

doi: 10.3978/j.issn.2095-6959.2021.11.026

View this article at: <https://dx.doi.org/10.3978/j.issn.2095-6959.2021.11.026>

ISBAR结构化沟通模式对NICU交班效率及护理质量的影响

张敏, 张婷, 杨炜娟, 王婷

(江苏省人民医院神经外科重症监护室, 南京 210029)

[摘要] 目的: 探究介绍-现状-背景-评估-建议(introduction, situation, background, assessment and recommendation, ISBAR)结构化沟通模式对神经外科重症监护室(neurosurgery intensive care unit, NICU)交班效率及护理质量的影响。方法: 江苏省人民医院神经外科重症监护(neurosurgical intensive care unit, NICU)科室在2020年7月至2020年12月实行ISBAR结构化沟通模式护理, 选择239例患者作为观察组; 同时选取2020年1月至2020年6月期间实行常规护理的243例患者作为对照组, 对比两组NICU科室交班问题发生率、交班时间、患者NICU住院时间、不良事件发生率、护理人员对患者情况了解程度、患者家属对护理满意度的变化。结果: 观察组交接护士问题发生率降低, 交班时间、NICU住院时间均缩短(均 $P<0.05$); 观察组护理人员对患者病情发展、既往病史、意识状态、肠胃功能状态、治疗用药、检验指标6个方面的了解度评分均升高(均 $P<0.05$); 观察组不良事件发生率低于对照组($P<0.05$); 观察组患者家属对各方面的护理满意度评分均升高(均 $P<0.05$)。结论: ISBAR结构化沟通模式可有效提高NICU交班护士对患者的了解程度, 缩短交班的时间以及降低问题发生率, 可以有效降低患者不良事件发生率以及转出NICU病房的时间, 显著改善NICU交班效率和护理质量, 值得在NICU护理管理中推广应用。

[关键词] ISBAR结构化沟通模式; 神经外科重症监护室; 交班效率; 护理质量; 不良事件

Influences of ISBAR structured communication mode on handover and nursing quality in neurosurgery intensive care unit

ZHANG Min, ZHANG Ting, YANG Weijuan, WANG Ting

(Neurosurgery Intensive Care Unit, Jiangsu Provincial People's Hospital, Nanjing 210029, China)

Abstract **Objective:** To explore the influences of the introduction, situation, background, assessment and recommendation (ISBAR) structured communication mode on handover and nursing quality in neurosurgery intensive care unit (NICU). **Methods:** A total of 239 patients who received ISBAR structured communication mode in NICU of the hospital from July to December 2020 were enrolled as observation group; 243 patients who received routine nursing from January to June 2020 were enrolled as control group. The incidence of handover problems, handover time and the time needed for transferring patients to general wards were compared between the

收稿日期 (Date of reception): 2021-03-02

通信作者 (Corresponding author): 杨炜娟, Email: 109501504@qq.com

two groups. The incidences of adverse events, nurses' understanding of patients' conditions, and patients' family members' satisfaction with nursing were observed. **Results:** Compared with the control group, the incidence of handover problems was lower, and the handover time and the time needed for transferring patients to general wards were shorter in the observation group ($P<0.05$). The observation group had higher scores than the control group in terms of nurses' understanding of patients' conditions, previous medical history, consciousness and gastrointestinal function ($P<0.05$). The incidence of adverse events in the observation group was lower than that in the control group ($P<0.05$). The family member satisfaction score of the observation group was higher than that of the control group ($P<0.05$). **Conclusion:** ISBAR structured communication mode can effectively improve nurses' understanding of patients' condition, shorten the handover time, reduce incidence of handover problems, effectively reduce the incidence of adverse events, shorten the time to discharge patients from NICU wards, and significantly improve the handover effect and nursing quality. Therefore, it is worthy of promotion and application in nursing management of NICU.

Keywords ISBAR structured communication mode; neurosurgery intensive care unit; handover effect; nursing quality; adverse event

神经外科重症监护室(neurosurgery intensive care unit, NICU)是神经外科危重症患者抢救、治疗的重要单元^[1],其患者病情危急、变化快,需提高交班效率、护理质量以保证患者安全^[2-3]。与此同时, NICU患者多伴有神经损伤或处于昏迷状态,无法及时、准确地表达需求,因此要求护士对其病情更加了解^[4-5]。在传统的护理方式中,交班护士信息传递不到位以及交班时间较长等原因导致患者出现不良事件的主要原因^[6]。介绍-现状-背景-评估-建议(introduction-situation-background-assessment-recommendation, ISBAR)结构化沟通模式能够有效提高信息传递的及时性和准确性,能够降低因交接不清而导致的医疗事故,广泛用于医疗行业^[7-9]。根据文献资料以及以往病例经验,江苏省人民医院NICU对传统ISBAR结构化沟通模式进行改进,对比两组交班护士的工作质量以及患者不良事件发生率。

1 对象与方法

1.1 对象

江苏省人民医院NICU于2020年7月至2020年12月实行ISBAR结构化沟通模式,此期间共有239例患者(观察组);2020年1月至2020年6月期间实行常规护理,选取243例患者作为对照组。本科原有护士长(副主任护师)1名,护理人员42名(副主任护师2名、主管护师6名、护师21名,护士13名)。ISBAR结构化沟通模式实施期间NICU共有139例男性患者,100例女性患者;年龄

20~65(44.00±5.80)岁;疾病类型:脑外伤和脑出血140例、动脉瘤24例、颅内占位22例、其他疾病53例。对照组:141例男性患者,102例女性患者;年龄22~67(43.95±6.00)岁;疾病类型:脑外伤和脑出血142例、动脉瘤25例、颅内占位性病变22例、其他疾病54例。上述两组患者的性别、年龄、疾病类型构成均无统计学差异($P>0.05$)。本研究经江苏省人民医院医学伦理委员会审核批准。

1.2 护理方法

1.2.1 基础知识培训

1)开始研究前,聘请1名熟知“ISBAR结构化沟通模式”的护理专家指导,并对所有医护人员进行培训,同时使用宣传手册、讲座、演练的方式帮助护理人员更加了解ISBAR结构化沟通模式,向护理人员明确ISBAR结构化沟通的基本知识、应用技巧、意义以及安全措施等主要内容。同时通过对比较常规沟通方式和ISBAR结构化沟通的优缺点以加强护理人员对ISBAR结构化沟通模式的认识,采用现场演练、案例分析等模拟课堂重塑护理人员的逻辑思维,提高其对ISBAR结构化沟通模式的理解和使用能力。

2)护士长对所有参与此次研究的护理人员进行NICU常见疾病、护理要点、智能仪器、监测模块讲解,对患者神志、肌力、生命体征进行正确测量和监控,正确使用颅内压监测、心电检测、吸引系统、微量泵等设备。

1.2.2 ISBAR 结构化沟通流程

每日分为3班(早晨7:50、下午17:00、晚间

1:00)进行交接, 交班护士需使用ISBAR结构化沟通对患者进行病情汇报, 其主要内容为: 1)I——介绍(Introduction), 患者的姓名、年龄、性别、床号、住院号等基本信息。2)S——现状(Situation), 患者目前病情发展、基本生命体征(血压、血氧、呼吸次数、心跳)、意识状态(是否清醒、有无清醒征兆)、言语功能等, NICU患者穿刺部位情况、有无渗透一级维护时间均行实时监测, 警惕呼吸机报警、颅内压异常等不良事件。3)B——背景(Background), 患者的既往病史、过敏原、有无酒精/药物/毒品依赖史, 转入NICU时的诊断、致病原因、治疗情况, 对于患者的家族史、社会经济情况以及心理状况等内容也需注意。4)A——评估(Assessment), 对患者目前的生理指标、皮肤、意识状态进行评估; 5)R——建议(Recommendation), 由上一班护士结合患者的病情发展以及医嘱标注护理过程中的注意点, 如喂养、输液注意事项, 患者可能发生的不良事件(如意外拔管、皮肤完整性受损、医院感染等)以及预防措施。护士应根据患者情况采取相应护理措施, 必要时上报主治医师及时处理。

1.2.3 护理沟通质量控制

护士长定期对护理人员的护理工作记录进行抽查, 并随机对护理人员进行“对患者基础情况了解程度”考核; 并鼓励护理人员及时反映问题以及改进意见, 通过整合、实践不断完善沟通模式。

1.3 评价方法

1)观察记录两组科室护理人员交班问题(指因护理人员疏漏或处理不当而导致的不良后果)发生率、交班时间以及患者NICU住院时间。

2)采用“护理人员对患者情况了解程度调查表”评价ISBAR结构化沟通模式实施前后全体护

理人员对患者的了解程度, 本研究所采用的量表为研究者自制。该量表主要从病情发展、既往病史、意识状态、肠胃功能状态、治疗用药、检验指标6个方面进行调查, 每项均为10分, 最终得分与受测者的了解情况呈正相关。全量表的Cronbach's α 系数为0.912, 效度指数0.830; 对随机抽取的10例护理人员进行复测, 其复测指数为0.95, 可行性高。

3)观察记录两组患者在护理小组护理过程中不良事件的发生情况, 主要包括意外拔管、皮肤完整性受损、医院感染, 计算不良事件总发生率=(意外拔管+皮肤完整性受损+医院感染)/总例数 $\times 100\%$ 。

4)采用“NICU科室护理人员护理满意度调查表”两组患者家属进行护理满意度调查, 本研究所采用量表为研究者自制。该量表主要从服务态度、用药、病房环境、疼痛干预、沟通5个项目进行调查, 每项均为5分, 最终得分与受测者的满意度呈正相关。全量表的Cronbach's α 系数为0.901, 效度指数为0.833, 随机抽取30例患者家属进行复测, 所得复测指数为0.93, 该量表可行性高。

1.4 统计学处理

采用SPSS 20.0软件处理数据。计数资料以例(%)表示, 行 χ^2 检验; 计量资料以均数 \pm 标准差($\bar{x}\pm s$)表示, 两组行独立 t 检验。检验水准为 $\alpha=0.05$, $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 科室交班情况、患者NICU住院时间

观察组护理人员交班问题发生率降低($P<0.05$), 交班时间、NICU住院时间均缩短($P<0.05$, 表1)。

表1 科室交班情况和NICU住院时间的对比

Table 1 Comparison of shift handover and NICU stay between the two groups

组别	<i>n</i>	问题发生率/[例(%)]	交班时间/min	NICU住院时间/d
观察组	239	17 (7.11)	12.39 \pm 1.58	6.91 \pm 2.00
对照组	243	52 (21.40)	14.69 \pm 3.00	4.30 \pm 1.65
<i>t</i> / χ^2		20.049	10.506	15.639
<i>P</i>		<0.001	<0.001	<0.001

2.2 护理人员对患者情况了解程度

观察组护理人员对患者病情发展、既往病史、意识状态、肠胃功能状态、治疗用药、检验指标的了解度评分均高于对照组($P < 0.05$, 表2)。

2.3 不良事件

观察组的不良事件总发生率为3.77%, 小于对

照组的10.70%($P < 0.05$, 表3)。

2.4 护理满意度

观察组患者家属对服务态度、用药、病房环境、疼痛干预、沟通5个方面的满意度以及总满意度评分均高于对照组($P < 0.05$, 表4)。

表2 护理人员对患者情况了解程度对比

Table 2 Comparison of nurses' understanding of patients' conditions between the two groups

组别	<i>n</i>	病情发展/分	既往病史/分	意识状态/分	肠胃功能状态/分	治疗用药/分	检验指标/分
观察组	43	8.90 ± 0.55	9.07 ± 0.31	9.23 ± 0.27	8.48 ± 0.17	9.41 ± 0.51	9.11 ± 0.43
对照组	43	7.50 ± 0.18	8.00 ± 0.51	6.22 ± 1.40	7.98 ± 0.28	7.22 ± 1.09	8.05 ± 0.67
<i>t</i>		16.196	11.826	13.851	10.069	11.979	8.787
<i>P</i>		<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

*n*为NICU护理人员人数。

n represented the number of nursing staff in NICU.

表3 两组患者不良事件的对比

Table 3 Comparison of adverse events between the two groups

组别	<i>n</i>	意外拔管/[例(%)]	皮肤完整性受损/[例(%)]	医院感染/[例(%)]	总发生率/%
观察组	239	1 (4.18)	5 (2.09)	3 (1.26)	3.77
对照组	243	7 (2.88)	10 (4.11)	9 (3.70)	10.70
χ^2					8.603
<i>P</i>					0.003

表4 两组患者家属的满意度比较

Table 4 Comparison of patients' family members' satisfaction between the two groups

组别	<i>n</i>	服务态度/分	用药/分	病房环境/分	疼痛干预/分	沟通/分
观察组	239	4.60 ± 0.28	4.19 ± 0.55	3.95 ± 0.70	4.08 ± 0.66	3.80 ± 0.50
对照组	243	4.10 ± 0.12	3.51 ± 1.00	3.11 ± 0.58	3.50 ± 0.83	2.98 ± 0.70
<i>t</i>		25.550	9.229	14.355	8.483	14.778
<i>P</i>		<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

3 讨论

本研究对NICU科室患者实行ISBAR结构化沟通模式, 结果表明: 观察组交班问题发生率降低, 且其交班时间和NICU患者NICU住院时间均

缩短, 由此说明该种沟通模式可有效提高NICU交班护士的工作效率以及护理效果。由于NICU科室患者多为脑部严重损伤者, 大部分处于昏迷状态, 无法表达自己的需求^[10], 从而要求护理人员对其病情发展、生理体征、治疗方式更加了

解。传统沟通模式无固定流程,护理人员之间进行患者信息传递需要较长时间,还可能导致重要信息遗漏、影响交班效率,导致交班问题。而在 ISBAR 结构化沟通模式中,规定从介绍、现状、背景、评估、建议 5 个方面对患者的病情进行描述^[11],统一交班护士间的沟通方式和流程,能够有效提高信息传递效率^[12],同时信息接受者还可以对遗漏信息进行快速甄别和提醒,可有效避免出现差错。同时,对护理人员进行 NICU 常见疾病、常用设备仪器以及护理重点、ISBAR 结构化沟通模式的培训,能够大大提高护理人员的临床工作能力,构建临床思维。

本研究结果表明:观察组护理人员对患者病情发展、既往病史、意识状态了解评分较高,说明 ISBAR 结构化沟通模式能够显著提高护理人员对患者的了解程度以及工作认真度。这可能是因为 ISBAR 结构化沟通模式中,护理专家对护理人员事先进行了护理沟通技巧的培训,可提高交班护士间的沟通质量,同时“ISBAR 沟通”与“常规沟通”对比教学、场景演练等培训方式能够进一步纠正、优化护理人员思维。行为方式的转变是提高护理人员沟通技巧、沟通效果的根本原因,同时也可能会提高护理人员的责任感、团结合作能力和工作成就感,进一步提高护理质量^[13]。

本研究结果表明:观察组患者因交接不当而导致的不良事件总发生率为 3.77%,显著低于对照组的 10.70%,这可能是因为每个护理人员的表达方式和叙述模式存在差异,对一个严重病情患者的全部信息进行传递难免会出现遗漏、错误;或是因为在传统的沟通模式中,沟通成本较大、沟通方法欠缺导致交班护士间的信息传递不全面、不及时,从而增加了患者不良事件的发生率^[14-15]。此外,意外拔管等事件的发生会增加护理人员的工作量,而感染、皮肤完整性受损等不良事件会加重患者的病情,增加医疗资源的消耗和延长患者 NICU 住院时间。

患者家属对护理的满意度与患者康复情况、护理服务质量存在高度相关性,护士交班效率、信息沟通质量、对患者的了解程度均能提高家属满意度。与此同时,患者家属的满意度可能还与医疗质量、护理人员对其的心理护理等因素有关,本研究因条件限制无法从更多方面进行满意度分析,在今后的研究中会进一步完善评估因素,以提高研究结果的可信度。

综上所述,ISBAR 结构化沟通模式可以有效提高 NICU 交班护士的交班效率、对患者的了解程

度,降低患者不良事件发生率、协助患者更快康复,患者家属对其护理满意度也高于传统沟通模式护理,值得在临床中推广应用。

参考文献

- 詹昱新,喻皎花,乐革芬,等. 神经外科 ICU 护理质量评价指标的构建[J]. 中华护理杂志, 2020, 55(1): 84-89.
ZHAN Yuxin, YU Jiaohua, LE Gefen, et al. Construction of a nursing quality evaluation index system for neurosurgery ICU[J]. Chinese Journal of Nursing, 2020, 55(1): 84-89.
- 廖兰,詹昱新,欧阳燕. 气道专职护士在神经外科 ICU 病人护理中的作用[J]. 中国临床神经外科杂志, 2018, 23(4): 280-282.
LIAO Lan, ZHAN Yuxin, OUYANG Yan. The roles of full-time airway nurses in the nursing of neurosurgery ICU patients[J]. Chinese Journal of Clinical Neurosurgery, 2018, 23(4): 280-282.
- 高家友,梁艳,陈红. 预见性护理对 ICU 神经外科患者术后胃肠道功能恢复的影响[J]. 现代消化及介入诊疗, 2018, 23(3): 413-415.
GAO Jiayou, LIANG Yan, CHEN Hong. The effect of predictive nursing on the recovery of gastrointestinal function in ICU neurosurgery patients[J]. Modern Digestion & Intervention, 2018, 23(3): 413-415.
- 王芝静,贾汝福,沈洪丽,等. 围术期集束化护理在预防神经外科患者呼吸机相关性肺炎的研究[J]. 中国医学装备, 2020, 17(3): 100-103.
WANG Zhijing, JIA Rufu, SHEN Hongli, et al. Study on the perioperative bundles of care in preventing VAP of patients of neurosurgery department[J]. China Medical Equipment, 2020, 17(3): 100-103.
- 张博寒,田莉,焦帅,等. 神经外科 ICU 患者误吸防治与管理的最佳证据总结[J]. 中华现代护理杂志, 2020, 26(6): 741-748.
ZHANG Bohan, TIAN Li, JIAO Shuai, et al. Summary of the best evidence for prevention and management of aspiration in ICU patients in neurosurgery[J]. Chinese Journal of Modern Nursing, 2020, 26(6): 741-748.
- 丁斐,陈泽丽. 心血管重症监护室患者护理中标准化沟通的应用价值研究[J]. 山西医药杂志, 2020, 49(3): 349-351.
DING Fei, CHEN Zeli. Research on the application value of standardized communication in care for patients in cardiovascular intensive care unit[J]. Shanxi Medical Journal, 2020, 49(3): 349-351.
- 张恬,唐玮,戢芳,等. ISBAR 标准沟通工具在血透高危跌倒患者中的应用及对护士交班满意度的影响[J]. 昆明医科大学学报, 2017, 38(8): 144-148.
ZHANG Tian, TANG Wei, JI Fang, et al. Application of ISBAR

- standard communication tool in hemodialysis patients at high risk of falling and the impact on the patients' satisfaction of the nurses[J]. Journal of Kunming Medical University, 2017, 38(8): 144-148.
8. 周润梅, 张传来, 郑秋兰. ISBAR沟通模式在重症患者床旁交班中的应用研究[J]. 中国实用护理杂志, 2019, 35(11): 807-812. ZHOU Runmei, ZHANG Chuanlai, ZHENG Qiulan. Research on the application of ISBAR communication mode in bedside transduction in severe patients[J]. Chinese Journal of Practical Nursing, 2019, 35(11): 807-812.
 9. 常俊霞, 孔令红, 王磊, 等. ISBAR交班模式在新入院的老年患者交班中的应用效果[J]. 空军医学杂志, 2017, 33(6): 430-431. CHANG Junxia, KONG Linghong, WANG Lei, et al. The application effect of ISBAR handover mode in the handover of newly admitted elderly patients[J]. Medical Journal of Air Force, 2017, 33(6): 430-431.
 10. 胡娜, 厉春林, 杜晓亮, 等. 神经外科昏迷患者人工气道管理方案的制订及实践[J]. 中华护理杂志, 2019, 54(6): 839-843. HU Na, LI Chunlin, DU Xiaoliang, et al. Establishment and clinical evaluation of artificial airway strategy in neurological coma patients[J]. Chinese Journal of Nursing, 2019, 54(6): 839-843.
 11. 曹萌, 王涛, 翟倩倩, 等. ISBAR沟通训练对全科规范化培训住院医师沟通与团队合作能力的影响研究[J]. 中国全科医学, 2020, 23(16): 2062-2066. CAO Meng, WANG Tao, ZHAI Qianqian, et al. Effect of ISBAR communication training model on communication skills and teamwork ability of general practitioners participating in standardized residency training[J]. Chinese General Practice, 2020, 23(16): 2062-2066.
 12. 朱佳楠, 康晓凤, 陈京立. ISBAR沟通模式在临床护理中的应用进展[J]. 中国护理管理, 2019, 19(8): 1276-1280. ZHU Jianan, KANG Xiaofeng, CHEN Jingli. The application of ISBAR communication mode in nursing practice: a literature review[J]. Chinese Nursing Management, 2019, 19(8): 1276-1280.
 13. 焦鸿梅, 牛丽红, 柳红艳. 标准化沟通模式在危重患者交班中的应用[J]. 西北国防医学杂志, 2017, 38(9): 622-625. JIAO Hongmei, NIU Lihong, LIU Hongyan. Application of standardized communication model in critical care unit handover[J]. Medical Journal of National Defending Forces in Northwest China, 2017, 38(9): 622-625.
 14. 田珺, 彭小玉, 黄凤毛. 改良早期预警评分联合ISBAR沟通模式对提升呼吸内科护理质量的应用研究[J]. 上海护理, 2019, 19(3): 51-53. TIAN Jun, PENG Xiaoyu, HUANG Fengmao. Application research of modified early warning score combined with ISBAR communication mode in improving nursing quality of respiratory medicine[J]. Shanghai Nursing, 2019, 19(3): 51-53.
 15. 蔡燕, 蔡均. ISBAR标准化沟通工具在妇科护生沟通能力训练中的应用效果[J]. 重庆医学, 2017, 46(11): 1575-1576. CAI Yan, CAI Jun. Application effect of ISBAR standardized communication tool in communication ability training of gynecological nursing students[J]. Chongqing Medicine, 2017, 46(11): 1575-1576.

本文引用: 张敏, 张婷, 杨炜娟, 王婷. ISBAR结构化沟通模式对NICU交班效率及护理质量的影响[J]. 临床与病理杂志, 2021, 41(11): 2657-2662. doi: 10.3978/j.issn.2095-6959.2021.11.026

Cite this article as: ZHANG Min, ZHANG Ting, YANG Weijuan, WANG Ting. Influences of ISBAR structured communication mode on handover and nursing quality in neurosurgery intensive care unit[J]. Journal of Clinical and Pathological Research, 2021, 41(11): 2657-2662. doi: 10.3978/j.issn.2095-6959.2021.11.026