

ISBAR 沟通模式在综合 ICU 护理交接班中的应用研究

张丽

首钢水钢总医院 贵州六盘水

【摘要】目的 研究 ISBAR 沟通模式在综合 ICU 交接班中的应用。**方法** 选取我院 2020 年 1 月~2020 年 10 月期间参与综合 ICU 护理护士 84 例, 随机分为研究组和对照组, 每组 42 例, 分别采取 ISBAR 沟通模式、传统交接班模式, 观察并比较两组护士的满意度、十知道考核评分、NASR 评分。**结果** 研究组的满意度显著高于对照组 ($P < 0.05$); 研究组的十知道考核评分显著高于对照组 ($P < 0.05$); 研究组的 NASR 评分显著高于对照组 ($P < 0.05$)。**结论** 在综合 ICU 护理交接班中采取 ISBAR 沟通模式, 能够提高交接班效率与护理质量, 护士对病人资料的掌握更加完整, 满意度更高。

【关键词】 综合 ICU; 交接班; ISBAR 沟通模式; 满意度

Study on the Application of ISBAR Communication Mode in Nursing Shift in Comprehensive ICU

Li Zhang

Shougang Shuigang General Hospital, Liupanshui Guizhou, China

【Abstract】 Objective: To study the application of isbar communication mode in ICU shift handover. **Methods:** 84 nurses in ICU from January 2020 to October 2020 were selected and randomly divided into study group and control group, 42 cases in each group. Isbar communication mode and traditional shift mode were adopted respectively. The satisfaction, ten knowledge assessment score and Nasr score of nurses in two groups were observed and compared. **Results:** the satisfaction of the study group was significantly higher than that of the control group ($P < 0.05$); The score of the study group was significantly higher than that of the control group ($P < 0.05$); The Nasr score of the study group was significantly higher than that of the control group ($P < 0.05$). **Conclusion:** the isbar communication mode can improve the efficiency and quality of nursing, and the nurses' mastery of patient information is more complete and their satisfaction is higher.

【Keywords】 Comprehensive ICU; Shift Handover; ISBAR Communication Mode; Satisfaction

综合 ICU 护理具有一定的特殊性, 其中的患者病情危重、症状危险, 病情变化较快, 护士的工作量较大, 需要采取护理交接班制度^[1-2]。而在综合 ICU 护理的交接班中, 接班护士需要了解充分全面的信息, 信息量较大, 若因为沟通问题未获取全面有效的信息, 可能会引发不良事件, 对患者造成严重的后果^[3-4]。鉴于综合 ICU 护理交接班的重要性, 采取有效的交接班模式尤为重要, 传统的交接班模式虽然能够顺利的完成交接班, 但在交接班中容易出现的问题, 接班护士可能对患者掌握的信息不够全面, 从而出现护理失误。而随着 ISBAR 沟通模式的应用, 发现其在综合 ICU 护理交接班中的应用效果较好,

不仅能够顺利的完成交接班, 且接班护士对患者信息的掌握比较全面, 能够实现对患者全面有效的护理。本研究通过对我院 2020 年 1 月~2020 年 10 月期间参与综合 ICU 护理护士采取 ISBAR 沟通模式进行交接班, 探究其应用价值。现报道如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取我院 2020 年 1 月~2020 年 10 月期间参与综合 ICU 护理护士 84 例, 随机分为研究组和对照组, 每组 42 例, 研究组男 11 例, 女 31 例, 年龄 23~37 岁, 平均 (30.0±7.0) 岁。对照组男 13 例, 女 29 例, 年龄 24~35 岁, 平均年龄为 (29.5±5.5)

岁。两组护士基本资料对比 ($P>0.05$) 有可比性。所有护士及其家属均知晓本次研究, 并签署同意书。

纳入标准: (1) 在重症医学科工作时间超过 1.5 年; (2) 获得医院伦理委员会许可。

排除标准: 在临床应用过 ISBAR 沟通模式。

1.2 方法

(1) 对照组方法

对照组护士采取传统交接班模式: 主要进行口头交接, 必要时进行书面交接, 了解患者的病情、病史、用药情况及身体状况等。

(2) 研究组方法

研究组护士采取 ISBAR 沟通模式: ①制定 ISBAR 交接表, 充分了解 ISBAR 交接模式, 并根据 ICU 监护室的具体环境, 护理人员配置等情况, 制定契合度高的 ISBAR 交接表。护士需充分了解 ISBAR 表的作用与意义, 详细的了解患者的基本资料、病情、身体近况等, 根据对患者的充分认知, 并结合患者的护理需求, 采取有效的护理保护措施, 为患者提供人性化的护理服务。需根据 ISBAR 沟通模式了解患者, 并制定表格。在 ISBAR 沟通模式中, I 即介绍, 交班护士应向接班护士介绍患者的基本资料, 包括住院时间、姓名、年龄等, 使接班护士对患者有基本的了解, 以便于沟通以及后续护理方案的开展。而接班护士应向患者进行自我介绍, 自己的名字、目的等, 告知患者自己前来接班, 在后续一段时间内由自己照顾患者, 希望患者积极配合护理, 尽早恢复出院。S 即主诉, 与患者沟通, 向患者进一步了解情况。鼓励患者主诉, 近段时间的身体情况、病情是否得到控制、生活饮食方面是否得到了全方位的照顾, 睡眠状况是否良好, 是否出现焦虑、抑郁等负性情绪, 病情变化特点等, 并了解患者以往的治疗情况。B 即了解病史, 需要充分详细的了解患者的过敏史、既往史、个人史等, 并查阅患者的相关检查结果, 了解患者的用药情况。A 即评估, 根据以上几项步骤所获取的信息, 对患者的病情以及身体状况进行进一步的评估, 充分评估患者的生命体征, 风险预估, 以及引流状况, 并为患者后续的护理方案提供可行的参考方案, 提出关于对患者风险管理的建议, 然后制定交接班模板, 根据模板中的内容与接班护士沟通, 使接班护士获得全面有效的关于患者的信息。②ISBAR 沟通模式的培训, 对参与的护士进行 ISBAR 沟通模式的培训,

培训方式为集体授课、情景模拟等, 集体授课的方式注重关于 ISBAR 沟通模式理论知识的讲解, 提升护士对 ISBAR 沟通模式的认知水平。情景模拟在于提升护士的关于 ISBAR 沟通模式的实践操作能力, 根据情景化演练, 护士更加熟悉关于 ISBAR 沟通模式的操作流程, 根据预警评分系统 (MEWS) 对患者的病情进行评估, 当分值超过规定值时, 应该进行呼叫医师操作, 告知医师患者病情出现变化, 应立即解决。③ISBAR 沟通模式的推进工作, 在对护士进行相关培训后, 则需要每隔一段时间召集护士进行讨论交流, 交流在对神经内科重症患者护理的经验, 分享在护理中遇到的难以处理的问题以及紧急情况等, 并提出对 ISBAR 沟通模式的相关疑惑, 护士长应为护士解答难题, 从而提升护士的护理水平, 提高交接班效率, 避免出错。还需要构建监督小组, 对护士的护理工作进行检查与监督, 敦促护士优化完善护理服务, 更好的对患者进行护理。

1.3 观察指标

(1) 观察并比较两组护士的满意度情况, 参考我院自制的满意度调查表, 共 15 个条目, 14 个选择题与 1 个填空题, 满分 100 分, 分为十分满意、比较满意、不满意。

(2) 观察并比较两组护士的十知道考核评分, 评估护士对病人资料的掌握情况, 共 10 项, 各项 10 分, 满分 100 分。

(3) 观察并比较两组护士的 NASR 评分, 即护士交接班评估量表, 共 5 项, 满分 85 分。

1.4 统计学方法

本院通过 SPSS21.0 统计软件包分析研究, 计量资料采用 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 两组间比较采用 t 检验, 计数资料采用相对数表示, 两组间比较采用 χ^2 检验, $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 满意度情况

研究组的满意度显著高于对照组 ($P<0.05$)。详见表 1。

2.2 十知道考核评分情况

研究组的十知道考核评分显著高于对照组 ($P<0.05$)。详见表 2。

2.3 NASR 评分情况

研究组的 NASR 评分显著高于对照组 ($P<0.05$)。详见表 3。

表 1 两组护士的满意度比较[n(%)]

分组	例数 (n)	十分满意	比较满意	不满意	满意度
研究组	42	23 (54.76)	17 (40.48)	2 (4.76)	40 (95.24)
对照组	42	19 (45.24)	13 (30.95)	10 (23.81)	32 (76.19)
χ^2	-	-	-	-	6.248
<i>P</i>	-	-	-	-	0.044

表 2 两组护士的十知道考核评分比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

分组	例数 (n)	心理情况	体位及活动情况	饮食及大小便	生命体征的变化	潜在风险及防范措施
研究组	42	7.53±0.62	9.01±0.53	8.95±0.62	9.12±0.42	9.03±0.62
对照组	42	5.29±0.51	7.92±0.46	8.01±0.59	8.16±0.35	7.15±0.64
<i>T</i>	-	18.083	10.066	7.118	11.380	13.673
<i>P</i>	-	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

分组	例数 (n)	主要的护理问题及护理措施	主要治疗方案	辅助检查阳性结果	主要诊断及过敏史、既往史	患者的基本资料
研究组	42	8.95±0.41	8.74±0.37	9.13±0.24	8.72±0.45	9.34±0.21
对照组	42	8.13±0.45	7.82±0.41	8.24±0.33	7.51±0.52	8.64±0.19
<i>t</i>	-	8.729	10.796	14.135	11.403	16.019
<i>P</i>	-	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

表 3 两组护士的 NASR 评分比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

分组	例数 (n)	确保合作安全	增进护士合作与责任	提供患者所需信息	促进患者参与	交接班效率与效力	总分
研究组	42	10.12±0.63	20.15±1.49	10.13±0.71	21.15±1.94	14.29±1.07	75.42±2.93
对照组	42	8.15±0.64	18.42±1.26	8.25±0.68	19.76±1.83	11.71±1.05	64.39±2.71
<i>t</i>	-	14.216	5.746	12.393	3.378	11.153	17.910
<i>P</i>	-	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

3 讨论

综合 ICU 护理对护士的要求较高,不仅需要护士具有较高的护理水平,更需要护士掌握患者全面有效的信息,而由于患者需要全天候照顾,则需要采取交接班制度对患者进行全方位照顾^[5-6]。在交接班中,由于接班护士对患者的相关信息并不了解,需要与交班护士进行全面有效的交流,以对患者进行充分的认知,从而更好的对患者进行护理,这便需要采取科学规范的交接班模式,保证信息交流的全面性、有效性,减少护理失误,提升护理质量。

在综合 ICU 护理交接班中,传统的交接班模式

主要进行口头交接,必要时进行书面交接,了解患者的病情、病史、用药情况及身体状况等,虽然能够顺利的完成交接班,且在长久的应用中取得了不错的效果,但随着医疗行业的迅猛发展,医疗技术的日新月异,传统交接班模式很难适应现阶段对综合 ICU 患者的护理^[7]。由于接班护士需要掌握更多的信息,而传统交接班模式交流的信息并不全面,导致护理工作效率低下,问题频发,对患者的治疗造成了一定的干扰。ISBAR 沟通模式最早由澳大利亚纽卡斯尔大学医疗中心最早提出,以美国海军危机情况有效沟通的理念为构架,并结合护理服务的

特点,制定系统化的沟通方式。在 ISBAR 沟通模式中,其核心由明确(I)、现状(S)、背景(B)、评估(A)、建议(R)构成,根据以上的步骤实现交班护士与接班护士的有效交流,信息更加全面。其作为先进的交接班模式,主要具有以下几方面的优势。其一,节省时间、提高效率,由于 ISBAR 沟通模式更加系统化,交接步骤相对紧凑,省去了无效的内容,流程更加简略,而所交流的信息更加有效,关于患者的信息条理分明,侧重点准确,接班护士能够根据交流的信息充分了解患者的病情,并能够采取契合的护理方案,效率大大提高。其二,管理规范、安全性高,通过对护士进行 ISBAR 沟通模式的培训,并定期进行交流、分享经验,提出问题,为护士做出详细的解答,使得护士能够更加有效的掌握 ISBAR 沟通模式的沟通技巧,接班护士对交流的内容更具评判性思维,了解哪些信息有效、哪些信息无效,及时发现患者出现的问题,合理的控制患者的病情,为患者的安全提供强有力的保障。其三,护理风险降低,交接班的核心便是让护理工作安全运转,不会由于交接班而降低对患者的护理水平,根据患者的病情为患者制定了有针对性的护理措施,护士人文素养高,责任心强,在护理工作中谨慎细微,对安全隐患具有充分的认知,及时发现并清除安全隐患,从而降低护理风险。本研究结果显示研究组的满意度显著高于对照组($P < 0.05$);研究组的十知道考核评分显著高于对照组($P < 0.05$);研究组的 NASR 评分显著高于对照组($P < 0.05$)。周润梅^[8]等对 49 名重症监护室护士采取 ISBAR 沟通模式后,护士的十知道考核评分显著提高, NASR 评分显著提高,与本研究结果一致。我们认为,这与 ISBAR 沟通模式能够更加高效的提高综合 ICU 护理交接班的效率有关。

综上所述,在综合 ICU 护理交接班中采取 ISBAR 沟通模式,能够提高交接班效率与护理质量,护士对病人资料的掌握更加完整,满意度更高,值得临床推广。

参考文献

- [1] 宋秀婵,黄萍英,徐红,等.运用 SBAR 沟通模式降低 ICU 护士交接班缺陷率[J].护士进修杂志,2017,32(5):413-415.
- [2] 金晨,黄海燕.基于改良早期预警评分的事情-背景-评估-建议沟通模式在神经内科溶栓患者交接班中的应用[J].实用临床医药杂志,2019,23(11):17-19.
- [3] 杨珍.急诊抢救室床旁交接班中 ISBAR 沟通模式的应用效果研究[J].中国全科医学,2018,21(z1):432-433.
- [4] 张燕,任国琴,潘海萍,等.标准化沟通模式在神经外科重症监护室的应用效果[J].中华现代护理杂志,2017,23(27):3464-3467.
- [5] 王莹,黄彩芬.急诊重症监护室护理交接班中 SBAR 沟通模式的应用[J].中国妇幼保健研究,2017,28(S2):636-637.
- [6] 张宁,丁慧芳,薛萍,等.SBAR 沟通模式在 ICU 老年患者护理晨交接班中的应用[J].护士进修杂志,2017, 32(19):1762-1764.
- [7] 吕静.SBARR 沟通模式在急诊重症监护室患者床旁交接班中的应用[J].中华现代护理杂志,2020,26(1):102-105.
- [8] 周润梅,张传来,郑秋兰.ISBAR 沟通模式在重症患者床旁交接班中的应用研究[J].中国实用护理杂志,2019, 35(11):807-812.

收稿日期:2021年3月25日

出刊日期:2021年4月29日

引用本文:张丽,ISBAR 沟通模式在综合 ICU 护理交接班中的应用研究[J].国际护理学研究,2021,3(2):75-78.

DOI: 10.12208/j.ijnr.20210060

检索信息:RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网(CNKI Scholar)、万方数据(WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明:©2021 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。<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS