

SBAR 沟通模式在提高血液科实习护生护患沟通能力效果分析

毛 瑞

(华中科技大学同济医学院附属协和医院 湖北 武汉 430000)

【摘要】目的：综合分析 SBAR 沟通模式在提高血液科实习护生护患沟通能力的效果。方法：本次研究的主要对象为：血液科实习护生（共 30 名，研究开始于 2020 年 10 月，结束于 2021 年 10 月）。按照带教方法的不同命名为 2 组（每组均为 15 名），一组为对照组（应用常规带教方法），另一组为实验组（在常规带教基础上应用 SBAR 沟通模式）。采用统计学分析两组血液科实习护生对带教教师满意率以及入科时和出科时血液科实习护生的护患沟通能力（沟通的计划和准备、护患沟通的启动、收集信息、给予信息、获得并理解患者的观点、护患沟通结束）。结果：对比两组入科时血液科实习护生的护患沟通能力，结果表明两组比较无差异（ $P > 0.05$ ）；对比两组出科时血液科实习护生的护患沟通能力，结果表明实验组明显高于对照组（ $P < 0.05$ ）；对比两组血液科实习护生对带教教师满意率，结果表明实验组明显高于对照组（ $P < 0.05$ ）。结论：SBAR 沟通模式在提高血液科实习护生护患沟通能力的效果显著，与此同时能够提高血液科实习护生对带教教师的满意度。

【关键词】SBAR 沟通模式；血液科实习护生；护患沟通能力；满意率

Analysis of the effect of SBAR communication mode in improving the nurse-patient communication ability of hematology students

Rui Mao

(Union Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan, Hubei, 430000)

【Abstract】Objective: To comprehensively analyze the effect of SBAR communication mode in improving the nurse-patient communication ability of nursing students in hematology practice. Methods: The main subjects of this study were: intern nursing students in hematology department (a total of 30 students, the study began in October 2020 and ended in October 2021). Two groups were named according to different teaching methods (15 students in each group). One group was the control group (conventional teaching method was applied) and the other group was the experimental group (SBAR communication mode was applied on the basis of conventional teaching method). The satisfaction rate of the hematology students to the teachers and the nurse-patient communication ability of the two groups were statistically analyzed (communication planning and preparation, initiation of nurse-patient communication, information collection, information giving, obtaining and understanding of the patient's point of view, the end of nurse-patient communication). Results: There was no difference in nurse-patient communication ability between the two groups ($P > 0.05$). The results showed that the experimental group was significantly higher than the control group ($P < 0.05$). The results showed that the satisfaction rate of the experimental group was significantly higher than that of the control group ($P < 0.05$). Conclusion: SBAR communication mode has a significant effect on improving the nursing and patient communication ability of the hematology nursing students, and at the same time can improve the satisfaction of the hematology nursing students to the teachers.

【Key words】SBAR communication mode; Hematology intern nursing students; Nurse-patient communication ability; satisfaction

从血液科患者来看，具有以下特点：（1）病情极易反复发作；（2）病程时间长；（3）病情普遍偏重；（4）治疗费用不低等^[1]。血液科患者的常规疗法有：化疗、抗生治疗以及输血治疗等。在血液科患者接受有关治疗期间，护士必须加强与其沟通，让血液科患者明白配合治疗和护理的重要性。但是，对于刚入职的护士或护龄不长的护士或实习护生而言，由于尚未掌握沟通技巧，与血液科患者在沟通过程中出现诸多矛盾，最终提高护患纠纷发生率、降低治疗和护理效果。SBAR 沟通模式是一种医疗活动中的标准化沟通模式，该模式能够让患者的信息被准确传递给医护人员^[2]。有关研究显示，SBAR 沟通模式能够提高护士的工作水平^[3]。本文将分析 SBAR 沟通模式在提高血液科实习护生护患沟通能力的效果。

1 资料和方法

1.1 一般资料

本次研究的主要对象为：血液科实习护生（共 30 名，研究开始于 2020 年 10 月，结束于 2021 年 10 月）。所有血

液科实习护生均为女性。对照组年龄均值（ 20.32 ± 0.84 ）岁，实验组年龄均值（ 20.26 ± 0.88 ）岁。两组血液科实习护生在一般资料比较未有差异（ $p > 0.05$ ）。

1.2 方法

对照组应用常规带教方法：带教教师通过自身经验或经典案例等对血液科实习护生进行教育。

实验组在常规带教基础上应用 SBAR 沟通模式：SBAR 沟通模式主要包括现状、背景、评估、建议等四个内容。现状主要指的是血液科患者的疾病状况、基本资料等，背景主要指的是血液科患者的既往病史、用药史等，评估主要指的是对血液科患者的基础生命体征检查、实验室检查等，建议主要指的是根据血液科患者的具体病情提出合理的建议、护理期间发现潜藏问题等。具体实施步骤表现为：首先，带教教师对护生讲解 SBAR 沟通模式的基本内容，进行常规护理指导，共 3d；在带教期间，要求护生既能够掌握血液科的基本护理知识，又能够准确运用 SBAR 沟通模式的基本内容。其次，带教教师根据实习计划，要求护生掌握血液科的具体

疾病知识内容,根据血液科患者的常见症状进行模拟护理,便于提高护生的逻辑思维能力和临床沟通能力。然后,在模拟训练结束之后,带教教师带领实习生前往血液科病房进行巡视,提醒护生加强对患者的观察,根据患者的具体病情向护生提出问题,再让护生根据 SBAR 沟通模式内容与其他护生交流。最后,带教教师根据护生的汇报结果提出 SBAR 沟通模式中可能存在的问题,引导护生思考解决问题的方法;对血液科患者实施有关护理之后,教师带领护生再次观察血液科患者的病情,从 SBAR 沟通模式中进行汇报,评价护理效果,最终不断提高护生的护患沟通能力。

1.3 观察指标

分析两组血液科实习护生对带教教师满意率以及入科时和出科时血液科实习护生的护患沟通能力(采用护生护患沟通能力评价量表,总分为 42~210 分:沟通的计划和准备、护患沟通的启动、收集信息、给予信息、获得并理解患者的观点、护患沟通结束;分数越高说明血液科实习护生的护患沟通能力越高,分数越低说明血液科实习护生的护患沟通能力越低)。

1.4 统计学分析

采用 SPSS 22.0 统计学软件进行数据分析,血液科实习护生对带教教师满意率采用 χ^2 检验,入科时和出科时血液科实习护生的护患沟通能力评分采用 t 检验, $P < 0.05$ 为有统计学意义。

2 结果

2.1 两组血液科实习护生对带教教师满意率比较

对比两组血液科实习护生对带教教师满意率,结果表明实验组明显高于对照组 ($P < 0.05$),见表 1。

表 1: 两组血液科实习护生对带教教师满意率比较 (n/%)

组别	满意率
实验组 (n=15)	14 (93.33)
对照组 (n=15)	9 (60.00)
χ^2 值	4.6584
P 值	0.0309

2.2 两组入科时和出科时血液科实习护生的护患沟通能力评分比较

对比两组入科时血液科实习护生的护患沟通能力,结果表明两组比较无差异 ($P > 0.05$);对比两组出科时血液科实习护生的护患沟通能力,结果表明实验组明显高于对照组 ($P < 0.05$),见表 2。

3 讨论

随着医疗服务体制的不断改革以及人们生活水平的日益提高,人们对于医疗护理服务要求逐年增高。血液科患者本身由于受到疾病影响,所以往往出现焦躁、烦闷甚至抗拒治疗等情绪,所以显著加大护理难度。在护患沟通期间,一旦护士说错某一个字眼,将会导致患者情绪大变,甚至出

现自残或伤人等状况。因此,必须提高血液科护士与血液科患者的沟通能力,降低护患纠纷发生率,从而使得血液科患者能够获得更为理想的护理效果。

对于血液科实习护生而言,刚刚踏入社会,心理不够成熟,与血液科患者沟通的经验不足,所以极易出现护患矛盾。以往临床所用的带教方式在护患沟通能力的提高不够明显,血液科实习护生的进步空间不够大,对于带教教师的满意率也不够理想。SBAR 沟通模式是一种现代化的沟通模式,一方面具有传递信息的作用,另外一方面能够克服沟通习惯和文化差异,使得信息的传递更为及时。

本研究中,对比两组入科时血液科实习护生的护患沟通能力,结果表明两组比较无差异 ($P > 0.05$);对比两组出科时血液科实习护生的护患沟通能力,结果表明实验组明显高于对照组 ($P < 0.05$);对比两组血液科实习护生对带教教师满意率,结果表明实验组明显高于对照组 ($P < 0.05$)。一项研究指出,将 28 例血液科实习护生实施 SBAR 沟通模式(作为观察组),将 28 例血液科实习护生实施常规带教方法(作为对照组),结果显示入科时观察组护患沟通能力总分为 (107.36±4.91) 分、对照组护患沟通能力总分为 (105.19±7.31) 分,出科时观察组护患沟通能力总分为 (163.11±12.29) 分、对照组护患沟通能力总分为 (138.34±11.32) 分,与本文研究结果保持较高一致。传统护理带教方式由于护患纠纷发生率较高,因此严重损害医院整体形象。SBAR 沟通模式作为一种更具标准化和结构化的沟通方法,被广泛用于临床带教之中。有关资料指出,对护士实施 SBAR 沟通模式之后能够不断提高分析能力、解决问题能力。SBAR 沟通模式要求护生能够在护理实践之中规范思维方式,按照先评估信息再整合信息最后提出建议等程序进行思考,使其在与医生和其他护生沟通期间能够形成规范交流,减少盲目性和随意性。

综上所述,SBAR 沟通模式在提高血液科实习护生护患沟通能力的效果显著,与此同时能够提高血液科实习护生对带教教师的满意度。

参考文献:

- [1] 刘双,王颖慧,朱瑞芳,等.护理带教中引入 SBAR 沟通模式对护患沟通能力及双向满意度的影响 [J]. 东方药膳,2021,14(20):209-210.
- [2] 文霞,苏英凤,陈爱梅,等.SBAR 沟通模式对护理人员临床评判性思维、沟通能力及患者满意度的影响 [J]. 齐鲁护理杂志,2021,27(2):66-69.
- [3] 李剑妹,王玉丽,冯天钰.SBAR 交班沟通模式对 ICU 护士预见性思维能力的影响研究 [J]. 中国保健营养,2021,31(22):3-4.

表 2: 两组入科时和出科时血液科实习护生的护患沟通能力评分比较 (分)

内容		实验组 (n=15)	对照组 (n=15)	t 值	P 值
沟通的计划和准备	护理前	14.85±3.03	14.92±2.96	0.0640	0.9494
	护理后	21.62±3.64	18.26±2.02	3.1259	0.0041
护患沟通的启动	护理前	17.35±2.61	17.37±2.62	0.0209	0.9834
	护理后	26.35±3.71	22.85±3.11	2.8000	0.0092
收集信息	护理前	27.54±2.39	28.02±2.35	0.5546	0.5835
	护理后	42.92±4.28	36.77±5.01	3.6147	0.0000
给予信息	护理前	14.94±1.82	14.97±1.78	0.0456	0.9639
	护理后	25.65±2.73	21.38±2.79	4.2366	0.0002
获得并理解患者的观点	护理前	15.15±2.74	15.16±2.73	0.0100	0.9921
	护理后	24.65±2.36	20.21±2.54	4.9596	0.0000
护患沟通结束	护理前	14.75±2.22	14.76±2.20	0.0123	0.9902
	护理后	24.63±2.37	21.12±2.55	3.9049	0.0005
总分	护理前	106.68±6.84	106.74±6.73	0.0242	0.9809
	护理后	162.24±11.51	137.74±11.29	5.8853	0.0000