护士进行 63 频次满意度基线调查,以了解病区护士对交接班情况的满意度情况。调查表分别从交班信息完整准确、语言沟通条理清晰、交接准备充分、双方配合默契、病人病情动态全面掌握等 5 项内容进行调查,每项在满意(10 分)、较满意(7 分)、一般满意(5 分)、不满意(0 分)中勾选 1 种,满分共计 50 分。最后比较两组护士对交接班满意度调查的问卷得分情况。

1.3.3 护士对病人病情知晓度 责任护士对分管病人“十知道”即床号、姓名、诊断、文化程度、职业、家庭情况、阳性检查结果、病情、治疗、护理的知晓度,可以直接反映护士对病情的掌握情况。本研究抽查两组责任护士,分别对其进行所接班的分管病人病情“十知道”的基线调查,以评价 ISBAR 标准化沟通工具对帮助责任护士了解所接班病人病情的应用效果。

1.4 统计学方法 应用 SPSS18.0 统计软件进行数据分析。一般资料用描述性分析频数、百分率表示,计量资料采用均数±标准差($\bar{x} \pm s$)表示,采用 χ^2 检验、 t 检验,以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

表 1 两组交接班内容遗漏现象发生率比较 次(%)

组别	检查频次	交接遗漏	交接完整
对照组	80	15(18.75)	65(81.25)
观察组	80	5(6.25)	75(93.75)

注: $\chi^2 = 5.714, P = 0.017$ 。

表 2 两组护士交接班满意度评分及对病人病情“十知道”得分比较($\bar{x} \pm s$) 分

组别	交接班满意度		责任护士“十知道”得分	
	检查频次	评分	护士人数	评分
对照组	63	35.48±5.84	14	84.32±6.80
观察组	63	48.11±1.96	14	93.57±4.44
t 值		-16.623		-3.989
P		0.000		0.002

3 讨论

3.1 使用 ISBAR 沟通工具是提高护理质量与保证病人安全的重要保障 确保病人安全是医院管理的职能和宗旨,其中护理服务质量与病人安全密切相关。护理床头交接班作为护士交接班中的一个重要环节,对保证临床护理工作质量起举足轻重的作用,是病人得到连续有效护理的保证^[4]。而在实际工作中临床护士往往由于经验、能力不足、工作繁忙等原因,只注重操作,缺乏对病人全面评估和了解,容易忽视心理、社会、家属情绪、应急、出院计划等内容,其中以低年资护士和夜班护士尤为突出^[5]。再加上老年住院病人的特殊

性,常并存多种疾病,交接班的信息量比较大,如果缺乏对病人护理交接班内容与流程的一个规范化标准,常会出现护士交班不全面或重点不突出的问题。因此,为了避免工作中的遗漏,保证老年住院病人护理工作的延续性、安全性和有效性,需要执行标准化的“交接沟通”事项来提高有效交流,为医护人员提供及时、正确、全面的信息,使病人信息能被系统地传递,减少不必要的混乱,从而提高团队效率,保证护理安全,提高护理质量^[6]。通过在病区内张贴 ISBAR 海报、使用 ISBAR 提示贴、改进护理交接班指引等,提高了护士执行 ISBAR 标准化沟通工具的依从性。由于 ISBAR

床头交接班模式明确了交接班制度的科学严谨性,护士必须严格按照模板中的内容进行逐项床边清单式交班,这就避免了护理交接班漏项,保证了护士对其所管病人情况能够完整、准确、清楚地传递,使下一班护士充分了解病人信息,从而减少因交接不清引发的护理不良事件及安全隐患的发生。与此同时,通过护士长及护理组长对病区重点病人的现场交班督导,促使护理人员明确当班工作重点,提高预见性,从而及时发现、解决问题,将问题处理在萌芽状态^[7],有效确保了病人安全,护理质量得以稳步提升。

3.2 使用 ISBAR 沟通工具全面提升了护理专业素质,护士对病人病情掌握能力增强 护士交接班制度作为医疗核心制度之一,是保证临床医疗、护理工作能够昼夜连续进行的一项重要举措。在传统交接方式中刚入职的低年资护士往往是问题发生的高风险人群,主要原因是低年资护士对病人病情评估的内容掌握不全,交接沟通时的条理不清晰,重点不突出^[8]。为了保证交接班质量,更好地为医生提供可靠的一线资料,护士在临床工作中必须准确、及时地掌握病人病情动态、特殊处理、心理状态等,具有较高的分析、整理、归纳信息能力。同时还需不断提高自身专业素质,包括专科理论水平与应急处理能力。而标准化的交接沟通,可有效提高交接质量,减少或消除交接过程中护理安全隐患的发生^[9]。我科在使用 ISBAR 沟通工具进行护理交接时,强调护士应当严格按照标准化沟通内容对病人进行全面的整体身心评估,逐一交代病人身份、病情、背景、评估、建议,提出下一班次的关注重点,其格式比较固定,这就理清了低年资护士交和接的思路,有助于她们系统化评估病情,从而促进其专业成长。同时 ISBAR 交班对护理语言提出标准化、规范化要求,对交班内容和程序进行了调整和精简,突出重点,因此充分培养了护士在语言组织、沟通方面的综合能力,强化了护士评判性思维及运用护理程序开展优质护理服务的工作能力。

3.3 使用 ISBAR 交班提高了护士工作责任心,工作氛围更加和谐融洽 护理交接强调“交班交方便、接班接困难”的原则,在执行 ISBAR 标准化沟通工具以后,为了有效避免交接不全面的现象,护士会更加主动地了解病人病情动态变化,以确保交接内容更加全面、准确。在交接过程中接班护士能迅速了解病人的完整信息,配合默契,因此对接班的满意度明显提高。同时,高效安全的交接班可以避免工作精力的转移、浪费,利于护士工作信心的提升^[10]。由于护士主动参与管理病人、工作责任心增强,一方面促使医生对护士的专业素养、严谨的工作态度有了高度的认同感,提升了同行之间沟通的有效性,另一方面护士在工作中得到

病人、同行的肯定与认可,自我价值得以体现,职业荣誉感也明显增强。

在当前卫生事业改革不断深化,公民法制观念日益增强的环境下严格交接班管理,对提高交接班质量、提供安全优质护理具有重要意义^[11]。因此,有些学者已经在护生中灌输这种模式^[12-14]。总之,ISBAR 交接班是一种安全有效、以证据为基础、以结果为导向的沟通模式,通过交接班流程改善专案的实施,实现了本科室交接班沟通标准化作业,提升了医护人员之间沟通的有效性,避免了因沟通信息不畅带来的安全隐患,减少了护理不良事件的发生,提高了护理工作效率,促进了团队协作,也进一步改善了老年病人尤其是重症病人的护理品质。

参考文献:

[1] Riesenber LA,Leitzsch J, Little BW. Systematic review of hand-off mnemonics literature [J]. *Am J Med Qual*, 2009, 24(3): 196 - 204.

[2] 李国宏,徐翠荣,任璐璐. 规范护理交接班模式的创新与体会[J]. *中国实用护理杂志*, 2012, 28(1): 64 - 65.

[3] 孙洪巧,张燕,杨萍萍. SBAR 沟通交接模式在心内科 CCU 患者转出交接中的应用[J]. *齐齐哈尔医学院学报*, 2014, 35(3): 435 - 437.

[4] 刘扬,秦泽红,何俐. 床头交接班表在护理工作中的应用[J]. *解放军护理杂志*, 2011, 28(19): 75 - 76.

[5] 董芳,陈蜜柔,吴福珍,等. 标准化沟通方式在病区床头交接班中的应用与效果评价[J]. *解放军护理杂志*, 2014, 31(14): 47 - 48.

[6] 徐双燕,周海燕,王惠琴,等. 基于 SBAR 沟通程序的交接班模式在外科护理交接班中的应用[J]. *护理与康复*, 2015, 14(7): 675 - 678.

[7] 王映华,李涛. 新形式床头交接班的科学化管理与应用[J]. *中国实用护理杂志*, 2010, 26(5): 70 - 71.

[8] 丁力,陆婷婷,邹婷婷. 标准化沟通方式在神经外科重症监护室患者转出交接中的应用[J]. *中华护理杂志*, 2012, 47(7): 627 - 629.

[9] 韩春香,范志红. 降阶梯思维导入 SBAR 模式在急诊、ICU 单元间患者运转交接中的应用[J]. *中国护理管理*, 2015, 15(增刊 1): 55 - 58.

[10] 曹平辉. 基于 SBAR 沟通模型自制内科护理交接班指引单的临床应用效果[J]. *循证护理*, 2016, 2(1): 43 - 46.

[11] 古成瑶,刘雪琴. 护士分层次管理模式下护理交接班改革与探索[J]. *中国护理管理*, 2009, 9(2): 31 - 32.

[12] 李国秀,罗仕兰. ISBAR 沟通模式在老年科实习护理学生教学查房中的应用探讨[J]. *重庆医学*, 2016, 45(15): 2148 - 2150.

[13] Wang W, Liang Z, Blazcek A, et al. Improving Chinese nursing students' communication skills by utilizing video - stimulated recall and role - play case scenarios to introduce them to the SBAR technique [J]. *Greene Nurse Education Today*, 2015, 35(7): 881 - 887.

[14] Rachele J, Lancaster Judith, Westphal Jayalakshmi, et al. Using SBAR to promote clinical judgment in undergraduate nursing students[J]. *Jambunathan the Journal of Nursing Education*, 2015, 54(3 Suppl): s31 - s34.

(收稿日期:2017 - 11 - 01)

(本文编辑 卫竹翠)