

• 护理管理 •

标准化沟通方式在低年资护士与医生沟通中的应用

孙霞, 李剑萍

(舟山市普陀区人民医院, 浙江舟山 316100)

摘要:目的 总结标准化沟通方式在低年资护士与医生沟通中的应用体会。方法 建立“现状—背景—评估—建议”标准化沟通报告模型,对 57 名低年资护士进行培训,在 6 个内科病区低年资护士应用标准化沟通方式向医生汇报病情。结果 通过 1 年多的实践,标准化沟通落实率 91.43%,医生对低年资护士工作的满意率从 82.6%提升到 96.4%,患者满意度从 95.6%提升到 99.5%。结论 标准化沟通方式提高了低年资护士的沟通能力及医生、患者的满意度。

关键词:护士;沟通能力;标准化沟通方式;满意度 doi:10.3969/j.issn.1671-9875.2015.02.023

中图分类号:R197

文献标识码:C

文章编号:1671-9875(2015)02-0166-03

沟通不良包括交流障碍、信息模糊或不明确、信息不足、信息没有及时有效地沟通。据国际医疗卫生机构认证联合委员的研究,沟通障碍已成为 60%以上警讯事件的主要原因之一^[1]。目前,护理队伍日趋年轻化,低年资护士(工作 5 年内)已承担大部分的临床工作,但由于其缺乏工作经验及沟通技巧,与医生之间的沟通有限,在工作中易导致不良事件发生。标准化“现状—背景—评估—建议”(SBAR)沟通方式是 situation(现状)、background(背景)、assessment(评估)、recommendation(建议)的首字母缩写,分别显示“目前发生了什么、什么情况导致的、我认为问题是什么、我们应该如何去解决这个问题”的沟通程序。该沟通方式是一种以证据为基础的、标准化的沟通方式,已被应用于临床各环节以减少由于沟通不良而引起的不安全因素^[2-3]。2013 年 6 月,本院内科将 SBAR 沟通方式应用于低年资护士向医生汇报病情中,实现了医护之间的有效沟通,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本院内科护理系统低年资护士 57 人,男 2 人,女 55 人;年龄 22~28 岁,平均年龄(25.82±3.09)岁;平均工作年限(3.43±1.51)岁;学历:本科 11 人,大专 37 人,中专 9 人。

1.2 SBAR 的实施方法

1.2.1 建立 SBAR 报告模型 根据 SBAR 的标

准沟通方式^[4],结合各科的疾病特点,经过医生和护士共同讨论,建立医生与护士之间患者状况的报告模型,即 S:对医生的称呼,患者的床号和姓名、患者的问题;B:患者的主诉、问题的依据及分析;A:患者的异常反应、异常报告值、心理状态、家庭支持系统,对问题的评估、观察要点;R:已采取的护理措施、对问题处理的建议。

1.2.2 培训低年资护士正确使用 SBAR 沟通方式 由大内科护士长和 6 个病区的护士长及责任组长组成培训小组,对低年资护士 SBAR 培训项目进行策划和实施。培训内容主要包括 SBAR 的使用原因、优势以及意义。培训方式包括理论讲课、案例分析及情景模拟训练等。培训后 1 周由各病区的护士长及 1 名责任组长负责对低年资护士掌握 SBAR 沟通方式情况进行理论考核和实践考核,让每名护士认真理解 SBAR 的含义,提高自己的沟通能力,确保医疗安全。在培训低年资护士的同时,向医生说明实施 SBAR 的意义及目的,取得医生的配合。

1.2.3 SBAR 沟通方式的应用 培训结束后即在向医生汇报病史时运用 SBAR 沟通方式。

1.3 评价方法

1.3.1 SBAR 理论知识和实践考核 自制 SBAR 理论知识考试卷,主要检查低年资护士对 SBAR 沟通方式 4 个步骤的掌握情况,在培训后 1 周进行考核。试题共 3 题,采用情景模拟的方法,每名护士根据模拟的情景,分别写出需要向医生汇报的 SBAR 内容。试卷总分 100 分,80 分及以上为合格,90 分及以上为优秀。实践考核主要检查日常

作者简介:孙霞(1977—),女,本科,主管护师,护理部副主任。

收稿日期:2014-09-10

工作中低年资护士向医生汇报病情变化时,是否按照 SBAR 的内容执行。由责任组长负责落实和记录,检查时间为实施后第 1 个月开始,持续 3 个月,不定期检查每位护士 10 次的病情汇报情况。

1.3.2 医生对护士的工作满意度 2013 年 7 月至 2014 年 2 月,内科各科室每月调查医生对每位护士工作的满意度。

1.3.3 住院患者满意度 2013 年 7 月至 2014 年 2 月,医院每季度调查住院患者的满意度。

2 结 果

2.1 SBAR 理论知识和实践考核情况 57 名低年资护士的 SBAR 理论知识考核得分为 88~95 分,平均 92.6 分,均通过考核,其中 46 名护士达到了优秀,优秀率为 80.7%。临床工作中共检查 570 件报告事件,落实率为 91.43%,其中 S 报告的落实率为 100%、B 为 91.43%、A 为 88.57%、R 为 85.71%。

2.2 医生对护士的工作满意度 从每位低年资护士的评分统计,满意度从 2013 年 7 月的 82.6% 提升到 2014 年 2 月的 96.4%,自实施 SBAR 沟通方式后,医生经常口头表扬年轻护士病情分析及汇报的能力有很大进步。

2.3 住院患者满意度 医院每季度调查的住院患者满意度,6 个病区的平均分从 2013 年 7 月的 95.6% 提升到 2014 年 2 月的 99.5%。

3 讨 论

3.1 SBAR 沟通方式规范了医护之间的沟通方式

SBAR 沟通方式因其沟通的有效结构最初被用于军队管理^[5],在紧急情况下保证了信息的准确传递,而在临床实践中,正需要这样一种合理的、标准的、具有有效结构的沟通交流方式,SBAR 被证实可有效提高医护人员之间的沟通效果,减少不良事件和隐患的发生。在以往的汇报中,由于工作忙碌和临床经验的缺乏,护士向医生汇报病情时,往往只陈述存在的问题,缺乏对问题的分析,不能将所有相关信息准确地报告给医生,此类问题在低年资护士中尤为明显。如患者体温异常时,只汇报目前的异常值,没有分析和汇报患者以往的体温变化趋势、当时患者的异常反应和心理状态、已使用或正在使用的药物、已采用的护理措施等情况,影响了医生及时准确地判断病情。SBAR 沟通方式使护士能快速完整地将病情变化汇报给医生,使医生快速了解患者完整的信息,及

时处置,保证患者得到及时安全的医疗服务。

3.2 SBAR 沟通方式提高了低年资护士评判性思维及沟通能力 沟通能力是护士四大核心能力之一,评判性思维则是一种抽象的、概念性强的思维技巧,是临床决策和解决问题的思维基础,也是护理职业能力的重要组成部分^[6]。低年资护士由于临床经验和专科知识都较少,不能全面评估患者。通过 SBAR 沟通方式的训练,低年资护士明确报告模型,根据需要报告的内容了解患者的相关信息,同时将需要报告的内容融会贯通,将相关信息进行分析、总结和归纳,这个过程使低年资护士的评判性思维能力有提高。护士评判性思维的能力有了显著提高,对于患者的病情变化能够快速地进行评估和分析,并完整地汇报给医生。本文结果显示,低年资护士理论知识考试均获得通过,其中优秀率为 80.7%,实践考核中 SBAR 沟通模式落实率为 91.43%。

3.3 SBAR 沟通方式提高了医生对护理工作的满意度 基层综合性医院内科病房疾病种类繁多,病情复杂多变,涉及医学知识面广,操作复杂而精细,工作较为繁重。如果护士未能及时将患者病情变化报告给医生,从而延误治疗时机,不仅会给患者带来较大痛苦,而且易导致不良事件的发生。通过 SBAR 的实践,护士能够主动地向医生汇报患者相关信息,使医生能够快速地对病情作出准确判断,特别是年轻医生,护士的报告可以帮助其全面、系统地分析问题,从而对患者作出正确的判断和处置。SBAR 沟通方式得到了医生的一致认可,医生对低年资护士的满意度从 82.6% 提高到 96.4%,医生表示非常欢迎 SBAR 沟通方式。

3.4 SBAR 沟通方式提高了患者满意度 患者满意度是指人们基于在健康、疾病、生命质量等诸方面的要求而对医疗保健服务产生某种期望,对所经历的医疗保健服务情况进行的一种评价。由于开展了 SBAR 沟通方式,一方面医护人员的有效沟通使得医生评估病情、处理病情的速度有了很大的提高,改善了患者及家属对医疗服务的满意度,另一方面 SBAR 沟通方式提高了低年资护士评判性思维及沟通能力,能更好地为患者服务,从另一侧面提高了患者满意度。医院每季度调查的住院患者满意度,6 个病区的满意度从 2013 年 7 月的 95.6% 提升到 2014 年 2 月的 99.5%。

3.5 SBAR 沟通方式在实践中应注意的问题

SBAR 沟通方式能够顺利实施,一方面是护士愿意主动学习和实践,本活动在开展初期就受到了同事的一致认可和护理部的支持;另一方面是正确的诱导,SBAR 沟通方式对护士的评判性思维能力要求较高,所以在初始阶段,护士反映 A 和 R 最具有挑战性,难度也最大,尤其是低年资护士,因此需要鼓励低年资护士花较多的时间去收集资料和分析问题。培训老师应结合更多的情景模拟案例进行培训,并结合各科室特色,将 SBAR 沟通方式用一种简单、灵活、容易理解和记忆的方法传授给护士,使护士更易掌握。此外,护士长及责任组长需不断督查,反复强化训练,不断提高临床护士的反应速度和执行能力。医生的配合和理解在实施的过程中也非常重要,医生的支持和理解能增强护士的自信心,从而使 SBAR 沟通方式能顺利实施。

参考文献:

- [1] Riesenber LA,Leitzseh J,Little BW. Systematic review hand-off mnemonics literature[J]. Am J Med Qual,2009,24(3):196—204.
- [2] 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(1):48—49.
- [3] 来玲玲,邵红玉. SBAR 交流模式下急诊三级患者部门交接单的设计和应用[J]. 护理与康复,2013,12(2):165—167.
- [4] Bello J,Quinn P,Horrell L. Maintaining patient safety through innovation:an electronic SBAR communication tool[J]. Comput Inform Nurs,2011,29(9):481—483.
- [5] Telem DA,Buch KE,Ellis S,et al. Integration of a formalized handoff system into the surgical curriculum l resident perspective and early resuhs[J]. Arch Surg,2011,146(1):89—93.
- [6] 金丽萍,宁永金,何雅娟. 案例分析法在低年资护士评判性思维能力培养中的应用[J]. 中华护理杂志,2011,46(9):852—854.

一站式服务模式在健康体检中的应用

王培红,方陆燕,丁海娜

(舟山市中医骨伤联合医院,浙江舟山 316000)

摘要:总结一站式服务模式在健康体检中的应用体会。要求体检工作人员强化服务意识、具备一定的理论知识及操作技能;设置最优化的服务流程,体检前有效沟通、合理安排受检人数、发放体检宣传单以及营造舒适的体检环境;为受检者提供人性化的服务,设立导医、开通绿色通道、统筹体检项目、注重体检服务质量;体检结束做好健康教育和随访。受检者满意度由原来的 $(85.68 \pm 1.68)\%$ 提高至 $(94.84 \pm 1.89)\%$,体检总时间由 $(2.51 \pm 0.68)\text{h}$ 降低到 $(1.64 \pm 0.39)\text{h}$ 。

关键词:体检;一站式服务;满意度 doi:10.3969/j.issn.1671-9875.2015.02.024

中图分类号:R197.323.2

文献标识码:C

文章编号:1671-9875(2015)02-0168-03

随着我国经济的快速发展和国民生活水平的提高,社会的整体健康意识增强,促使民众对预防保健的需求越来越高^[1]。愈来愈多的人把健康体检作为把守健康的第一道防线。如何顺应体检市场的发展,既做到人性化服务,使受检者满意而归,又能保证医院经济、社会效益双赢是每个管理者必须重视的问题^[2]。以往,体检中心只是单纯的作为一个体检机构,负责专项检查,体检前、中、后均没有相应的护理及人性化服务,体检流程拖沓、耗时,检查漏项、返工等现象较为普遍,受检者普

遍不满意。通过不断摸索、改进,2013年6月本院体检中心推出了一站式新服务模式。一站式服务是适应“以患者为中心”医疗服务模式的具体表现,使受检者从准备体检到结束直至后续的健康需求均享有一条龙服务,是省时省力省心的优质服务模式。该模式的实质是医疗服务流程和内容的整合,体现体检服务全过程的便捷和高效^[3]。现报告如下。

1 资料与方法

1.1 背景资料 本院体检中心业务量涵盖全市企事业单位及个人健康体检、职业病体检、零星招工体检、食品卫生及公共卫生服务健康证体检,全年体检量达 86 400 余人次,相当于日平均体检 300 人次左右。目前医护配置:医生 12 人,护士

作者简介:王培红(1975—),女,本科,主管护师。

收稿日期:2014—08—29

通信作者:丁海娜,舟山市中医骨伤联合医院