

## SBAR 标准化沟通模式在胸外科护生带教中的应用

张杏玉

(广州中医药大学第一附属医院 外科, 广东 广州, 510405)

**摘要:** **目的** 探讨 SBAR 标准化沟通模式在提高胸外科实习护生护患沟通能力的作用。**方法** 选取 2016 年 7 月—2017 年 4 月实习的护理本科护生 50 名,随机分为对照组和观察组,各 25 名。对照组采用普通临床带教方法,实验组采用 SBAR 标准化沟通方法,评价 2 组护生护患沟通能力。**结果** 实验组护生的护患沟通能力评分高于对照组( $P < 0.05$ )。**结论** SBAR 标准化沟通模式有助于提高实习护生的护患沟通能力,提高实习积极性。

**关键词:** 沟通模式; 护患沟通; 临床带教; 护理教育; 现状; 背景; 建议

**中图分类号:** R 192.6 **文献标志码:** A **文章编号:** 2096-0867(2017)06-0015-03

## Application of SBAR standardized communication in teaching of nursing students from thoracic surgery clinic

ZHANG Xingyu

(Department of Surgery, The First Affiliated Hospital of Guangzhou University of Chinese Medicine, Guangzhou, Guangdong, 510405)

**ABSTRACT: Objective** To investigate the effect of SBAR standardized communication in improving the communication ability of nursing students from thoracic surgery clinic. **Methods** Totally 50 undergraduate nurse undertaking internship in thoracic surgery clinic were assigned to the control group ( $n = 25$ ) and the observation group ( $n = 25$ ). The normal teaching method was provided in the control group, and teaching method based on SBAR standardized communication mode was carried out in the study group. The communication ability of nursing students was assessed after the course ended. **Results** Students in the study group achieved a higher score in assessment of communication ability compared with those in the control group ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** SBAR standardized communication is an effective method to improve the communication ability of nursing students and their practical motivation.

**KEY WORDS:** communication mode; nurse-patient communication; clinical teaching; nursing education; situation; background; recommendation

沟通是人与人之间交换意见、观点或感情的过程<sup>[1]</sup>,SBAR 是一种结构化、标准化的沟通模式,该模式是指现状(Situation)、背景(Background)、评估(Assessment)建议(Recommendation),分别显示了发生了什么、什么情况导致、我认为问题是什么、我们应该如何去解决这个问题的沟通程序<sup>[2]</sup>,该模型不仅仅具备信息传递的功能,更克服了等级文化及沟通习惯的差异,使信息高效及时传递<sup>[3]</sup>,国外专家通过研究发现,SBAR

沟通模式能够很好地为医护人员提供及时、正确的信息,减少不必要的混乱,从而提高团队效率<sup>[4]</sup>。目前 SBAR 模式已经被国内外医疗及相关人员广泛运用于临床、教学、管理等方面。一直以来,实习护生在课堂并未接触到特定沟通模式的培训,沟通能力参差不齐。因此,本研究将 SBAR 沟通模式应用于实习护生培训,以规范护生对患者进行沟通的方法,提高其护患沟通能力,现报告如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取2016年7月—2017年4月在医院外科实习期限为一个月的广州中医药大学2013级护理本科护生50名,通过随机对照的方法分成实验组和对照组,各25名,要求护生能按质按量完成实习任务,实习期间无不良事件发生,实习时无请假或旷工现象,能理解并配合本研究,个人资料及研究数据能收集完整。其中,对照组护生男1名,女24名,平均 $(21.72 \pm 1.17)$ 岁,实施SBAR前护患沟通能力总评分 $(2.63 \pm 0.71)$ 分;实验组护生男2名,女23名,平均 $(21.40 \pm 1.40)$ 岁,实施SBAR前护患沟通能力总评分 $(2.62 \pm 0.73)$ 分。2组性别、年龄等一般资料比较差异无统计学意义。

### 1.2 方法

对照组采用普通临床带教方法,与患者进行沟通时完全凭个人的经验。实验组采用SBAR标准化沟通方法。护生入科第一天,由参加过医院护理管理培训的3名主管护士和护士长组成培训小组,通过PPT、微课、小视频、真人演示的方式对25名护生进行标准化护患沟通流程培训。S:患者的生命体征、阳性体征。B:病情进展情况、入院后生命体征有无变化、病情控制情况等。A:

该病的临床表现、伴随症状、潜在并发症。R:如何减轻不适症状、安慰患者。以手汗症为例,护生与患者的沟通流程包括以下几个步骤。S:“您好,您现在的生命体征平稳,目前您的主要症状是手冰冷、手汗多”。B:“该病的主要原因是因为胸交感神经过度兴奋引起的,自己不可控制,导致一天都会出汗,无论天气寒冷与否,与情绪密切相关,紧张的时间可能会出得更多”。A:“手汗多的时候还会滴水,写字时可能会湿纸,时间长了可能会导致皮肤手上皮肤出现水疱、脱皮,除了手上汗多,腋窝、脚底等也存在汗多的情况,这些症状都会严重影响社交”。R:“针对您的情况,医生已经计划下周一给做个超微创手术,手术方法为切断支配出汗部位的神经,一般没有什么不良反应,切口只有大约0.5 cm,从您进入手术室到出手术室大约需要2 h,但是真正的手术时间只有大约20 min,手术后您的双手有99%的可能将变得温暖干燥,但不排除还有1%的人做了手术还是无效,但也不会加重病情,术后第2天就可以出院,住院总的费用约为1万元人民币,如果您有医保、公医、新农合都可以报销,具体报销比例由当地相关部门制定。”

### 1.3 评价指标

根据汪艳萍<sup>[1]</sup>设定的护患沟通评分量表,对护生进行问卷调查,得分越高表示沟通能力越强。见表1。

表1 护患沟通能力评分量表

分

项目	很认同	认同	不确定	不认同	很不认同
主动与患者交流	5	4	3	2	1
与患者交流时条理清晰	5	4	3	2	1
能将患者目前的情况告知患者,并提出建议	5	4	3	2	1
患者对我的病情沟通很满意	5	4	3	2	1
进行操作时,能积极与患者进行沟通	5	4	3	2	1
护理沟通总得分	5	4	3	2	1

### 1.4 统计学方法

采用SPSS 22.0软件进行统计学分析,计量资料以均数 $\pm$ 标准差( $\bar{x} \pm s$ )表示,采用独立样本 $t$ 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

## 2 结果

实习结束后,实验组护生的护患沟通能力评分高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。见表2。

表2 2组护生护患沟通能力评分比较( $\bar{x} \pm s$ )

分

项目	对照组	实验组
主动与患者交流	$2.46 \pm 0.66$	$4.33 \pm 0.47^*$
与患者交流时条理清晰	$2.15 \pm 0.69$	$4.24 \pm 0.43^*$
能与患者目前情况告知患者,并提出建议	$2.85 \pm 0.76$	$4.30 \pm 0.52^*$
患者对我的病情沟通很满意	$2.75 \pm 0.72$	$4.20 \pm 0.63^*$
进行操作时,能积极与患者进行沟通	$2.56 \pm 0.88$	$3.97 \pm 0.91^*$
护患沟通总得分	$2.65 \pm 0.73$	$4.22 \pm 0.62^*$

与对照组比较, \*  $P < 0.05$ 。

### 3 讨论

#### 3.1 SBAR 模式可提高护理工作的安全性和连续性

在过去的护理临床工作中,护患之间的交流和沟通随意、自由性比较大,沟通效果与个人的沟通习惯密切相关,参差不齐<sup>[2]</sup>,国内医院协会曾把护患之间的有效沟通列为患者十大安全目标之一<sup>[5]</sup>。孙洪巧等<sup>[6]</sup>研究结果显示,通过 SBAR 标准交班能降低护士交班问题的发生率,何艳丽<sup>[7]</sup>通过研究指出,SBAR 沟通方式能帮助护士快速确定患者目前存在的重要问题,并据此收集相应的资料,通过分析归纳后将信息快速完整的传递给医生,能使医生快速了解患者完整的信息,节约传递信息的时间,以保证患者得到及时安全的医疗服务。

#### 3.2 SBAR 模式有助于提高护生的沟通能力和评判性思维

沟通能力是护生在临床护理工作中所要学习和掌握的重要专业技能之一<sup>[8]</sup>。护生收集处理患者相关信息的同时更需要学会如何和患者进行有效的沟通,如何和医生及其他人员对所获得的信息进行协同分析处理。通过 SBAR 标准化沟通模式的培训,可以使护生养成主动与患者进行沟通的习惯,护生通过对患者信息的整合,做到心中有数,才能在与患者进行沟通的过程中,做到胸有成竹,条理清晰,护生的沟通能力将在不知不觉中得到提升,这为护生顺利走上工作岗位打下良好的基础。随着患者的病情发展和变化,护生要能够判断哪些是首要信息,哪些是次要信息,要知道如何进行收集、分析、整合,这对于护生的评判性思维的提高有很大的帮助<sup>[9]</sup>。

#### 3.3 SBAR 可以提升护士的专业形象和社会认可度

在以往的工作中,护士常常只关注患者需要护理的部分,而忽视了对患者病情的整体掌握<sup>[10]</sup>。在护士与患者的沟通交流中,使用标准化沟通模式与患者进行沟通交流,有条有理地详细讲解疾病的相关知识,并对患者的治疗和生活做出相应指导,能够提高患者的满意度,提升专业形

象<sup>[11]</sup>。护理人员将此沟通方式传递给护生,能使护生在得到患者认可的同时,也强化了自己专业化的形象,提高护生的社会地位和认可度。

### 参考文献

- [1] 汪艳萍. 标准化沟通模式培训对培养实习护生临床沟通能力的重要性[J]. 卫生职业教育, 2016, 34(19): 89-90.
- [2] 徐双燕, 姚梅琪, 周海燕. 标准化沟通方式在医护人员沟通中的应用[J]. 中华护理杂志, 2012, 47(1): 48-49.
- [3] Mitchell E L, Lee D Y, Arora S, et al. SBAR M & M: a feasible, reliable, and valid tool to assess the quality of, surgical morbidity and mortality conference presentations[J]. Am J Surg, 2012, 203(1): 26-31.
- [4] Healthcare S. What is SBAR and What is SBAR communication [EB/OL]. [2014-06-15]. <https://www.saferhealthcare.com/SBAR/what-is-SBAR/>.
- [5] 中国医院协会. 实施病人安全目标指南[M]. 北京: 科学出版社, 2009: 31-33.
- [6] 孙洪巧, 张燕, 杨萍萍. SBAR 沟通交接模式在心内科 CCU 患者转出交接中的应用[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2014, 35(3): 435-437.
- [7] 何艳丽. SBAR 沟通方式在心内科医护沟通中的作用[J]. 当代护士, 2014, 4: 26-27.
- [8] 勾洋, 石群, 汤月明. SBAR 沟通模式在急诊重症监护室护理交接中的应用[J]. 中华现代护理杂志, 2014, 20(25): 3241-3243.
- [9] De Meester K, Verspuy M, Monsieurs K G, et al. SBAR improves nurse-physician communication and reduces unexpected death: a pre and post intervention study[J]. Resuscitation, 2013, 84(9): 1192-1196.
- [10] Woodhall L J, Vertacnik L, McLaughlin M. Implementation of the SBAR communication technique in a tertiary center[J]. J Emerg Nurs, 2008, 34(4): 314-317.
- [11] Renz S M, Boltz M P, Wagner L M, et al. Examining the feasibility and utility of an SBAR protocol in long-term care[J]. Geriatr Nurs, 2013, 34(4): 295-301.

(本文编辑:刘小欢)