

doi: 10.3978/j.issn.1000-4432.2019.08.02

View this article at: <http://dx.doi.org/10.3978/j.issn.1000-4432.2019.08.02>

## SBAR沟通模式在眼球穿通伤急诊患者护理交接班中的应用

钟文静, 刘荣娇, 肖惠明

(中山大学中山眼科中心眼外伤科, 广州 510060)

**[摘要]** 目的: 探讨标准化沟通模式(SBAR)在眼球穿通伤患者护理交接班中的应用效果。方法: 60例患者作为对照组, 使用传统口头方式交班; 60例患者作为观察组, 使用SBAR沟通模式进行交接。比较两组交班耗时、两组护士对患者病情掌握程度以及患者对护理服务满意度的差异。结果: 观察组与对照组比较, 上述指标差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。结论: 采取SBAR沟通模式交班有助于降低在眼球穿通伤护理中的不良事件发生率, 保障了护理质量, 提高了交接班效率和患者满意度, 适宜推广应用。

**[关键词]** SBAR沟通模式; 眼球穿通伤; 交接班

## Application of SBAR communication model on nursing handover in patients with penetration injuries of eyeball

ZHONG Wenjing, LIU Rongjiao, XIAO Huiming

(Department of Ocular Trauma, Zhongshan Ophthalmic Center, Sun Yat-sen University, Guangzhou 510060, China)

**Abstract** **Objective:** To evaluate the SBAR communication model in the nursing care handover of patients with penetration injuries of eyeball. **Methods:** Transfer time, receivers' information retention, and patient's satisfaction were compared between two groups of patients with penetration injuries of eyeball. A total of 60 patients were handled with the traditional oral communication handover as comparison group and other 60 patients were handled with the SBAR handover as intervention group. **Results:** When comparing intervention group with comparison group, statistically significant improvements ( $P < 0.05$ ) were observed in all three factors tested. **Conclusion:** Implementing the communication tool SBAR in the nursing care of patients with penetration injuries of eyeball reduces rate of adverse events, improves patient care quality, enhances transfer efficiency, and boosts patient's satisfaction.

**Keywords** SBAR communication model; penetration injuries of eyeball; handover

收稿日期 (Date of reception): 2019-04-27

通信作者 (Corresponding author): 钟文静, Email: 2009bo@163.com

护士交班是临床护理工作中患者健康安全管理薄弱环节, 研究<sup>[1]</sup>表明: 80%的严重医疗过错是由于医护人员交班时的信息传达失误造成的。而眼球穿通伤重者往往导致眼球穿破、眼内容物脱出、视力丧失, 如果护理不当, 可能发生严重并发症, 导致失明甚至眼球摘除<sup>[2]</sup>。因此, 构建科学高效的交班机制, 减少患者安全风险, 对患者高效、安全、优质的护理具有重要意义。

SBAR是一种标准化、结构化的沟通模式, 是国际医疗卫生机构认证联合委员会(Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, JCAHO)和改善医疗保健研究所(Institute for Healthcare Improvement, IHI)推荐医护人员运用的工作方法<sup>[3]</sup>, SBAR即situation(现状: 目前发生了什么情况)、background(背景: 什么问题导致的)、assessment(评估: 问题是什么)、recommendation(建议: 如何去解决这个问题), 目的在于为医护人员提供及时正确的信息, 使医护人员对患者信息进行系统的传递, 减少不必要的沟通紊乱, 从而提高团队效率, 减少患者安全风险<sup>[4]</sup>。本文通过实证检验, 探讨了SBAR沟通模式在眼球穿通伤护理交班中的应用效果, 为加强患者安全管理、提高护理质量提供参考。

## 1 对象与方法

### 1.1 对象

本研究随机选取中山大学中山眼科中心2018年9至11月收治的眼球穿通伤患者共计60例为对照组, 随机选取2018年12月至2019年2月收治的眼球穿通伤患者共计60例为观察组。

对照组男39例, 女21例, 年龄18~55(37.6±2.4)岁, 左眼24只, 右眼36只。观察组男43例, 女17例, 年龄18~55(35.8±2.6)岁, 左眼28只, 右眼32只。上述患者均为首次单眼发病的角膜穿通伤, 伤口位于角膜, 有明显的眼痛、流泪等刺激症状, 已排除无沟通能力者; 排除精神障碍患者。两组患者的一般情况比较差异无统计学意义( $P>0.05$ ), 具有可比性。患者已了解研究过程, 同意参加本研究。本研究经中山大学中山眼科中心医学伦理委员会审核批准。

### 1.2 方法

两组患者均在确诊后择期手术治疗, 对照组患者在围术期采用常规护理交班模式, 主要为接班护士提前15 min到达护士站查阅患者的一系列医嘱单, 认真参加晨会交班, 听取所负责患者的基本情况和特殊情况、术前用药、术前准备、体位护理指导、术后病情等, 做好相关记录整理工作; 然后按照顺序依次进行床边的交接班。同时, 要与患者建立和谐的护患关系, 尽量满足其生理需要和心理需要, 借助口头教育与书面教育相结合的健康教育形式, 为患者介绍疾病相关知识, 包括发病机制、治疗过程, 提供体位, 活动, 饮食指导等, 提高患者坚持治疗的信心, 减轻患者心理负担<sup>[5-6]</sup>。

观察组按照SBAR沟通模式进行交接班, 具体内容包括: 1) 组建SBAR标准化交班模式小组, 设组长1人, 主要工作内容是检查科室成员的培训进程、质量控制反馈及培训考核情况, 并于交接完成后进行针对性指导, 小组成员主要由N1, N2及N3级护士组成。2) 设计SBAR标准化沟通表格, 由交接方如实填写并签名。在表格的设计上注重信息简洁、规范与科学<sup>[7]</sup>(图1)。3) 按照培训学习计划学习SBAR沟通模式的相关内容。培训形式包括集体讲座培训、情景模拟、模拟考核等形式; 授课的主要内容包括SBAR的定义、主要优势、采用的工具、案例分析、具体操作流程等。

### 1.3 观察指标

评价指标具体包括: 1) 交班耗时。分别记录两组的交班时间, 对比平均交班时长。2) 交班问题发生率。如两组护士交接班后出现需再次询问交接班内容的情况, 则认为本次交班发生问题。以此为依据分别计算两组的问题发生率。3) 患者满意度。自制患者满意度量表进行调查, 主要包括互动性交班、尊重与倾听、协调交班3个维度, 共20条条目。主要采用5级评分形式, 从“非常不好”到“非常好”分别计作1~5分, 总分100分, 得分越高, 表示患者对床边交班满意度越高<sup>[8]</sup>。本量表的编制过程符合量表开发流程, 并通过信效度的检验, 测验结果的同致性、稳定性和可靠性, 具有良好的信效度, 可以较为全面准确地反应患者满意

度。4)交班信息的全面性。护士交班后,由组长抽查接班护士对患者病情的掌握程度,随机提问包括患者的诊断结果,病情状况,治疗方法、护理重点等方面的10个问题,每个问题计10分,完全准确掌握计10分,完全不掌握计0分,部分掌握则根据具体情况相应计分,随机抽查的满分为100分。

#### 1.4 统计学处理

采用SPSS 20.0统计软件分析实验数据,等级资料用秩和检验,计量数据均数±标准差( $\bar{x}\pm s$ )表示,采用 $t$ 检验,计数资料以百分数(%)表示,采用 $\chi^2$ 检验。 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

SBAR 沟通模式交班表

S Situation	姓名:		性别:		年龄:	
	入院时间:		住院号:		床号:	
	家属电话:			户籍:	<input type="checkbox"/> 本地 <input type="checkbox"/> 外地	
	入院方式:	<input type="checkbox"/> 自行来院 <input type="checkbox"/> 外院 120 转入 <input type="checkbox"/> 其他:				
	初步诊断:					
B Background	过敏史:	药物: <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有: 食物: <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有:				
	手术史:	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有:				
	眼球贯通伤成因:					
	既往史:					
A Assessment	生命体征:	T °C	P 次/分	R 次/分	BP mmHg	
	身高:	cm	体重:	kg	最近进食时间:	
	用药:	<input type="checkbox"/> TAT <input type="checkbox"/> 其他:				
	疼痛评分:	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有: 评分:				
	并发症风险评估:	<input type="checkbox"/> 风险低 <input type="checkbox"/> 风险高: 主要风险:				
	心理状态评估:	<input type="checkbox"/> 无异常 <input type="checkbox"/> 异常: 主要表现:				
	畏光:	<input type="checkbox"/> 左眼 <input type="checkbox"/> 右眼 <input type="checkbox"/> 无				
	流泪:	<input type="checkbox"/> 左眼 <input type="checkbox"/> 右眼 <input type="checkbox"/> 无				
	自我护理能力:	<input type="checkbox"/> 可自我护理 <input type="checkbox"/> 部分受限 <input type="checkbox"/> 无自我护理能力				
R Recommendation	1. 个性化护理方案:					
	2. 并发症预防:					
	3. 健康教育及心理护理:					
	4. 其他诊疗建议:					
其他需说明情况						
签名/工号	移交人员/工号:		移交人员/工号:		交接时间:	

图1 SBAR沟通模式交班表

Figure 1 Standardized report form in SBAR model on nursing handover

## 2 结果

### 2.1 两组交班耗时、交班问题发生率比较

观察组交班时长为(12.36±1.74) min, 交班问题发生率为1.67%。对照组交班时长为(14.13±2.21) min, 交班问题发生率为11.67%。两组交班时长、交班问题发生率( $P=0.023$ ,  $P=0.015$ )。

### 2.2 两组护士对患者病情掌握程度比较

观察组护士对患者病情掌握程度明显好于对照组(观察组: 96分, 对照组: 82分,  $P=0.017$ )。

### 2.3 两组患者满意度比较

观察组患者对于护理工作满意度评分平均为87.53分, 对照组患者对于护理工作满意度平均为95.32分, 明显高于对照组患者, 差异有统计学意义( $P=0.005$ )。

## 3 讨论

应用SBAR沟通模式可有效缩短交接耗时。SBAR沟通模式应用SBAR标准化沟通表格基本采取打“√”的方式填写, 操作简单方便; 减少口头交接时笔记时间; 护士对交接内容有疑问时, 可直接查阅交接单的内容, 减少反复询问的过程。较传统口头交接的方法平均缩短2.1 min。

运用SBAR沟通模式有益于护士对患者病情的掌握能力。采取SBAR沟通模式后, 护士在面对面交接沟通中可以依照表格项目顺序, 理清交接的思路, 避免条理不清或重点不突出<sup>[8]</sup>, 接班护士可以根据表格收集信息, 提出疑问, 从而规范了沟通方式, 提升了沟通质量。指导护士完整地收集患者相关资料, 对其信息进行综合整理、分析和归纳, 从而快速反应出患者病情变化情况、护理问题, 及时给与解决<sup>[9-10]</sup>。

护士的主动性和积极性是保障SBAR沟通模式取得预期成效的基础<sup>[11]</sup>, 因此, 在理论培训中, 应通过对基础理论进行深入而生动的讲解<sup>[12]</sup>, 并广泛收集国内外的案例和应用效果, 使护士认可SBAR沟通模式的作用和价值, 增强自觉执行的主观意愿。同时, 需要反复强化训练并适当建立激励机制<sup>[13-15]</sup>, 可对运用规范的护士予以一定奖励, 以不断提高临床护士应用SBAR沟通模式的意识和能力。

综上, 运用SBAR沟通模式交班不仅可以增强护士对眼球穿通伤患者诊断及病情的掌握效率、质量, 还有助于提高患者对护理工作的满意度, 适宜在临床护理中推广使用。

## 参考文献

- Riesenberg LA, Leitzsch J, Little BW. Systematic review of handoff mnemonics literature[J]. *Am J Med Qual*, 2009, 24(3): 196-204.
- 陈敏. 眼球穿通伤的护理配合[J]. *世界最新医学信息文摘(电子版)*, 2017, 17(7): 151-162.  
CHEN Min. Nursing cooperation of penetrating injury of eyeball[J]. *World Latest Medicine Information. Electronic Version*, 2017, 17(7): 151-162.
- Institute for Healthcare Improvement. W1HI: SBAR: structured communication and psychological safety in health care. [2014-06-15], <http://www.ihi.org/resources/Pages/AudioandVidco/WIHISBARStructureCommunicationandPsychologicalSafetyinHealthCare.aspx>.
- 田平, 田玲, 刘丹. SBAR沟通模式在普外科护理中的应用[J]. *赣南医学院学报*, 2018, 38(12): 1243-1247.  
TIAN Ping, TIAN Ling, LIU Dan. Application of SBAR communication mode in the nursing of department of general surgery[J]. *Journal of Gannan Medical University*, 2018, 38(12): 1243-1247.
- Rachelle J, Lancaster Judith, Westphal Jayalakshmi. Using SBAR to promote clinical judgment in undergraduate nursing students[J]. *J Nurs Educ*, 2015, 54(Suppl 3): S31-S34.
- 雷巧玲, 张娜, 张茹, 等. 医护一体化晨交班模式的构建与实践[J]. *护理学杂志*, 2016, 31(9): 69-70.  
LEI Qiaoling, ZHANG Na, ZHANG Ru. Collaborative physician-nurse practice in morning shift handover[J]. *Journal of Nursing Science*, 2016, 31(9): 69-70.
- 周海芸. SBAR沟通模式在转运交接中的应用进展[J]. *当代护士*, 2019, 26(5): 6-10.  
ZHOU Haiyun. Application Progress of SBAR Communication Model on nursing handover in patients[J]. *Today Nurse*, 2019, 26(5): 6-10.
- 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.  
REN Guoqin, YU Ping, YI Lihua. Design and application of index cards for the duty shift of ICU nurses based on SBAR communication model[J]. *Chinese Journal of Modern Nursing*, 2016, 22(34): 5015-5017.
- 朱清文, 杨源, 廖芹, 等. SBAR沟通模式在危重症病人交接班管

- 理中的应用[J]. 护理研究, 2017, 31(12): 1532-1534.
- ZHU Qingwen, YANG Yuan, LIAO Qin. Application of SBAR communication mode in the management of critically ill patients in change shifts[J]. Chinese Nursing Research, 2017, 31(12): 1532-1534.
10. Beckett CD, Kipnis G. Collaborative communication: integrating SBAR to improve quality/patient safety outcomes[J]. J Healthc Qual, 2009, 31(5): 19-28.
  11. 孙丽丽, 邓仁丽, 沈丽娟, 等. SBAR沟通模型在临床实践中的应用[J]. 中国实用护理杂志, 2015, 31(1): 12-17
  - SUN Lili, DENG Renli, SHEN Lijuan. Application of SBAR communication mode in the nursing of department[J]. Chinese Journal of Practical Nursing, 2015, 31(1): 12-17
  12. 田淑君. SBAR沟通模型在ICU护理床头交接班中的应用研究[J]. 世界临床医学, 2017, 11(3): 1.
  - TIAN Shujun. Application of SBAR communication mode in the ICU nursing bedside handover[J]. The World Clinical Medicine, 2017, 11(3): 1.
  13. 黄晓春, 徐雯艳, 候诗琴. 改进式SBAR交接模式对护理工作质量影响的研究[J]. 临床医药实践, 2017, 26(10): 772-776.
  - HUANG Xiaochun, XU Wenyan, HOU Shiqin. The impression of improved SBAR model on the quality of care's handover in general sugary care's handover[J]. Proceeding of Clinical Medicine, 2017, 26(10): 772-776.
  14. 朱肖, 毛平. SBAR沟通模式在护理工作中的应用现状与展望[J]. 中国护理管理, 2017, 17(5): 712-716.
  - ZHU Xiao, MAO Ping. Application status and prospect on SBAR communication pattern in daily nursing operation[J]. Chinese Nursing Management, 2017, 17(5): 712-716.
  15. 郭娟, 马玉霞, 李琳杰, 等. SBAR标准化沟通模式在护理交接班中应用效果的Meta分析[J]. 护理管理杂志, 2018, 18(12): 865-869.
  - GUO Juan, MA Yuxia, LI Linjie, et al. Effects of SBAR standardized communication model on nursing handover: a meta-analysis[J]. Journal of Nursing Administration, 2018, 18(12): 865-869.

**本文引用:** 钟文静, 刘荣娇, 肖惠明. SBAR沟通模式在眼球穿通伤急诊患者护理交接班中的应用[J]. 眼科学报, 2019, 34(4): 237-241. doi: 10.3978/j.issn.1000-4432.2019.08.02

**Cite this article as:** ZHONG Wenjing, LIU Rongjiao, XIAO Huiming. Application of SBAR communication model on nursing handover in patients with penetration injuries of eyeball[J]. Yan Ke Xue Bao, 2019, 34(4): 237-241. doi: 10.3978/j.issn.1000-4432.2019.08.02