·护理教育研究·

SBAR沟通模式指导的情景模拟演练对提高实习护士交接班质量的作用

余田[1]　马红波[1]　喻斌[2]
[1]广元市中心医院/川北医学院附属广元市中心医院心脏血管内科　628000;[2]广元市中心医院/川北医学院附属广元市中心医院护理部　628000
通信作者:喻斌,Email:194866282@qq.com

【摘要】 目的　分析 SBAR[(即现状(situation)、背景(background)、评估(assessment)、建议(recommendation)]沟通模式指导的情景模拟演练对实习护士交接班质量及护理风险发生率的影响。**方法**　选择 2017 年 5 月至 2018 年 12 月在广元市中心医院心脏血管内科进行实习的 46 名护士作为对照组,并按照常规交接班模式进行实习指导;选择 2019 年 1 月至 2020 年 6 月同科室进行实习的 46 名实习护士作为研究组,并采取 SBAR 沟通模式指导的情景模拟演练后进行交接班。比较两组实习护士交班质量评价结果、接班质量评价结果、实习护士满意度。采用统计学软件 SPSS 22.0 进行 t 检验和卡方检验。**结果**　研究组实习护士交班质量的 7 个条目评价结果均优于对照组(P<0.001);研究组实习护士接班质量的 6 个条目评价结果均优于对照组(P<0.001);研究组实习护士交接班满意度评估量表的 5 个维度得分均高于对照组(P<0.001);**结论**　实施 SBAR 沟通模式指导的情景模拟演练,能够提高实习护士交接班质量和实习护士满意度。

【关键词】 SBAR 沟通模式;　情景模拟演练;　交接班质量;　实习护士
【中图分类号】 R-05
DOI: 10.3760/cma.j.cn116021-20200217-00468

Effect of SBAR communication mode-guided scenario simulation exercise on improving the quality of shift change of practice nurses

Yu Tian[1], Ma Hongbo[1], Yu Bin[2]
[1]Department of Cardiovascular Medicine, Guangyuan Central Hospital/Affiliated Hospital of North Sichuan Medical College, Guangyuan 628000, China; [2]Department of Nursing, Guangyuan Central Hospital/Affiliated Hospital of North Sichuan Medical College, Guangyuan 628000 ,China
Corresponding author: Yu Bin, Email: 194866282@qq.com

【Abstract】 Objective　To analyze the effects of SBAR(namely situation, background, assessment and recommendation) communication mode-guided scenario simulation exercise on the quality of shift change of practice nurses and the incidence of nursing risks. **Method**s　From May 2017 to December 2018, 46 nurses interning in the Department of Cardiovascular Medicine of Guangyuan Central Hospital were selected as the control group, and received practice guidance according to the conventional shift change mode; 46 nurses were selected as the research group having the SBAR communication mode-guided scenario simulation exercise from January 2019 to June 2020 in the same department. The evaluation results of the quality of nurses' shift change, the evaluation results of the quality of nurses' succession, and the satisfaction of nurses were compared between the two groups. SPSS 22.0 was used for t test and chi-square test. **Results**　The evaluation results of 7 items of nurses' handover quality in the research group were better than those in the control group (P<0.001). The evaluation results of 6 items of nurses' succession quality in the research group were better than those in the control group (P<0.001). The scores of 5 dimensions in the research group were higher than those in the control group (P<0.001). **Conclusion**　The implementation of SBAR communication mode-guided scenario simulation exercise can improve the

quality of nurses' shift change and the satisfaction of practice nurses.

【Key words】 SBAR communication mode; Scenario simulation exercise; Quality of nurses' shift change; Practice nurses

DOI: 10.3760/cma.j.cn116021-20200217-00468

交接班是护理工作的重要构成,通过交接班总结本班患者病情,有效传递护理信息,使下一阶段的临床照护有据可依,以保证患者临床照护的延续性[1]。在目前的临床实习带教中,过于重视实习护士的操作技能,却忽略了其交接班能力的培养。SBAR[(即现状(situation)、背景(background)、评估(assessment)、建议(recommendation)]沟通模式是WHO 提出的标准化沟通模式,能够在不受文化程度、沟通习惯等影响下完成信息的正确传递,具有高效、及时的优势[2]。情景模拟演练是通过设置满足演练需求的场景,要求受训者在逼真、安全的环境中,根据相应工作要求完成演练任务。组织者依据演练情况,能客观评价受训者临床综合能力,并且受训者在演练过程中自身综合技能得以确切提高[3]。基于此,本研究主要分析了 SBAR 沟通模式指导的情景模拟演练对实习护士交接班质量的影响,现报道如下。

1　对象与方法

1.1　研究对象

选择 2018 年 6 月至 2018 年 12 月在广元市中心医院心脏血管内科实习的 46 名实习护士作为对照组,均为女性;年龄 18~25 岁,平均年龄(22.72±2.91)岁;学历:本科 14 名、专科 32 名;本组实习护士按照传统带教方式开展交接班模式训练。选取 2019年 1 月至 2019 年 6 月在本院同科实习的 46 名实习护士作为对照组,均为女性;年龄 18~25 岁,平均年龄(22.67 ± 2.85)岁;学历:本科 12 名、专科 34 名;本组实习护士采取 SBAR 沟通模式指导的情景模拟演练后进行交接班。所有实习护士均未接受过类似培训,均自愿参加培训。两组实习护士的一般资料比较,差异无统计学意义(P>0.05),具有可比性。

1.2　研究方法

对照组:本组实习护士采取传统的带教方式,主要以旁听病房护士进行交接班为主,实习护士不作为交接班的主体。旁听结束后由带教教师讲解交接班中应注意的事项,包括如何与病人及家属沟通;如何阅读病历;如何与交班和接班护士进行沟通等。待带教教师讲解完成后由实习护士进行集体讨论、总结。

研究组:采取 SBAR 沟通模式指导的情景模拟演练后进行交接班,具体方案如下。

①成立交接班培训小组,由科室护士长担任组长,推举 2 名高年资且临床经验丰富的护士担任责任组长。②护士长和责任组长首先学习并掌握 SBAR 沟通模式,其中 SBAR 沟通模式主要包括以下几项:一是现状(situation,S),明确患者信息,包括姓名、年龄、性别、床号等。二是背景(background,B),明确患者住院时间、主诉、诊断结果等。三是评估(assessment,A),明确患者生命体征、治疗状况、潜在风险等。四是建议(recommendation,R),明确拟行护理干预方案与目标,由交班护士提出护理建议。由交班护士、接班护士共同在交接工作表上签字,任意一方发现实际情况与交接工作表内容不符时,应备注表明。③开展模拟演练:首先是理论学习,由责任组长负责组织实习护士培训,学习 SBAR 沟通模式。其次组织演练。由护士长提前 7 天布置多个交接班场景,告知参加本次演练的实习护士,由其自行准备;责任组长负责布置交接班演练场景,演练前介绍演练场景与注意事项,时限 5 min;参演护士随机抽取交接班演练场景,科室医师扮演“患者”,实习护士进行演练,演练内容包括接诊、病史询问、SBAR 交接班等,时限 5 min;实习护士找出交接班演练场景中的“缺陷”,同时提出“纠错方案”,时限 5 min。再次是优化流程。护士长与责任组长点评,指出优势与不足,原班实习护士根据问题进行整改,在相同场景下进行二次演练,时限 10 min。最后总结提高。演练结束后进行总体总结,首先由参演实习护士自评,其余实习护士他评;接着由护士长总结,根据问题与不足集思广益;最终由护士长和责任组长进行评价。

1.3　观察指标

①护士交班质量评价结果比较。评价工具:交接班质量评价表(the handoff CEX),由 Leora 等[4]编制。其中对交班人员的评价共包括 7 个条目,即交班环境、组织效率、沟通技巧、内容、临床判断、人文

关怀、总体交班能力；各条目评分范围 1~9 分，由护士长与责任组长对实习护士交班质量进行评价，得分高者表明交班质量高。

②护士接班质量评价结果比较。评价工具：交接班质量评价表（the handoff CEX），由 Leora 等[5]编制。其中对接班人员的评价共包括 6 个条目，即接班环境、组织效率、沟通技巧、临床判断、人文关怀、总体接班能力；各条目评分范围 1~9 分，由护士长与责任组长对实习护士接班质量进行评价，得分高者表明接班质量高。

③护士满意度比较。评价工具：护士交接班满意度评估量表（nursing assessment of shift report，NASR）[5]。NASR 包括 5 个维度 17 个条目；各条目评分 1~5 分，由实习护士对交接班工作进行评价，得分高者表明交接班满意度高。

1.4 统计学方法

本研究数据分析采用统计学软件 SPSS 22.0。符合正态分布的计量资料用（均数 ± 标准差）表示，组间比较采用独立样本 t 检验，组内比较采用配对样本 t 检验；计数资料用百分数表示，组间比较采用卡方检验。检验水准 α=0.05。

2 结果

2.1 护士交班质量评价结果比较

研究组护士交班质量的 7 个条目评价结果均优于对照组（P<0.001）（表 1）。

2.2 实习护士接班质量评价结果比较

研究组实习护士接班质量的 6 个条目评价结果均优于对照组（P<0.001）（表 2）。

2.3 实习护士满意度比较

研究组 NASR 量表的 5 个维度得分均高于对照组（P<0.001）。这说明研究组实习护士对交接班培训的满意度明显高于对照组（表 3）。

3 讨论

护士交接班是护理工作的重要方面，其完整性直接影响护理工作的衔接持续，甚至影响到患者的健康、安危。因此，护士清楚交接班程序，能准确、完整传递交接班信息，对提高交接班质量、防范护理缺陷具有重要意义。

SBAR 沟通模式是 WHO 提出的标准化沟通模式。将其应用于临床不仅能完成信息传递，保证信息传递的高效性、及时性、有效性、正确性；而且能更好地服务于临床，减少混乱现象，提高临床工作效率。有研究发现，将 SBAR 沟通模式用于交接班工作，能保障严格按照科室交接班规章制度完成交接班工作，准确、全面掌握患者信息；能有效规避交接漏项、交接不清等问题，克服常规交接班模式的盲目性、随意性、混乱性[6]。苏月婷等[7]将 SBAR 沟通模式应用于产科护理交接班过程中，实施后交接班流程较实施前更加规范，并且护士可全面掌握患者病情，交接班的效率和质量均显著提高。

情景模拟演练是通过设置满足演练需求的场景，根据相应工作要求完成演练任务；依据演练情况，能客观评价受训者临床综合能力，在“组织演练、流程优化、总结提高”的循环往复过程中，不断提高受训者临床综合能力[8]。本研究采取情景模拟演练进行交接班工作培训，在情景模拟演练过程中，能有效暴露出实习护士交接班工作的缺陷与不足。另外，情景模拟演练契合“寓教于乐”的理念，代入感极强，能充分调动实习护士学习以及参与积极性，使其主动学习相关专科理论知识。但是具体实施时，需注

表 1 实习护士交班质量评价结果比较[n=46，($\bar{x} \pm s$)，分]

组别	交班环境	组织效率	沟通技巧	内容	临床判断	人文关怀	总体交班能力
对照组	6.54 ± 1.05	6.83 ± 1.07	6.72 ± 1.11	7.03 ± 1.09	6.98 ± 0.96	6.87 ± 1.13	6.79 ± 1.04
研究组	8.23 ± 0.36	8.19 ± 0.34	8.27 ± 0.32	8.24 ± 0.28	8.26 ± 0.25	8.15 ± 0.39	8.25 ± 0.35
t 值	10.326	8.216	9.100	7.292	8.751	7.262	9.024
P 值	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001

表 2 实习护士接班质量评价结果比较[n=46，($\bar{x} \pm s$)，分]

组别	接班环境	组织效率	沟通技巧	临床判断	人文关怀	总体接班能力
对照组	6.48 ± 1.09	6.77 ± 1.04	6.54 ± 1.13	6.95 ± 1.11	6.87 ± 0.93	6.63 ± 1.05
研究组	8.31 ± 0.32	8.22 ± 0.28	8.35 ± 0.26	8.32 ± 0.25	8.24 ± 0.37	8.29 ± 0.33
t 值	10.926	9.131	10.587	8.166	9.283	10.229
P 值	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001

表 3　实习护士满意度比较[n=46, ($\bar{x} \pm s$), 分]

条目	对照组	研究组	t 值	P 值
提供患者所需信息				
1.清楚患者出院计划	2.47 ± 0.39	3.53 ± 0.56	10.535	< 0.001
2.清楚患者护理计划	2.52 ± 0.34	3.49 ± 0.62	9.304	< 0.001
3.了解患者教育需求	2.43 ± 0.36	3.56 ± 0.52	12.118	< 0.001
4.充分了解患者情况	2.55 ± 0.28	3.47 ± 0.55	10.110	< 0.001
5.预防患者护理及出院延迟	2.61 ± 0.26	3.63 ± 0.64	10.014	< 0.001
6.使专科性突出	2.59 ± 0.35	3.54 ± 0.57	9.633	< 0.001
增进护士监督、责任、合作				
1.交班在合理时间内完成	2.46 ± 0.33	3.49 ± 0.58	10.469	< 0.001
2.交班中团队协作很好	2.37 ± 0.28	3.45 ± 0.63	10.625	< 0.001
3.增加护士责任感	2.42 ± 0.31	3.51 ± 0.55	11.709	< 0.001
4.交班是相对无压力的	2.35 ± 0.26	3.55 ± 0.64	11.782	< 0.001
5.增加监督	2.59 ± 0.42	3.72 ± 0.53	11.333	< 0.001
促进患者参与				
1.促进患者参加	2.44 ± 0.31	3.48 ± 0.65	9.795	< 0.001
2.告知患者护士如何护理	2.38 ± 0.26	3.56 ± 0.54	13.353	< 0.001
有效与高效交班				
1.促进有效沟通	2.53 ± 0.36	3.59 ± 0.52	11.367	< 0.001
2.确保高效沟通	2.49 ± 0.34	3.73 ± 0.49	14.101	< 0.001
保证患者安全				
1.预防患者的安全隐患	2.59 ± 0.42	3.64 ± 0.63	9.405	< 0.001
2.有利于识别患者病情变化	2.63 ± 0.46	3.56 ± 0.61	8.256	< 0.001

意以下两项：①场景布置时，如何有效设置护理缺陷；②建立交接班培训与日常交接班工作之间的有机联系。

SBAR沟通模式指导的情景模拟演练，即以SBAR沟通模式提供的沟通程序为导向，联合情景模拟演练，在“真实”的环境中培养实习护士的交接班能力。集 SBAR 沟通模式、情景模拟演练的优势于一体，交接班护士能更准确把握交接班工作的重点、难点，从容、高效完成交接班工作，为患者提供更加优质的照护服务。本研究将 SBAR 沟通模式指导的情景模拟演练应用到心脏血管内科实习中，结果显示 SBAR 沟通模式指导的情景模拟演练能提高护士交接班质量。原因为将 SBAR 沟通模式指导的情景模拟演练用于交接班工作，除了能规范护理交接班流程外，还能大幅提升实习护士的独立交接班能力。另外，研究组 NASR 量表的 5 个维度得分均高于对照组。这说明 SBAR 沟通模式指导的情景模拟演练能提高实习护士的总体满意度。这可能是因为交接班工作井然有序实施、重点突出，能有效防范护理缺陷，使得交接班护士更易获得患者/患者家属的认可。

利益冲突　所有作者均声明不存在利益冲突

作者贡献声明　余田：提出研究思路、论文撰写；马红波：数据收集；喻斌：文章调查论证、论文审定

参考文献

[1] 刘璟莹, 刘彦慧, 杨继鹏. 护理交接班水平现状及其影响因素分析[J]. 中国实用护理杂志, 2018, 34(7): 538-543. DOI: 10.3760/cma.j.issn.1672-7088.2018.07.014.

[2] 高俊平, 许婵玲, 田海燕, 等. SBAR 沟通模式在泌尿外科医护沟通中的应用[J]. 护理研究, 2018, 32(10): 1628-1631. DOI: 10.12102/j.issn.1009-6493.2018.10.037.

[3] 杨小凤, 蒋茜群, 蒋争艳, 等. 多媒体联合床边系统交接班在 ICU 本科护生临床教学的应用研究[J]. 内科, 2017, 12(1): 113-115. DOI: 10.16121/j.cnki.cn45-1347/r.2017.01.41.

[4] Horwitz LI, Dombroski J, Murphy TE, et al. Validation of a handoff tool: the handoff CEX [J]. J Clin Nurs, 2013, 22(9-10): 1477-1486. DOI: 10.1111/j.1365-2702.2012.04131.x.

[5] 林燕平, 邱金花, 林宁, 等. 护士交接班评估量表的汉化及信效度检测[J]. 中华护理杂志, 2015, 50(4): 404-407. DOI: 10.3761/j.issn.0254-1769.2015.04.004.

[6] 李元, 王金, 吴敏. 本科实习护生交接班执行力对临床综合实践能力的影响分析[J]. 中国继续医学教育, 2016, 8(26): 35-37. DOI: 10.3969/j.issn.1674-9308.2016.26.019.

[7] 苏月婷, 张源凤, 莫珍. SBAR 沟通模式在产科护理交接班中的应用[J]. 中国城乡企业卫生, 2020, 35(2): 120-121. DOI: 10.16286/j.1003-5052.2020.02.050.

[8] 高莹莹, 徐佳卿, 李艳艳, 等. 情境模拟演练在护士床头交接班培训中的应用分析[J]. 临床护理杂志, 2019, 18(2): 77-79. DOI: 10.3969/j.issn.1671-8933.2019.02.028.

（收稿日期：2020-02-17）

（本文编辑：唐宗顺）