

# Effect Analysis of Standardized Communication Mode in Shift Handover of Critically Ill Patients

Tingting Ma Zhiyan Wang

The Seventh Affiliated Hospital of Xinjiang Medical University, Urumqi, Xinjiang, 830092, China

## Abstract

**Objective:** To analyze the application effect of standardized communication mode in shift handover of critically ill patients. **Methods:** 30 nurses who did not implement standardized communication mode from January 2021 to June 2021 were selected as the control group, and 30 nurses who implemented standardized communication mode from July 2021 to December 2021 were selected as the observation group. The nursing quality, shift change index, job satisfaction and adverse events were analyzed. **Results:** the scores of “eight knowledges”, basic nursing, specialized nursing and health education in the observation group were significantly higher than those in the control group ( $P < 0.05$ ); The critical thinking ability of nurses in the observation group was significantly lower than that in the control group ( $P < 0.05$ ); The shift change time was significantly higher than that in the control group ( $P < 0.05$ ); The job satisfaction of nurses in the observation group was significantly higher than that in the control group ( $P < 0.05$ ); The incidence of adverse events in the observation group was significantly lower than that in the control group ( $P < 0.05$ ); **Conclusion:** The standardized communication mode can improve the nursing quality of nurses, improve their thinking and judgment ability, reduce shift change events, improve nurses' job satisfaction and reduce the risk of adverse events. It is worth popularizing.

## Keywords

standardized communication mode; critically ill patients; change shifts

# 标准化沟通模式在危重患者交接班中的应用效果分析

马婷婷 王治艳

新疆医科大学第七附属医院, 中国·新疆 乌鲁木齐 830092

## 摘要

**目的:** 分析标准化沟通模式在危重患者交接班中的应用效果。**方法:** 选2021年1月—2021年6月未实施标准化沟通模式护理人员30例为对照组, 再选取2021年7月—2021年12月实施标准化沟通模式护理人员30例为观察组。分析患者护理质量、交接班指标、工作满意度、不良事件。**结果:** 观察组护理人员病情“八知道”、基础护理、专科护理、健康教育评分显著高于对照组, ( $P < 0.05$ ); 观察组护理人员评判性思维能力显著低于对照组, 交接班时间显著高于对照组, ( $P < 0.05$ ); 观察组护理人员工作满意度显著高于对照组, ( $P < 0.05$ ); 观察组护理人员不良事件发生率显著低于对照组, ( $P < 0.05$ )。 **结论:** 标准化沟通模式可提高护理人员护理质量, 提高护理人员思维判断能力, 减少交接班事件, 提高护理人员对工作满意度, 降低不良事件发生风险, 值得广泛推广。

## 关键词

标准化沟通模式; 危重患者; 交接班

## 1 引言

护理工作是临床中的重要缓解, 同时也是一个循环往复、无缝衔接的工作, 精准的护理交班是确保对患者护理质量与护理安全的重要保障, 是保障护理工作整体性、连续性及安全性的关键<sup>[1]</sup>。标准化沟通模式主要包含了身份识别、现状、背景、评估、建议等五个重要项目, 也是医护人员对患者基本资料、病情进行详细记录, 帮助医护人员对患者信息梳理的标准沟通模式。研究中指出<sup>[2]</sup>, 这种模式能够有效

增加对患者交流中的信息交换, 促进对患者护理工作能够安全有效开展。研究中认为<sup>[3]</sup>, 由于危重症患者存在病情多变、突发因素较多、风险较高等特点, 因而做好对危重症患者的护理交班工作能够有效对护理中存在的差错与事故进行预防, 确保对患者护理质量与安全性<sup>[4]</sup>。现做出如下分析。

## 2 资料与方法

### 2.1 一般资料

选2021年1月—2021年6月未实施标准化沟通模式护理人员30例为对照组, 再选取2021年7月~2021年12月实施标准化沟通模式护理人员30例为观察组。观察组年龄20~41岁, 平均年龄(28.19±3.27)岁, 工作年龄1~13年,

**【作者简介】** 马婷婷 (1994-), 女, 中国甘肃人, 本科, 从事老年患者护理研究。

平均工作年限 (7.63 ± 2.75) 年; 对照组年龄 21~42 岁, 平均年龄 2~14 年, 平均工作年限 (8.05 ± 3.19) 年。两组对比, ( $P > 0.05$ ), 有可比性。

## 2.2 方法

对照组实施常规交接班。护理人员提前 15min 到岗, 并对抢救药品、设备进行查看, 随后进行床旁交接班工作。

观察组实施标准化沟通模式交接班。

①建立规范的沟通模板: 护理工作者通过对现有标准规范化沟通模式进行学习, 并在原有交班制度基础上, 结合科室相关特点, 采用品管圈理念, 制定符合科室实际情况的标准化交接班沟通模板, 做到交接班中的有效沟通。ISBAR 沟通模式是常用的标准化沟通模式, 主要包含关于身份的辨识 (recognize)、现状 (present situation)、背景 (background)、评估 (assessment)、建议 (suggestion)。I 患者的床位号、姓名、年龄、诊断; S: 患者经治疗后的病情变化情况, 例如好转、平稳、恶化; B: 患者对疾病的主诉、用药情况、手术治疗情况、特殊治疗及检验结果等; A: 评价患者经治疗后近期生命体征、疼痛状况、心理状况及检查结果等; R: 针对患者评估内容及患者病情现状, 给予患者针对性的护理建议, 并对安全风险的预防对策建议。标准化沟通模式要求护理人员对患者病情、既往史、病情情况的评估进行的判断、护理的方法等进行对接, 并帮助护理人员在对接过程中提供当前的真实信息, 并做到有效沟通。

②成立 ISBAR 定制化训练小组: 首先成立 ISBAR 培训小组, 其中包括科室内护士长、质控小组组长、高年资的护理人员, 通过一系列计划对护理人员进行 ISBAR 沟通模式进行仿真训练, 培训主体主要包含 ISBAR 的含义、优势, 同时对现有情况分析 ISBAR 报告模型的意义特征及交接班中 ISBAR 模式的意义。观看友院实施 ISBAR 模式下护理人员交接班的相关影像资料, 提高对该模式的认知, 加强护理人员对 ISBAR 标准模式交流中的运用的实际能力。

③培训方式: 首先开展对护理人员的情景模拟, 并对护理人员开展专业授课、现场演练、案例测评等。在培训过程中实施组长责任制, 每一位所负责责任小组长需要负责组员培训情况及时跟进并掌握, 并促使每一位护理人员多能够意识到 ISBAR 在交接班中的重要意义和患者安全的重要性的展望, 能够正确的掌握并了解 ISBAR 的运用方式。

## 2.3 观察指标

①护理质量对比。采用护理部修订的危重患者护理质量评价标准为检查模板, 对护理工作质量及新评估。主要包括病情“八知道”、基础护理、专科护理、健康教育等 4 大项目。总分 100 分。

②交接班指标对比。主要包括评判性思维能力、交接班时间。

③工作满意度对比。从交接班专科性、条理性、时效性及重点突出等方面进行评价, 总分 100 分。0~50 分为不满意、

51~80 分为较满意、81~100 分为满意。

④不良事件对比。主要包括调查报告、科室报告、院级投诉等。

## 2.4 统计学方法

采用 SPSS22.0 进行统计学分析, 计数资料采用 (%) 和  $\chi^2$  检验, 计量资料采用 ( $\bar{x} \pm s$ ) 和 t 检验, 以 ( $P < 0.05$ ) 具有统计学意义。

## 3 结果

### 3.1 护理质量对比

观察组护理人员病情“八知道”、基础护理、专科护理、健康教育评分显著高于对照组, ( $P < 0.05$ ), 见表 1。

表 1 护理质量对比 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	n	病情“八知道”	基础护理	专科护理	健康教育
观察组	30	97.63 ± 6.17	98.16 ± 5.75	97.82 ± 5.62	96.89 ± 4.73
对照组	30	76.82 ± 5.27	79.85 ± 6.13	81.27 ± 4.63	79.57 ± 5.37
t		14.067	11.932	12.449	13.257
P		0.000	0.000	0.000	0.000

### 3.2 交接班指标对比

观察组护理人员评判性思维能力显著低于对照组, 交接班时间显著高于对照组, ( $P < 0.05$ ), 见表 2。

表 2 交接班指标对比 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	n	评判性思维能力	交接班时间 (min)
观察组	30	98.59 ± 3.62	21.93 ± 2.67
对照组	30	91.37 ± 4.27	33.57 ± 4.57
t		7.064	12.046
P		0.000	0.000

### 3.3 工作满意度对比

观察组护理人员工作满意度显著高于对照组, ( $P < 0.05$ ), 见表 3。

表 3 工作满意度对比 [n, (%) ]

组别	n	满意	较满意	不满意	满意度
观察组	30	19 (63.33)	11 (36.67)	0 (0)	30 (100.00)
对照组	30	12 (40.00)	7 (23.33)	11 (36.67)	19 (63.33)
$\chi^2$		3.270	1.270	13.469	13.469
P		0.071	0.260	0.000	0.000

## 4 讨论

危重症患者在临床中较为常见, 患者大多存在预后差、病情变化显著等特点, 这就导致在对患者的护理难度较大。对此, 基于危重症患者的特殊性下, 在对患者护理工作的交接班中提出了更高的要求<sup>[5]</sup>。

相关研究指出<sup>[6]</sup>, 在医院的传统交接班过程中, 通常都对患者的心理变化、饮食、睡眠及药物反应等相关护理中存

在的细节问题造成了胡烈,然而在进行交接班过程中,由于交接班信息不完整,这就会导致医生需要对患者的护理记录进行重新查阅,这就会导致医师浪费大量的时间,同时也导致医护人员的日常工作工作量增加,对医护团队的工作效率造成了极为严重的影响,严重情况下,甚至会对患者安全性造成较大的影响<sup>[7]</sup>。

相关研究认为<sup>[8]</sup>,ISBAR 标准化沟通模式是临床中常用的沟通模式,这种模式可有效地满足医师对患者信息进行及时获取的需求,同时能有效地对患者就医体验进行改善,从而提高患者对护理满意度。研究认为,标准化沟通模式能够有效提高患者的护理效果,在护理人员的交班过程中,需要将交班内容进行准确化、规范化,从而使护理人员进行搅拌中具有更佳的条理性、连续性;在进行搅拌过程中,能够有效对患者病情变化进行发现,同时对患者不良情况及时做出对应处理<sup>[9]</sup>。此外,在实施标准化沟通模式下,能有效地提高护理人员对患者突发事件的应急处理能力,正确的对患者病情进行评判,可有助于提高护理人员评判思维,减少交接班事件。研究认为,标准化沟通模式有助于提高医护人员之间的和谐团队关系,能够促进医疗团队之间的良好合作,对提高护理人员对患者病情观察与专科护理能力具有重要的影响<sup>[10]</sup>。

研究指出<sup>[11]</sup>,ISBAR 标准化沟通模式在护理人员的交接班过程中,可通过对交接班内容进行规范化,从而有效地减少交接班流程,节约交接班时间,从而有效实现护理人员之间的沟通交流,加强了护理人员的工作效率,对确保患者的护理质量具有重要的意义。根据何嘉健等人<sup>[12]</sup>的研究指出,在危重症患者病房实施 ISBAR 标准化沟通模式,能够显著提高医护人员对交接班满意度,能有效激发医疗团队之间的工作热情,从而在整体上对团队的服务水平进行提高,能尽可能地对患者护理需求进行满足,具有极为显著的护理效果。

在本次研究中,通过对患者实施 ISBAR 标准化沟通模式进行交接班后,并取得以下研究结果:观察组护理人员病情“八知道”、基础性护理、专科性护理、健康宣教评分明显优于对照组, ( $P < 0.05$ );观察组护理人员评判性思维能力显著低于对照组,交接班时间显著高于对照组, ( $P < 0.05$ );观察组护理人员工作满意度显著高于对照组, ( $P < 0.05$ );观察组护理人员不良事件发生率显著低于对照组, ( $P < 0.05$ )。因此,我们认为,标准化沟通模式能够满足对危重症患者的

交班需求,同时能显著提升专业护理小组的整体护理的质量。本次研究结果与杨雅婷等人<sup>[13]</sup>的研究结果相同。研究认为,标准化沟通模式可有效规范护理人员之间的交接班流程,加强了护理人员之间的沟通效果,从而有利于提升对患者的护理服务的质量,促进患者的康复,加强护理工作人员的效率,使每项护理工作与操作能够得到深入的整理与细分,对保障对患者护理工作的延续性与有效性具有重要的影响。

综上所述,标准化规范的沟通模式在对危重症患者交接过程中具有重要的价值,值得广泛推广。

## 参考文献

- [1] 刘海斌.ISBAR标准化沟通模式在危重患者交接班中的运用[J].中华养生保健,2021,39(13):85-87.
- [2] 汪春华,黎莉.标准化沟通模式交接班表在老年病区交接班中的应用[J].中国临床护理,2021,13(11):693-697.
- [3] 邓娜.PBL教学联合SBAR模式在危重患者床旁交接班中的应用[J].中国当代医药,2021,28(36):204-207.
- [4] 李鸿彬.标准化沟通模式应用于急诊病区护理床边交接班中的价值[J].国际护理学杂志,2021,40(16):2884-2887.
- [5] 陈妙琳.SBAR标准化沟通模式在交接班管理中的应用效果[J].饮食保健,2021,15(28):186.
- [6] 邱琳,邱美芳.标准化SBAR沟通模式在ICU护士床旁交接班中的应用效果分析[J].当代护士(上旬刊),2020,27(9):182-184.
- [7] 叶蔚,李肖娜,吴桂良,等.SBAR标准化沟通模式在提高卷包车间操作工设备交接班完整率中的应用[J].现代经济信息,2021,11(25):63-64.
- [8] 宋亚平.标准化沟通模式在护理交接班中的应用效果分析[J].甘肃医药,2022,41(3):265-266+272.
- [9] 李剑妹.SBAR标准化沟通模式在ICU晨间交接班中的应用效果[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(97):84-86.
- [10] 李莹.标准化沟通模式应用于急诊病区护理床边交接班中的临床效果评价[J].特别健康,2020,10(26):116-117.
- [11] 陈桂凌,韦善桃.SBAR标准化沟通模式在全科医学护理交接班中的应用[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(7):157-158.
- [12] 何嘉健,张颖,刘晓雯.SBAR沟通模式结合规范护理在新生儿科护理床头交接班中的应用[J].海南医学,2022,33(8):1083-1085.
- [13] 杨雅婷.SBAR沟通模式用于新生儿重症监护病房标准化护理床头交接班价值评价[J].中国标准化,2021,13(14):150-152.