

SBAR 沟通模式对老年危重症患者护理质量及家属满意度的影响研究

彭春光 胡丽珍 吴淑珍

(江西省人民医院 南昌 330006)

摘要:目的:研究 SBAR 沟通模式对老年危重症患者护理质量及家属满意度的影响。方法:选取 2019 年 1~3 月收治的老年危重症患者 42 例为对照组,另选取 2019 年 4~6 月收治的老年危重症患者 42 例为观察组。对照组患者在交接班管理中采用传统沟通模式,观察组患者在交接班管理中采用 SBAR 沟通模式。对比两组交接班管理护理质量、患者家属满意度和护士对交接班效果的评价。结果:观察组护理质量各项内容评分和总分均高于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$);观察组不良事件发生率(2.38%)低于对照组(14.29%),但差异无统计学意义($P>0.05$);观察组家属满意度为 97.62%,高于对照组的 80.95%,差异有统计学意义($P<0.05$);观察组护士满意度高于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$)。结论:老年危重症患者护理服务中采用 SBAR 沟通模式,可提高护理质量,降低护理期间不良事件发生率,提高患者家属满意度。

关键词:老年危重症患者;SBAR 沟通模式;护理质量;家属满意度

Effects of SBAR Communication Model on Nursing Quality and Satisfaction of Family Members in Elderly Critically Ill Patients

PENG Chun-guang, HU Li-zhen, WU Shu-zhen

(The Jiangxi Provincial People's Hospital, Nanchang 330006)

Abstract: Objective: To study the effect of SBAR communication model on nursing quality and satisfaction of family members in elderly critically ill patients. Methods: 42 Elderly critically ill patients who admitted in the hospital from January to March 2019 were selected as control group, and 42 elderly critically ill patients who admitted in the hospital from April to June 2019 were selected as observation group. The control group was given traditional communication model during shift management, and the observation group was given SBAR communication model during shift management. The nursing quality, satisfaction of patients' family members and nurses' evaluation of the effect of shift handover were compared between two groups. Results: The scores of various contents of nursing quality and total scores in the observation group were higher than those in the control group, the differences were statistically significant ($P<0.05$); the incidence of adverse events in the observation group (2.38%) was lower than that in the control group (14.29%), but the difference was not statistically significant ($P>0.05$); the satisfaction rate of family members in the observation group was 97.62%, higher than that in the control group (80.95%), the difference was statistically significant ($P<0.05$); the satisfaction rate of nurses in the observation group was higher than that of the control group, and the difference was statistically significant ($P<0.05$). Conclusion: SBAR communication model adopt in nursing service of elderly critically ill patients can improve nursing quality, decrease the incidence of adverse events, and increase satisfaction rate of patients' family members.

Key words: Elderly critically ill patients; SBAR communication model; Nursing quality; Satisfaction of family members

中图分类号: R473.5

文献标识码: B

doi:10.13638/j.issn.1671-4040.2021.07.070

护士交接班是护理工作核心内容之一,也是护理质量的重要影响因素^[1]。尤其是针对老年危重症患者,其病情变化快、突发因素较多、风险较高,若护士交接班质量不高,导致信息错乱,无法完全准确地掌握患者病情,有可能影响到患者治疗和抢救,增加患者安全隐患^[2-3]。因此,护士交班质量是保证老年危重症患者治疗效果和提高抢救成功率的关键环节。常规交班模式通常是通过护士间的文字记录以及语言沟通完成,但临床中仍会出现各种失误。因此应对常规交接模式进行优化,以提高护理质量^[4]。本研究选取我院不同时间段的老年危重症患者作为研究对象,分析 SBAR 沟通模式对老年危重症患者护理质量及其家属满意度的影响。现报道如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料 选取我院 2019 年 1~3 月收治的 42 例老年危重症患者作为对照组,2019 年 4~6 月收治的 42 例老年危重症患者作为观察组。对照组男 19 例,女 23 例;年龄 68~82 岁,平均(75.18±4.17)岁;病程 2~5 年,平均(3.14±0.48)年。观察组男 18 例,女 24 例;年龄 67~81 岁,平均(74.19±4.12)岁;病程 2~4 年,平均(3.18±0.43)年。两组一般资料比较,差异无统计学意义($P>0.05$),具有可比性。护士共 32 名,主管护师 12 名,护师 16 名,其他 4 名;年龄 22~43 岁,平均(32.62±6.54)岁;工作年限 2~18 年,平均(12.41±5.17)年;本科学历 14 名,专科 18 名。本研究经我院医学伦理委员会批准。

本研究纳入患者均经影像学 and 临床确诊为老年危重症患者,且无精神障碍方面疾病,有正常认知能力。患者及家属对本研究内容知情,自愿参与并签署知情同意书。

1.2 沟通模式 对照组采用传统沟通模式,即交接班时,通过文字或语言方式交接患者具体情况。观察组采用 SBAR 沟通模式。(1)建立 SBAR 沟通标准模板。根据标准的 SBAR 沟通模式,与各类疾病特点结合,由我院科室护士质控会进行讨论,建立一个专科重症疾病和疾病变化的 SBAR 沟通标准模板,保证可将交接班工作更加规范和标准,使得护士能够更加清晰地表达出患者信息。其模板内容主要有:S,患者姓名、床号、目前观察到的临床症状等;B,患者主诉症状、主要病史、目前用药情况(重点为特殊用药)等;A,患者最近生命体征相关数据、观察到的症状和病情变化情况,并同时疾病变化相关性分析及疾病后续进展进行分析;R,已采取的护理措施、对接下来工作的建议(方向和处理措施)。(2)SBAR 沟通模式培训及实施。组建 SBAR 沟通模式培训小组,由护士长及护士组成,对本科室所有护士进行培训。培训内容:将 SBAR 的含义、实施的原因、该模板内容以及使用方法,通过课堂、情景模拟训练、案例分析以及现场演练等形式进行培训和练习,并进行考核,全部护士通过考核后,从 2019 年 4 月开始实施。

1.3 观察指标 (1)护理质量。患者出院前,使用我院护理部自制的分级护理质量评价标准对本次护理工作质量进行评定,包括 4 项内容,基础护理(22 分)、专科护理(24 分)、病情观察(34 分)、健康教育(20 分),满分 100 分,评分越高,表明护理质量越高。(2)不良事件发生率。患者出院前,统计两种沟通方式执行期间,患者发生不良事件情况,包括输液渗漏/脱出、异常化验结果、压疮以及管路脱出。发生率 = (输液渗漏/脱出例数 + 异常化验结果例数 + 压疮例数以及管路脱出例数)/总例数 × 100%。(3)家属满意度。患者出院前,使用我院自制家属满意度调查表(该量表 Cronbach's α 系数为 0.84,具有较好的内在一致性)评价家属满意程度,包括护理技术、是否按时消毒等 10 项内容,满分 100 分,分数越高表明家属满意度越高。非常满意 > 90 分;一般满意 75~89 分;满意 60~74 分;不满意 < 60 分。满意率 = (非常满意例数 + 一般满意例数 + 满意例数)/总例数 × 100%。(4)护士满意度。患者出院前,使用中文版护士交接班评估表(NAER)^[9],评价参加本研究

工作护士的满意度,内容包括促进患者参与、交接班效率和效力、增进护士合作和责任、确保合作安全、提供患者所需信息等内容,采用 5 级评分,非常同意 5 分;同意 4 分;不知道 3 分;不同意 2 分;非常不同意 1 分。分数 17~85 分,分数越高,表明其满意度越高。

1.4 统计学方法 采用 SPSS18.0 统计学软件进行数据处理。计量资料以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示,采用 t 检验;计数资料用 % 表示,采用 χ^2 检验。以 $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理质量比较 观察组护理质量各项内容和总分均高于对照组,差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。见表 1。

表 1 两组护理质量比较(分, $\bar{x} \pm s$)

组别	n	基础护理	专科护理	病情观察	健康教育	总分
对照组	42	21.03 ± 0.54	22.04 ± 0.85	31.76 ± 0.68	19.25 ± 0.36	94.08 ± 0.85
观察组	42	21.56 ± 0.54	23.17 ± 0.66	33.12 ± 0.70	19.48 ± 0.59	97.32 ± 0.89
t		4.498	6.805	9.031	2.157	17.061
P		0.000	0.000	0.000	0.034	0.000

2.2 两组不良事件发生情况比较 观察组不良事件发生率(2.38%)低于对照组(14.29%),但差异无统计学意义 ($P > 0.05$)。见表 2。

表 2 两组不良事件发生情况比较[例(%)]

组别	n	输液渗漏/脱出	异常化验结果	压疮	管路脱出	总发生
对照组	42	3(7.14)	0(0.00)	2(4.76)	1(2.38)	6(14.29)
观察组	42	1(2.38)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	1(2.38)
χ^2						2.390
P						0.052

2.3 两组家属满意度比较 观察组家属满意度为 97.62%,高于对照组的 80.95%,差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。见表 3。

表 3 两组家属满意度比较[例(%)]

组别	n	非常满意	一般满意	满意	不满意	总满意
对照组	42	7(16.67)	12(28.57)	15(35.71)	8(19.05)	34(80.95)
观察组	42	11(26.19)	14(33.33)	16(38.10)	1(2.38)	41(97.62)
χ^2						4.480
P						0.014

2.4 两组护士满意度对比 观察组护士 NAER 评分(72.56 ± 3.47)分,较对照组的(65.17 ± 5.12)分高,差异有统计学意义($t = 7.743, P = 0.000$)。

3 讨论

临床护理工作环节多、工作连续性差、交接多,因此标准、规范的交接班流程更有利于保证工作的准确性和连续性。以往交接班工作尚无具体交接内容和规定交接顺序,自由性和主观意识较强,造成交

接工作中重点不突出,降低了危重症患者的护理质量。因此,执行标准化的交接班流程和标准,在提高护理工作有效性及护理质量中尤为重要^[6]。

本研究结果显示,观察组基础护理、专科护理、病情观察、健康教育评分和总分均高于对照组,家属和护士满意度均高于对照组,表明 SBAR 沟通模式可提高老年危重症患者的护理质量,同时可提升患者家属满意度比较和护士的满意程度。分析原因在于 SBAR 沟通模式为交班工作制定了标准化的交班顺序,主要内容制定后,由护士长和护士组长对所有护士进行培训,充分了解 SBAR 沟通模式后进行实施,因此该模式下的护理质量较高^[7]。根据该模式交接模板,可对患者当前生命指征、临床症状、以往病史等进行详细、准确记录,使交接班更有条理性,解决传统交接模式的内容过于简单、不全面、重点不够突出等问题,使本科室交接护士可在第一时间更清晰地了解患者基本情况,如病情发展、治疗进度及重点关注点,有效避免了重点信息漏掉的可能,可帮助交接护士对患者病情做出客观判断,迅速确定患者后续护理内容。且护士对患者充分了解后,对患者症状进行分析和归纳,对其疾病程度可做大概评估,一旦患者发生紧急病情,护士也可及时做出一定措施,并及时完整地汇报给医生,选择最有效的抢救措施,从而最大程度保障患者生命安全^[8-9]。在就医过程中,护士和患者家属接触更为密切,关于疾病、治疗以及预后等相关知识,患者家属向护士提问较多,因此若护士不能准确掌握患者疾病情况,则不好作答或询问医生后告知患者家属,该行为可能损伤护士专业形象,不仅降低医院可信度,可能会增加患

者家属不满情绪,降低其满意度^[10]。实施 SBAR 沟通模式后,护士对患者情况掌握较多,不仅可回答患者家属提问,同时可针对患者病情,进行健康教育以及相对应心理疏导,为建立一个良好护患关系打下基础,因此患者家属满意度较高;且实施 SBAR 沟通模式后,护士之间的沟通次数变多,有效改善了交接班效果,从而提高了护士对该模式下的交接班满意度。

综上所述,老年危重症患者护理服务中实施 SBAR 沟通模式,可提高护理质量,降低护理期间不良事件发生率,提高患者家属和护士满意度。

参考文献

- [1] 王晓莉,徐莉,张丽萍.标准化沟通模式在急诊病区护理床边交接中的应用[J].实用临床医药杂志,2016,20(14):36-38.
- [2] 罗南,李平平,高丽华,等.SBAR 沟通模式在临床护理中的应用进展[J].中华现代护理杂志,2016,22(32):4733-4736.
- [3] 环霞,魏云,毛莉瑾.标准化沟通模式在普外科护士病情汇报中的应用[J].安徽医学,2019,40(7):826-828.
- [4] 李建萍,钱火红.SBAR 沟通模式在护理工作中的应用现状[J].解放军护理杂志,2016,33(15):36-38.
- [5] 刘俊雅,赵豫鄂,商薇薇,等.SBAR 模式转运交接表在急危重症患者转运中的应用[J].临床急诊杂志,2016,17(1):38-40.
- [6] 金燕,陆佳韵,曾海燕,等.SBAR 标准化沟通模式在国内急诊患者转运中的应用现状[J].现代临床护理,2019,18(4):76-80.
- [7] 任国琴,俞萍,易利华.基于 SBAR 沟通模式的 ICU 护士交接班索引卡的设计及应用[J].中华现代护理杂志,2016,22(34):5015-5017.
- [8] 段文平,孟庆慧,郝桂兰,等.SBAR 沟通模式在临床护理带教中的应用与效果观察[J].中国实用护理杂志,2017,33(30):2380-2384.
- [9] 卫莉,杨福娜,刘东英,等.基于 SBAR 沟通模式的医护一体化建设与应用效果[J].中华现代护理杂志,2018,24(15):1788-1792.
- [10] 王庆玲.SBAR 沟通在老年危重症患者护理中应用的伦理分析[J].西南国防医药,2019,29(8):871-873.

(收稿日期: 2020-10-06)

(上接第 28 页)改善其新陈代谢,达到改善肌肉血液循环的目的,进一步发挥改善淋巴回流、促进血液循环、镇痛等作用^[5]。通过联合应用,可以有效抑制患者病情的反复发作,并且有效缓解患者的症状,使患者能够更加信任医务人员的工作,对治疗具备一定的满意度、依从度以及配合度。

本研究结果显示,两组患者在经过不同方案治疗前,腰椎功能 JOA 评分趋于一致,无显著性差异($P>0.05$);实验组患者经过先微波后中频结合手法治疗,并且在 6 个月以后进行随访,发现其腰椎功能 JOA 评分远高于对照组($P<0.05$)。实验组治疗后下肢步态评分、下肢运动功能评分及临床疗效均优于对照组($P<0.05$),充分说明腰椎间盘突出症患者行

先微波后中频结合手法治疗,能够有效改善症状,恢复腰椎功能,疗效显著。

参考文献

- [1] 羊凯,孙虎,许丽.手法针灸联合推拿治疗腰间盘突出症的临床疗效观察[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(28):80-81.
- [2] 李帅.中医针灸结合中医推拿治疗腰间盘突出症的疗效评价[J].中国现代药物应用,2020,14(3):213-215.
- [3] 李汝任.中医骨伤手法联合中药汤剂治疗腰椎间盘突出症的疗效观察[J].医学食疗与健康,2020,18(1):36-37.
- [4] 赵雪野.微波热疗加牵引治疗腰间盘突出症 56 例报告[J].黑龙江医学,2016,30(10):789.
- [5] 张伟树,臧启民.腰间盘突出症介入及微波治疗 120 例临床观察[J].中国社区医师(综合版),2005,7(18):25.

(收稿日期: 2020-08-06)