

## • 护理论坛 Nursing window •

## 标准化沟通模式在介入科病房的应用

阳秀春, 莫伟, 向华, 谢鑫, 龙林

**【摘要】 目的** 探讨标准化沟通模式(SBAR 沟通模式)在介入科病房的应用效果。**方法** 在介入专科病房实施 SBAR 沟通模式,经过医师护士共同讨论,修订专科疾病常见症状 SBAR 沟通模板,对全体护士实施培训、考核、运用和评价。对比科室因医护沟通不良所致的医疗不良事件、患者对医护团队专业能力的认可度和医师对护士的满意度,与实施标准化沟通模式前的调查结果进行比较。**结果** 实施 SBAR 沟通模式后,患者对医护团队专业能力的认可度、医师对护士的满意度均明显提高,差异有统计学意义( $P<0.05$ );科室因医护沟通不良所致的医疗不良事件明显减少,差异有统计学意义( $P<0.05$ )。**结论** 在介入科病房实施 SBAR 沟通模式,能显著提高患者对医护团队专业能力的认可度和医师对护士的满意度,降低医护沟通不良所致医疗不良事件,保障了患者的安全,促进了医护和谐团队的建立。

**【关键词】** 标准化沟通;介入诊疗;医护沟通;满意度

中图分类号:R471 文献标志码:A 文章编号:1008-794X(2019)-03-0296-04

**Application of standardized communication mode in interventional ward** YANG Xiuchun, MO Wei, XIANG Hua, XIE Xin, LONG Lin. Department of Interventional Vascular Surgery, Hunan Provincial People's Hospital, First Affiliated Hospital of Hunan Normal University, Changsha, Hunan Province 410005, China

Corresponding author: MO Wei, E-mail: 417273613@qq.com

**【Abstract】 Objective** To evaluate the application effect of standardized communication mode, which was based on the situation, background, assessment and recommendation (SBAR communication mode), in interventional ward. **Methods** SBAR communication mode was implemented in interventional ward. Through the discussion of doctors and nurses, the SBAR communication template of common symptoms of specialized diseases was revised. The training, examination, utilization and evaluation of the SBAR communication template were conducted for all nurses. The medical adverse events caused by poor medical and nursing communication, the patients' recognition of the professional abilities of medical teams and the doctors' satisfaction with nurses were recorded before and after the implement of SBAR communication mode, and the results were compared. **Results** After the implementation of SBAR communication mode, both the patients' recognition of the professional abilities of medical teams and the doctors' satisfaction degree with nurses were significantly improved, the differences were statistically significant ( $P<0.05$ ); and the incidence of medical adverse events caused by poor medical and nursing communication was remarkably decreased, the difference was statistically significant ( $P<0.05$ ). **Conclusion** The implementation of SBAR communication mode in the intervention ward can significantly improve the patients' recognition of the professional abilities of medical teams and the doctors' satisfaction degree with nurses, and decrease the incidence of medical adverse events caused by poor medical and nursing communication, thus, the safety of patients can be guaranteed, meanwhile, the establishment of a harmonious medical and nursing team is promoted. (J Intervent Radiol, 2019, 28: 296-299)

**【Key words】** standardized communication; interventional diagnosis and treatment; medical and nursing communication; satisfaction

DOI:10.3969/j.issn.1008-794X.2019.03.019

作者单位: 410005 长沙 湖南省人民医院(湖南师范大学附属第一医院)介入血管外科

通信作者: 莫伟 E-mail: 417273613@qq.com

标准化沟通模式又称 SBAR 沟通模式,是一种以证据为基础的快速有效、结构化、标准化的沟通模型<sup>[1]</sup>,包含现况(situation)、背景(background)、评估(assessment)、建议(recommendation)4个部分。医护人员正确应用 SBAR 沟通模式能够有效避免患者交接、医护沟通中重要信息的遗漏,减少和避免不良事件的发生。SBAR 沟通模式最早被用于美国海军核潜艇和航空业,在紧急情况下保证了信息传递的准确性、及时性和有效性<sup>[2]</sup>。根据我国医院协会的患者安全十大目标要求,即“严格执行在特殊情况下医护人员之间有效沟通,做到正确执行医嘱”<sup>[3]</sup>,自 2015 年 1 月起,我科引入 SBAR 沟通模式作为护士向医师报告病情、各种交接班的标准沟通模式,科室全面实行后取得了显著的效果,提高了患者对医护团队专业能力的认可度和医师对护士的满意度,减少了医疗不良事件的发生,保障了患者的安全,现报道如下。

## 1 实施方法

### 1.1 建立 SBAR 沟通模板

我科由科主任和护士长牵头,成立了科室 SBAR 标准化沟通模式管理小组,成员为各组医疗护理组长和外出学习的护师及以上职称人员组成。根据 SBAR 沟通模式要求和专科疾病特点修订科室常见疾病症状 SBAR 沟通模板。模板包括 S(现状):患者的床号和姓名、存在的问题(要沟通的问题或传达的情况);B(背景):患者的主诉、入院诊断、重要的病史、已接受的相关治疗、入院后的病情变化和检查数据(问题的依据及分析);A(评估):患者的异常反应,异常检查报告值、患者的心理状态、对问题的评估、观察要点;R(建议):已采取的护理措施、对问题处理的建议,你希望医师或下一班责任护士做什么。

1.1.1 培训医护人员如何正确应用 SBAR 沟通模式 2015 年 1 至 6 月在科主任、护士长带领下,系统培训全体医护人员,护士需掌握,医师知晓。SBAR 沟通模式是新生事物,培训的第一步由外出学习人员介绍什么是 SBAR 沟通模式,应用 SBAR 沟通模式的目的、意义和重要性,以及 SBAR 沟通模式用于什么情况。培训方式包括讲课、病例演示和情景模拟比赛。根据科室医护同组责任制管理模式下的组别实施分组培训过关,每组选出表现最佳人员参加科室 SBAR 沟通情景模拟比赛。除此之外,在每日晨交班会上夜班护士对于班上患者出现的病情

变化实行 SBAR 分析,科主任和护士长针对薄弱环节进行讲解,促使其提高。每周各组医疗组长、管床医师分别对责护组长和责任护士在病情汇报中应用 SBAR 沟通模式方面给予打分和评价。

1.1.2 SBAR 沟通模式应用考核 自 2015 年 7 月科室全面实行 SBAR 沟通模式,由科室 SBAR 标准化沟通模式管理小组定期对大家应用情况实行考核。考核方式有组内考评和科室考评两种;考核内容为对本科室修订的常见疾病症状 SBAR 沟通模板内容的熟悉和掌握情况,以及在病情汇报和交接班时使用的准确率。每周各组医疗组长、管床医师分别对责护组长和责任护士在病情汇报应用 SBAR 沟通模式方面给予打分和评价。打分从现况(S)、背景(B)、评估(A)、建议(R)4个方面进行,4周的成绩汇总为这个月该护士实际应用 SBAR 沟通模式的得分。月底各组组长分别对组员对该组常见疾病症状 SBAR 沟通模版内容的熟悉和掌握情况进行评价。两个打分汇总为该护士组内考评最终得分。科室考评每季度 1 次,在科主任和护士长指导下,由科室 SBAR 标准化沟通模式管理小组对全体护士考评。考评分 2 个模块,分别是理论考试和情景案例展示。

### 1.2 效果评价

与 2013 年 1 月至 2014 年 12 月实施 SBAR 沟通模式前相比,科室分别从患者对医护团队专业能力的认可度、科室因医护沟通不良所致的医疗不良事件、医师对护士的满意度 3 个方面评价标准化沟通模式在介入科病房的应用效果。

### 1.3 统计学方法

应用 SPSS18 统计软件包,计数资料采用例数、百分比进行描述,组间比较采用  $\chi^2$  检验,以  $P < 0.05$  为差异有统计学意义。

## 2 效果

### 2.1 患者对医护团队专业能力的认可度比较

根据医院院办和护理部每季度对科室调查的住院患者满意度显示,SBAR 沟通模式实施后,患者对医护团队专业能力的认可度高于实施前,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表 1。

### 2.2 医师对护士的满意度比较

根据每年科室采用自制的医师对护士工作满意度调查表调查显示,SBAR 沟通模式实施后医师对护士满意度高于实施前,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表 2。

**表 1** 患者对医护团队专业能力的认可度比较 例(%)

时间	调查患者数	认可	不认可
实施前	200	191(95.5)	9(4.5)
实施后	205	204(99.5)	1(0.5)
$\chi^2$ 值		6.767	
P 值		0.009	

**表 2** 医师对护士的满意度比较 例(%)

时间	调查医师数	满意	不满意
实施前	18	15(83.3)	3(16.7)
实施后	18	18(100)	0(0)
$\chi^2$ 值		4.432	
P 值		0.035	

### 2.3 医护沟通不良所致医疗不良事件比较

根据医院医务部护理部对全院不良事件统计表示,自 2015 年 7 月至 2017 年 6 月我科因医护沟通不良所致的医疗不良事件显著低于实施前,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表 3。

**表 3** 医护沟通不良所致医疗不良事件比较 例

时间	总的医疗不良事件	沟通不良所致不良事件	其他不良事件
实施前 2 年	6	4	2
实施后 2 年	3	0	3
$\chi^2$ 值		4.727	
P 值		0.030	

## 3 讨论

### 3.1 SBAR 沟通模式保障了患者的安全,提高了患者对医护团队专业能力的认可度

世界卫生组织近年来要求成员国高度关注患者安全问题,采取措施降低医疗风险<sup>[4]</sup>。实施 SBAR 沟通模式前,护士向医师报告患者病情时一般只陈述存在的问题,缺乏对问题系统的分析,这种汇报达不到将患者的所有相关信息准确地报告给医师<sup>[5]</sup>。在介入科病房运用 SBAR 标准化沟通模式目的是为医护人员提供即时正确的信息,使得医护人员对患者信息进行系统的传递,减少不必要的混乱<sup>[5]</sup>。据相关研究发现,责任护士和主管医师的有效沟通对患者的安全有重要影响<sup>[6]</sup>。实施 SBAR 沟通前的医护沟通方式是患者出现什么症状护士汇报什么,护士因看不到患者的整体状况和缺乏正确评估,远远不能满足医护沟通的需要。不全面的信息很可能导致医师对问题进行错误判断,严重影响了患者的安全。我科应用 SBAR 沟通方式后,专科和专病护士通过从患者现况(S)、背景(B)、评估(A)、建议(R)4 个方面着手分析问题,视患者为一个整体,全面系统考虑,做出正确判断,并及时给到医师解决问题的建议。确保医师在收到信息后做出正确的判

断,并迅速开出医嘱帮助患者解决现存和潜在的问题,确保患者得到及时安全的医疗服务,同时使护士评判性思维及沟通能力得到提升促进了科室安全文化的建立。2 年的实践证明在介入科病房通过实施 SBAR 沟通模式,收到了很好的成效,使科室因医护沟通不良所致的医疗不良事件显著下降,患者对医护团队专业能力的认可度明显提高。

### 3.2 SBAR 沟通模式提升了医师对护士的满意度,有助于医护和谐团队的建立

标准化 SBAR 沟通模式病情汇报是以问题为导向的沟通程序,使患者信息在医师、护士间得以完整、准确传递<sup>[7]</sup>。医护患三者之间有效的沟通模式可提高患者的满意度,提高医疗护理人员之间的信任与职业满意度<sup>[8]</sup>。SBAR 沟通模式引入我科后,在科主任和护士长带领下,由外出学习人员对医护团队一起进行培训和学习,沟通模板是在医护共同培训和沟通的基础上建立起来的。同组的医师和护士共同管理患者,责任护士使用 SBAR 沟通模式向医师报告患者病情,医护团队一起积极为患者解决问题,医护团队默契性明显提升。与此同时医师对护士的工作也更加认可了,在工作中彼此信任,管理的患者更加安全,患者对医护人员满意度也明显提高。三级查房时责任护士对患者病情观察和分析能力明显提高,科主任和上级医师经常表扬责任护士病情汇报的准确度和分析能力有了很大进步。科室自行组织的每年医师对护士工作满意度调查显示,医师对护士的满意度显著提高了。医护团队更加和谐,增强了科室的凝聚力。

### 3.3 应用 SBAR 沟通模式需注意的问题

介入科病房收治的患者疾病覆盖范围广,急危重症多。医护团队需要有扎实的专科知识,勤学好问和互帮互助的氛围,责任护士需要花时间去收集资料和分析问题,方能将 SBAR 沟通模式灵活地应用起来。除此之外,责任护士需知晓和理解 SBAR 沟通模式是一种很好的思维模式,遇到问题要养成主动采用 SBAR 沟通模式,而不是生搬硬套。需从现况(S)、背景(B)、评估(A)、建议(R)4 个方面全面分析,学会以问题为导向进行分析和归纳。SBAR 沟通模式对评判性思维能力欠缺和新护士应用起来会有一定难度,在这个过程中,护士长和责护组长需对其耐心指导培训,可辅以案例和情景模拟形式帮助理解。

综上所述,在介入科病房应用 SBAR 标准化沟通模式,降低了因沟通不良引发的不良事件,显著

地提高了患者对医护团队专业能力的认可度,提高了医师对护士工作的满意度,医、护、患三者之间的关系更加和谐,患者的安全得到了有效的保障,值得临床推广应用。

#### [参考文献]

- [1] Toghian-Chaharsoughi N, Ahrari S, Alikhah S. Comparison the effect of teaching of SBAR technique with role play and lecturing on communication skill of nurses[J]. J Caring Sci, 2014, 3: 141-147.
- [2] Narayan MC. Using SBAR communications in efforts to prevent patient rehospitalizations[J]. Home Health Nurse, 2013, 31: 504-515.

- [3] 中国医院协会. 中国医院协会患者安全目标(2017 版)[J]. 中国卫生质量管理, 2017, 24: 13-55.
- [4] 逢 锦, 柏晓玲, 楼 婷, 等. 基于安全核查的急诊 PCI 术前护理现状调查分析[J]. 介入放射学杂志, 2018, 27: 486-488.
- [5] 莫 伟, 李海燕. 外周血管疾病介入护理学[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2017: 51.
- [6] 徐双燕, 姚梅琪, 周海燕. 标准化沟通方式在医护间沟通中的应用[J]. 中华护理杂志, 2012, 47: 48-49.
- [7] 秦月兰, 刘艳辉, 莫 伟, 等. SBAR 沟通模式提升介入血管外科护士评判性思维倾向的研究[J/CD]. 中华介入放射学电子杂志, 2015, 3: 161-163.
- [8] 刘新春, 黄阿霁. 医患沟通继续教育的现状与进展[J]. 中国现代医学杂志, 2014, 24: 50-55.

(收稿日期:2018-05-21)

(本文编辑:俞瑞纲)

## ·病例报告 Case report·

### 肾动脉夹层动脉瘤合并腘动脉瘤介入治疗 1 例

贾中芝, 李绍钦, 田 丰

【关键词】 肾动脉; 腘动脉; 夹层动脉瘤; 动脉瘤

中图分类号:R654.3 文献标志码:D 文章编号:1008-794X(2019)-03-0299-02

**Successful interventional treatment of dissecting aneurysm of renal artery associated with popliteal aneurysm: report of one case** JIA Zhongzhi, LI Shaoqin, TIAN Feng. Department of Interventional Radiology, Affiliated Changzhou No.2 People's Hospital, Nanjing Medical University, Changzhou, Jiangsu Province 213003, China

Corresponding author: JIA Zhongzhi, E-mail: jiazhongzhi.1998@163.com (J Intervent Radiol, 2019, 28: 299-300)

【Key words】 renal artery; popliteal artery; dissecting aneurysm; aneurysm

#### 临床资料

患者男, 64 岁。因“体检发现肾动脉夹层动脉瘤 15 d”就诊。患者既往有左侧腘窝搏动性肿块病史。查体见双侧肾区听诊无杂音, 双侧下肢皮肤颜色与皮温正常, 左侧腘窝可触及搏动性肿块, 双侧腘窝部位听诊无杂音。患者否认外伤史。实验室检查无异常, 心电图检查正常, 血压 135/85 mmHg (1 mmHg=0.133 kPa)。增强 CT 及 DSA 检查示右侧肾动脉

开口部位夹层动脉瘤, 夹层动脉瘤位于主动脉右后方; 左侧腘动脉呈瘤样扩张、增粗, 并伴有血栓形成, 诊断为: 右肾动脉夹层动脉瘤, 左侧腘动脉瘤(图 1)。对患者进行了“夹层动脉瘤弹簧圈联合 NBCA 胶栓塞+左侧腘动脉覆膜支架植入”治疗, 手术顺利, 患者恢复良好, 术后 6 个月彩色超声随访提示肾动脉通畅, 夹层动脉瘤闭塞, 瘤内血栓形成, 左侧腘动脉支架通畅。

#### 讨论

肾动脉夹层动脉瘤临床较为少见, 多由手术或创伤等引起。腘动脉瘤是指腘动脉扩张, 直径是近侧正常动脉直径的 1.5 倍。腘动脉瘤导致的急性下肢缺血、血栓形成, 远处动脉

DOI:10.3969/j.issn.1008-794X.2019.03.020

作者单位: 213003 江苏 南京医科大学附属常州第二人民医院介入血管科

通信作者: 贾中芝 E-mail: jiazhongzhi.1998@163.com