

ISBAR 模式下人文关怀的沟通应用及对康复影响

徐 莉

(长沙市第一医院 湖南长沙 410005)

摘要:目的:探讨 ISBAR 模式下人文关怀的沟通应用及对康复影响。方法:选择我科收治的 80 例病人,通过随机数字表法将其分为对照组(n=40)和观察组(n=40),对照组采用常规护理交接班模式,观察组采用 ISBAR 沟通模式下人文关怀干预。比较两组病人满意度、住院时间、意外事件发生率及护士观察病情能力情况。结果:观察组满意度明显高于对照组(P<0.05)。观察组住院时间明显短于对照组(P<0.05)。观察组意外事件发生率明显低于对照组,护士观察病情能力得分高于对照组(P<0.01)。结论:ISBAR 模式下人文关怀的沟通应用对病人的康复和治疗具有重要意义,有助于提高病人的满意度,促进病人康复,值得推广应用。

关键词: ISBAR 沟通模式;人文关怀;康复

国内外的许多学者都认为,正确地找到病人的护理要点,并采取适当的护理措施,可以对病人的病情评估、预后、治疗和康复有一定的影响。ISBAR 模式是目前常用的一种标准化沟通交接模式,包括确认,也就是交接双方及病人的信息确认;状态,也就是病人简述;背景,也就是病人的个人情况、病史等;评估,能够反映病人目前情况的信息;建议,未来活动、处理、预防可能发生的风险情况^[1-2]。该沟通模式最早应用于美国核潜艇部队,能够在有限时间内传递更多有效的信息,随着应用的推广,目前已得到医疗行业的广泛应用。对医疗行业而言,ISBAR 沟通模式多用于医患之间、医护之间的病情交流,增加沟通过程中有价值信息的交换,对于减少交接不当导致的医疗护理不安全事件具有重要意义^[3]。同时,随着人们健康意识的增强,对护理交接班也提出了更高的要求,护理阶段更应注重人文关怀,树立以病人为中心的理念,提高护理服务质量。基于此,本研究分析了 ISBAR 模式下人文关怀的沟通应用及对康复影响,详细内容如下。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

选择我科收治的 80 例病人,通过随机数字表法将其分为对照组(n=40)和观察组(n=40)。对照组男、女例数为 23 例和 17 例,年龄区间 25~72 岁,平均(55.72±4.08)岁;观察组男、女例数为 25 例和 15 例,年龄区间 27~72 岁,平均(56.07±4.82)岁。两组一般资料无明显差异(P>0.05),可用于比较分析。纳入标准:

(1)均为住科病人;(2)意识清晰;(3)知情自愿参与本研究。排除:(1)存在严重精神、意识障碍或心理疾病;(2)依从性较差。

1.2 方法

对照组:采用常规交接班模式。使用传统书面大交班+床边口头交接班模式,在晨间进行交接班,重点交接病人病情、药物、管理、皮肤及护理情况等。

观察组:采用 ISBAR 沟通模式下联合人文关怀干预,主要内容:(1)明确护理重点工作目标。以 ISBAR 沟通模式的理念为核心,《普外科基于护理重点的 ISBAR 沟通模式护理业务查房流程》的制定是《普外科基于护理重点的 ISBAR 沟通模式护理业务查房流程》。根据相关文献,结合病人的护理需求,以 ISBAR 为架构,制定了《普外科基于护理重点的 ISBAR 沟通模式护理业务查房流程》。(2)护理人员的训练和评估。所有护士都要接受 ISBAR 理论和《普外科基于护理重点的 ISBAR 沟通模式护理业务查房流程》的培训、考核。(2)设计 ISBAR 沟通护理业务查房表。结合临床病症特点及医护行为标准,以 ISBAR 理念为制定标准化沟通交接表。具体项目包括:I(确认):交接班护士、科室等;S(现状):病人基

本资料,如姓名、年龄、性别、初步诊断等;B(背景):既往病史、过敏史、用药史等;A(评估):交接班前后病人情况,如生命体征相关指标、意识状态、用药情况、皮肤情况、管路情况等;R(建议),针对潜在问题的处理方法。进行交接前,责任护士负责病人的评估工作,在对应栏中进行记录,最后结合病人病情分级合理安排护理人员,其中 1 级为复苏,2 级为危急,3 级为紧急,4 级为非紧急。(3)组织培训活动,帮助护理人员掌握 ISBAR 沟通模式及人文关怀相关知识,建立全新的交接班模式。可通过情景模拟等方式,加深护理人员的理解,使其充分了解护理流程、内容,更新护理工作理念。建立专门的小组,由科室护士长担任组长,进行培训内容的制定、实施及考核评价。定期组织培训活动,确保科室护理人员的全部参与,主要内容包括标准化沟通内涵、病人采用标准化沟通的原因、内容、流程、标准化交接表的使用方法、人文关怀的内涵等。培训后定期进行考核,了解护理人员对相关知识的掌握情况,及时发现不足。(4)ISBAR 沟通模式的实施。交接班护理人员应到病人病床旁边,交班护士与接班护士对病人基本信息进行对接,如姓名、年龄、住院时间等。护理人员应充分了解病人的诊断情况、护理存在的问题及病情变化情况等。充分了解病人过往病史、过敏史、用药情况等。对病人基本情况进行全面评估,严密监测病人生命体征。制定护理干预措施,结合护理过程中存在的问题进行改进,对病人制作评估表,帮助护理人员进一步了解病人情况,主要内容包括交接班前准备工作、病人信息资料、皮肤情况、病情、管道情况等。(5)人文关怀实施。交接前做好准备工作,要求护理人员仪表规范、精神状态良好,充分了解病人病情及护理需求,整理好交接内容,明确重点和注意事项。交接时,敲门进入病房,积极与病人及家属沟通,为其介绍交接班护士;对病人进行评估,了解其感受,耐心听取主诉,了解病人护理及人文关怀需求;融入健康教育 and 心理干预,注重护患沟通,获取病人信任;交接后由护士长点评交接内容,主要包括人文关怀是否有效落实、评估病人实际是否与护士汇报相符等,针对不足之处进行纠正和指导。

1.3 观察指标

(1)两组病人满意度。采用自制调查问卷进行评估,满分 100 分,包括满意(≥80 分)、一般满意(60~79 分)和不同意(<60 分)。满意度=(满意+一般满意)例数/总例数×100%。(2)两组病人住院时间。(3)意外事件发生率,意外发生率=发生例数/纳入总例数×100%。(4)护理人员对病情的观察力通过自制的护理人员病情观察能力量表评定,该问卷由专业能力、判断性思维能力、专业素质三大部分组成,每一方面的测验分数从 1 到 5,分别是非常好到非常好。分数愈高,则愈能显示护理人员对病情的观察力强。

该量表 Cronbach α 因子和内容效度分别为 0.893 和 0.765, 显示出良好的信效度。采用 ISBAR 交流模型, 以护理为中心, 对 16 位护士进行查房前、查房后的自我观察能力进行评估。

1.4 统计学处理

将本组数据代入 SPSS21.0 软件处理分析, 计量资料用 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 实施 t 检验; 计数资料用 % 表示, 用 χ^2 检验。

2. 结果

2.1 两组护理满意度对比

观察组明显高于对照组 ($P < 0.05$)。如表 1 所示。

表 1 两组护理满意度对比 [n (%)]

组别	例数	满意	一般满意	不满意	满意度
观察组	40	23 (57.50)	16 (40.00)	1 (2.50)	39 (97.50)
对照组	40	17 (42.50)	15 (37.50)	8 (20.00)	32 (80.00)
χ^2					6.135
P					< 0.05

2.2 两组住院时间、护士观察病情能力, 意外事件发生率对比

观察组平均住院时间明显短于对照组 ($P < 0.05$), 观察组意外事件发生率明显低于对照组, 护士观察病情能力得分高于对照组 ($P < 0.05$)。如表 2 所示。

表 2 两组住院时间对比

组别	例数	住院时间(d)	护士观察病情能力(分)	意外事件发生率[n (%)]
观察组	40	6.02 \pm 0.85	142.8 \pm 2.72	1 (2.50)
对照组	40	8.71 \pm 0.45	135.6 \pm 2.44	7 (17.50)
t/ χ^2		17.689	12.462	5.000
P		< 0.05	< 0.01	< 0.05

3. 讨论

采用 ISBAR 模式能够达到完整、高效传递病人信息, 减少不良事件发生的目的。过往护理交接班多局限于治疗、皮肤护理等方面缺乏对病人及家属心理状态、期望等的关注, 缺乏与病人的进一步交流, 难以全面掌握病人信息, 整体效果欠佳。

医院各科室收治病人较多, 工作节奏较快且强度较大, 护理业务查房流程是病房工作的关键一环, 不同科室病人护理流程交接极易受到其他因素影响, 护理流程交接班也是一个复杂的过程, 伴随潜在的风险隐患, 部分病人的交接涉及多学科沟通, 易丢失关键信息^[4]。传统的护理业务查房是以病为核心, 查房时虽然有个案, 但在实际查房时, 却无法与实际病例相结合, 而主查员则扮演着教员的角色, 只是与参与的护士交谈, 习惯性地回顾和分享病情, 是书本上的温习和经验的总结, 无法很好地解决病人的实际问题, 导致护理业务查房与临床护理脱节。而护理业务查房的首要任务就是要把问题找出来, 然后再把问题分析制定对策, 所以, 护理工作的重心就放在了病人的病情观察上。在护理工作中运用 ISBAR 交流模型可以很好地解决上述问题。这种模式下的护理业务查房是一种与病人有直接关系的疾病诊断和护理工作, 其目标是解决病人的关键问题。每一次的病例汇报, 都是对护士的一种考验, 只有当她主动、仔细地观察病人的时候, 她才会注意到病人的问题。通过查房, 主检员对病人进行全面、系统的评价, 把握好病人的护理要点, 制定出相应的护理措施, 从而达到对病人的全面、系统的观察。同时, 突破角色界限, 鼓励病人和家属说话, 在常规的查房流程中, 加入了与病人、家属或照料者的交流, 在病人和家属的自我介绍和分析之外, 在评价病人时, 主要是与病人和家属谈话, 听取病人的意见, 了解病人的状况。通过对病人和家属的积极参与, 让病人有被尊重

的感觉, 建立对病人的了解和信赖, 让病人更有信心参加护理工作, 并建立起对自己的健康责任, 并积极地自我照顾, 并注意自己的护理要点, 并将情况及时反馈给看护人员^[6]。因此, ISBAR 沟通模式有助于提高交接班工作的针对性, 为病人的安全提供保障, 为其提供优质服务。另外, 通过制定个体化的护理方案、改进护理措施、动态地解决病人的问题, 以满足病人的全面护理需要, 提高病人的健康水平, 提高病人的生活质量^[7]。ISBAR 模式下人文关怀的沟通应用更为关注病人在情感、功能的个性化需求和变化, 通过每日清晨的主动问候、自我介绍、主动关注病人感受及病情, 有助于构建和谐护患关系, 使病人感受到关怀与尊重。同时, 病人对护理工作的满意度与临床人文关怀密切相关, 应充分认识到人文关怀在护理工作的重要性^[8]。本次研究显示, 观察组满意度明显高于对照组 ($P < 0.05$), 且观察组住院时间明显短于对照组 ($P < 0.05$)。观察组意外事件发生率明显低于对照组, 护士观察病情能力高于对照组 ($P < 0.05$)。护理工作查房是一次很好的锻炼观察能力机会, 可以帮助病人改善治疗效果, 改善病人的就诊体验。在实施以护理为中心的 ISBAR 沟通方式为基础的护理业务查房后, 责任护理积极与病人和家属沟通、查阅病历、了解病人病情、与管床医师沟通、掌握病人护理重点、密切观察病人病情变化, 及时提出护理业务查房要求, ISBAR 模式下人文关怀的沟通应用, 采用规范的交接班用语, 为病人提供详细的床边指导, 能够进一步帮助病人感受到护理人员的专业性、人性化, 加强对护理工作的支持、理解和信任, 促进病人早日康复。

综上所述, ISBAR 模式下人文关怀的沟通应用对病人的康复和治疗具有重要意义, 有助于提高病人的满意度, 促进病人康复, 值得推广应用。

参考文献:

- [1] 张敏, 张婷, 杨炜娟, 等. 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.
- [2] 闫琳, 刘玉平, 朱虎林, 等. ISBAR 沟通模式在口腔科病房床旁交接班中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2020, 26(22): 94-96.
- [3] 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.
- [4] 冯燕英, 吴少丽, 黄细妹, 等. 基于护理重点的 ISBAR 沟通模式在护理业务查房中的应用研究[J]. 中国实用护理杂志, 2021, 37(32): 2550-2556.
- [5] 王俊莉, 付显芬, 甘秀妮, 等. 医护一体查房联合 ISBAR 沟通工具在 ICU 护理工作中的应用[J]. 护理学杂志, 2015, 30(11): 9-12.
- [6] 潘银婧. ISBAR 沟通工具联合医护一体查房对 ICU 护理质量的影响[J]. 当代护士(中旬刊), 2018, 25(9): 184-186.
- [7] 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.
- [8] 孟德芳, 王应兰, 陈宝华, 等. 基于 ISBAR 沟通模式的医护协作在慢性阻塞性肺疾病病人护理管理中的应用研究[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(36): 158.
- [9] 王小琳, 蒋瀚思. ISBAR 沟通工具联合护患爱心沟通清单情景演练在康复护理临床教学中的应用与实践[J]. 现代医药卫生, 2018, 34(1): 118-120.

课题名称: ISBAR 交班结合护理人文关怀在提升科室护理质量中的应用研究

课题编号: Y2021-13