

• 专科护理 •
• 论 著 •

改良 SBAR 交接班在口腔门诊的应用

严娟¹, 梁金玉¹, 张莲芳¹, 陈洁银¹, 林丽婷²

摘要:目的 探讨改良 SBAR 交接班在口腔门诊的应用效果。方法 基于 SBAR 沟通模式,结合口腔门诊患者和护理工作的特点,设计改良 SBAR 口腔门诊护理交接工作表,建立并应用改良 SBAR 交接班模式。结果 改良 SBAR 交接班实施前交班质量评分为 (84.93 ± 3.70) 分,实施后为 (91.14 ± 4.13) 分,实施前后比较,差异有统计学意义($P < 0.01$);实施后护士对交接班工作满意度评分除“我发现交班不会花费太多时间”外,其他条目得分显著高于实施前($P < 0.05, P < 0.01$);医生对接班护士满意度显著高于实施前($P < 0.01$)。结论 改良 SBAR 交接班有效提高了口腔门诊护理交接班质量,使护士对交接班工作的满意度和医生对护士工作的满意度有所提高。

关键词:口腔门诊; SBAR; 护理交接班; 工作满意度

中图分类号:R473.78 **文献标识码:**A **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2019.21.015

Application of modified SBAR handover mode in stomatology outpatient clinic Yan Juan, Liang Jinyu, Zhang Lianfang, Chen Jieyin, Lin Liting. Zhujiang Xincheng Stomatology Outpatient Clinic, Hospital of Stomatology, Sun Yat-sen University, Guangzhou 510055, China.

Abstract: **Objective** To explore the effect of applying modified SBAR handover mode in stomatology outpatient clinic. **Methods** Based on the SBAR communication mode as well as the characteristics of patients and nursing work in stomatology outpatient clinic, a modified SBAR nursing handover worksheet for stomatology outpatient clinic was designed and the SBAR handover mode was established. **Results** The handover quality scores before and after the implementation of the modified SBAR handover mode were 84.93 ± 3.70 and 91.14 ± 4.13 , respectively, and the before-after difference was statistically significant ($P < 0.01$). The scores of all but one("I find it doesn't take much time in handovers") items of the nurses' satisfaction with the handover questionnaire after implementation were higher than those before implementation ($P < 0.05, P < 0.01$). The scores of doctors' satisfaction with nurses' work after implementation were significantly higher than before ($P < 0.01$). **Conclusion** The modified SBAR handover mode significantly improves the quality of nursing handover in stomatology outpatient clinic, and enhance nurses' satisfaction with handover as well as doctors' satisfaction with nurses' work.

Key words: stomatology outpatient clinic; SBAR handover mode; nursing handover; job satisfaction

护理交接班是临床工作中护士对患者病情及治疗护理信息进行有效沟通的环节,是护理工作连续性的保证。目前,口腔门诊的护理交接班工作多是口头交接班,缺乏规范和标准。口腔门诊的护理工作以操作性的治疗配合为主,治疗中使用的专科仪器和专科材料种类多而细,而患者常需多次复诊,不全面的交接班容易导致护理工作质量下降,存在护理安全隐患。目前,国内关于护理交接班的研究和实践大部分聚焦在普通病房、重症监护室和手术室等,对门诊的关注较少,而对口腔门诊护理交接班的关注则更少。护理交接班制度是护理核心制度的重要组成部分,探索全面、规范、操作性强的口腔门诊护理交接班模式具有重要意义。“现状—背景—评估—建议”(Situation, Background, Assessment, Recommendation, SBAR)是一种以证据为基础的标准沟通模式^[1],近

几年在国内已经开始应用于临床,包括护理交接班、医护汇报病情、临床教学中^[2]。我科于 2018 年 7 月开始,结合口腔门诊护理专科性强、工作细节多、患者常需复诊等特点,实施改良 SBAR 交接班,报告如下。

1 对象与方法

1.1 对象 通过整群抽样的方法,选取我院珠江新城口腔医疗门诊护士为研究对象。纳入标准:①未经 SBAR 培训且自愿参与研究;②有护士执业资格证书;③在岗护士,专科护龄 ≥ 6 个月。排除标准:进修或不在岗护士。共纳入护士 28 名,均为女性;年龄 23~39(29.23 ± 4.57)岁。职称:护士 17 名,护师 10 名,主管护师 1 名。学历:大专 6 名,本科 22 名。工作年限 1~23(5.68 ± 3.23)年,5 年及以下 11 名,6~10 年 13 名,10 年以上 4 名。以 2018 年 3~5 月为实施前,2018 年 7~9 月为实施后。

1.2 方法

1.2.1 交接班方法 实施前采用传统交接班方法,在接班诊位,交班护士口头向接班护士报告患者的病情和治疗、诊位仪器设备、医生治疗操作的习惯和配

作者单位:1. 中山大学附属口腔医院珠江新城口腔医疗门诊(广东 广州,510055);2. 中山大学附属口腔医院护理部

严娟:女,本科,主管护师,护士长,yanjuanf@163.com

科研项目:广东省护理学会护理研究立项课题(YH20150210)

收稿:2019-07-27;修回:2019-08-27

合注意事项等。实施后采用改良 SBAR 交班,具体方法如下。①通过查阅文献资料并在本院护理专家和护理部的指导下,制定改良 SBAR 口腔门诊护理交接工作表,见样表 1。其中现状(S)指患者目前基本情况;背景(B)指患者病情回顾;评估(A)表示评估患者及工作条件因素(除患者的评估外,还根据口腔门诊护理特点加入设备器械、牙科材料、诊位管理等 3 个部分的评估);建议(R)包括护理配合重点,特别注意事项。②改良 SBAR 交班培训。在 2018 年 6 月进行理论培训、情景模拟和考核。经过培训,使每名护士都能理解并掌握改良 SBAR 交接班的实施方法。③实施改良 SBAR 交接班。护士交接班在牙椅旁进行,交班护士按表格内容及要求,逐一详细交代患者的现状、背景、评估,然后完成对设备、牙科材料、诊位管理、修复件等的评估,最后对护理配合重点、特别注意事项进行建议。交接完毕后由接班护士确认,最后双方在交接单上签名。

样表 1 改良 SBAR 口腔门诊护理交接工作表

S(现状)	一般资料: 患者姓名、性别、年龄、诊断、治疗牙位		
B(背景)	简要现病史:		
A(评估)	患者	拟治疗项目:	
		患者就诊提醒情况	☐ 完成 ☐ 未完成
		复诊患者电话回访情况	☐ 正常 ☐ 异常:
		患者特殊需求:	
	设备器械	数量	☐ 齐全 ☐ 缺少:
		功能	☐ 正常 ☐ 故障: ☐ 送修:
		特殊仪器:	
	牙科材料	数量	☐ 完备 ☐ 不完备:
		种类	☐ 完备 ☐ 不完备:
		放置位置	☐ 清楚 ☐ 不清楚:
		有效期	☐ 有效期内 ☐ 过期:
	诊位管理	四手操作治疗台	☐ 整洁 ☐ 杂乱
		材料分区放置	☐ 有 ☐ 无
R(建议)	护理配合重点:		
	特别注意事项:		
交班人签名:		接班人签名:	日期:

1.2.2 评价方法

1.2.2.1 交接班质量 ①检查评价。由研究小组在查阅文献的基础上并经护理专家、门诊护士长、门诊护理质量控制组长的指导下根据临床实际情况设计交接班质量评价表。包括患者信息、设备器械、牙科材料、诊位管理及护理建议共 5 部分 20 项内容,每项 5 分,总分 100 分。实施前后由质量控制护士 1 名和护士长 1 名随机检查评分,每周 1 次,各抽检 84 次。②问卷调查。采用刘璟莹等^[3]汉化的中文版护理交接班评价量表(Handover Evaluation Scale, HES)进行问卷调查。该量表由 3 个因子 13 个条目组成,即交接班的信息质量(6 个条目),互动和支持(4 个条目),效率(3 个条目)。该量表采用 Likert 7 级评分法,从非常不满意到非常满意计分 1~7 分,得分越高,护理交接班评价水平越高,护士越满意。该量表 Cronbach's α 系数 0.907,各因子 Cronbach's α 系数分别为 0.956、0.770、0.739,重测信度 0.910。实施

前后分别对全体护士发放问卷进行调查,各发放 28 份,共回收有效问卷 56 份。

1.2.2.2 医生对接班护士工作满意度 应用我院自行编制的护士工作满意度调查表调查医生对接班护士的满意度,包括患者情况、物品准备、治疗配合、健康宣教 4 个条目。采用 Likert 5 级评分法,从非常满意到非常不满意分别计 5~1 分,总分 20 分,得分越高,医生的满意度越高。各发放调查问卷 10 份,回收有效问卷 20 份。

1.2.3 统计学方法 采用 SPSS19.0 软件对数据进行统计处理,计量资料用($\bar{x} \pm s$)表示,采用 *t* 检验。检验水准 α=0.05。

2 结果

2.1 实施前后护士交接班质量比较 见表 1。

表 1 实施前后护士交接班质量比较 分, $\bar{x} \pm s$

项目	实施前(<i>n</i> =84)	实施后(<i>n</i> =84)	<i>t</i>	<i>P</i>
患者信息	34.93±1.61	36.39±2.01	3.013	0.004
设备器械	13.54±0.79	14.21±1.13	2.595	0.012
牙科材料	20.64±2.15	23.32±2.07	4.749	0.000
诊位管理	7.82±1.02	8.54±0.84	2.863	0.006
护理建议	8.00±0.94	8.68±0.82	2.875	0.006
总分	84.93±3.70	91.14±4.13	5.926	0.000

2.2 实施前后护士交接班满意度比较 见表 2。

表 2 实施前后护士交接班满意度比较

项目	分, $\bar{x} \pm s$			
	实施前 (<i>n</i> =28)	实施后 (<i>n</i> =28)	<i>t</i>	<i>P</i>
信息质量				
我能收到最新的信息	5.79±0.63	6.14±0.36	2.421	0.008
我能充分获得有关患者的信息	5.82±0.61	6.11±0.32	2.197	0.032
我能将获得的信息整理清楚	6.04±0.51	6.46±0.52	3.157	0.000
同事提供给我的信息很容易交接	5.86±0.71	6.50±0.51	3.911	0.000
重要信息我总是可以收到	6.11±0.50	6.54±0.51	3.190	0.002
我能将注意力集中在所获得的信息上	5.75±0.59	6.12±0.34	2.843	0.006
互动和支持				
交班时当我有困难我可以与其他同事商量	5.86±0.53	6.16±0.53	2.162	0.035
在交班过程中我有机会讨论有关工作量的问题	5.93±0.60	6.46±0.51	3.591	0.001
我有机会讨论我交班时遇到的困难和临床问题	6.07±0.60	6.50±0.51	2.870	0.006
我有机会请教我不理解的问题	6.00±0.61	6.54±0.51	3.576	0.001
效率				
我发现交班不会花费太多时间	6.36±0.49	6.18±0.55	1.287	0.203
我在交班时收到的都是与患者相关的护理信息	5.86±0.59	6.36±0.62	3.085	0.003
我能够及时获得患者的信息	6.07±0.47	6.46±0.51	3.021	0.001

2.3 实施前后医生对接班护士工作满意度比较 见表 3。

表 3 实施前后医生对接班护士工作满意度比较

分, $\bar{x} \pm s$

时间	人数	患者情况	物品准备	治疗配合	健康宣教	满意度总分
实施前	10	3.73±0.53	3.92±0.63	4.08±0.27	3.88±0.43	15.62±1.33
实施后	10	4.15±0.37	4.46±0.51	4.54±0.50	4.19±0.40	17.35±1.16
<i>t</i>		3.329	3.400	4.082	2.661	4.995
<i>P</i>		0.002	0.001	0.000	0.010	0.000

3 讨论

3.1 改良 SBAR 交接班有效提高了口腔门诊护理交接班质量 SBAR 起源于美国军事事业,确保信息在紧急情况下的准确传递^[4]。在医疗机构的应用研究表明,SBAR 沟通可以减少因沟通不良而导致的差错事件的发生,提高护理质量,为患者提供一个安全、有效的照护环境^[5-7]。口腔门诊护理工作需要高效的医护配合,治疗中专科仪器和材料较多,对护士的专科技能要求较高。目前,由于口腔门诊的护理班次简单,大部分只有白班,少部分有夜班,所以多是口头交接班,交接班工作欠规范,随意性较强,容易出现患者病情治疗信息交接不全,对设备器械、牙科材料和诊位管理的交接不重视,缺乏对接班护士提供护理建议等问题。改良 SBAR 交接班在原标准化沟通模式基础上,根据口腔门诊特点,增加了评估和建议的内容,避免患者情况、设备器械数量和功能、牙科材料种类和放置位置、医护配合要点、护理重点和建议等交接不全的情况,使交接班更加全面、规范,更加符合专科要求。本研究结果显示,实施后护理交接班质量评分显著提高($P<0.01$),其中,患者情况、设备器械、牙科材料、诊位管理、护理建议 5 个部分护理交接班质量均得到显著改善,与相关研究结果一致^[8-10],说明改良 SBAR 交接班可以有效提高口腔门诊的护理交接班质量。

3.2 改良 SBAR 交接班提高了医护对交接班的满意度 原有的交接班模式交班护士容易出现漏项、重点不突出等情况,接班护士对医护配合的关键环节、专科器械和材料的使用、患者病情等方面掌握不全面,导致接班护士工作压力增加。改良 SBAR 护理交接班制订了交接班工作表,规范交接班流程。交班护士在交班前根据交接班工作表整理好思路,将分散的交班信息全面、有条理地整合,使繁杂的交班内容简单明了,减少项目遗漏和不必要的重复,护士交班有章可循、有据可依。同时,接班护士特别是低年资护士能清晰、准确、全面地接收交班护士传达的信息,明确关注的要点、优先处理的问题等,接班护士对自身即将要做的工作有了更多的把握,使其更加自如地应对护理问题。另外,口腔门诊的诊疗工作需要医护良好的配合,所以医生对接班护士工作满意度评价具有重要意义。全面、有效的护理交接工作能够使接班护士熟悉患者情况,保证仪器设备处于良好的备用状态,

提前充分准备好治疗物品,减少离开取物次数,熟悉医护配合要点和细节,使医护配合更加流畅和高效。本研究结果显示,实施后护士的自我评价和医生对接班护士工作满意度显著提高($P<0.05,P<0.01$),与相关研究结果一致^[11-12]。其中,“我发现交班不会花费太多时间”条目得分有所下降,分析原因主要是改良 SBAR 交接班比传统交接班更全面和规范,干预实施初期部分护士尚未完全熟悉和适应,因此耗时较长。提示在后续研究中需关注和改进。

4 小结

改良 SBAR 交接班通过制定具有口腔专科特色的护理交接工作表,规范交接流程,有效提高了口腔门诊的护理交接班质量,同时使护士对交接班满意度和医生对接班护士工作满意度有所提高。今后的研究可利用信息化技术、数据同源提取交接班信息^[13]等方法,缩短交接班时间,进一步提高工作效率。

参考文献:

[1] 陈帆,朱秀琴. 标准化沟通模式在消化内科护理交班中的应用[J]. 全科护理,2017,15(21):2663-2664.

[2] 耿晴晴,惠艳红,王莹. MEWS 联合 SBAR 沟通模式在野战医疗队重症伤员救治中的应用[J]. 解放军医院管理杂志,2019,26(1):72-75.

[3] 刘璟莹,刘彦慧,杨继鹏,等. 中文版护理交接班评价量表的信效度研究[J]. 中华护理杂志,2015,50(5):552-556.

[4] John S T. SBAR communication standardization in Arizona [EB/OL]. (2010-05-19) [2014-03-15]. http://www.azhha.org/patient_safety/documents/SBARtool-kit_001.Pdf.

[5] Thomas C M, Bertram E, Johnson D. The SBAR communication technique: teaching nursing students professional communication skills[J]. Nurse Educ, 2009, 34(4):176-180.

[6] Bello J, Quinn P, Horrell L. Maintaining patient safety through innovation: an electronic SBAR communication tool[J]. Comput Inform Nurs,2011,29(9):481-483.

[7] 黄英,徐丽琼,刘彩娥,等. SBAR 标准化交班表在心肌梗死患者交接班时间管理中的应用[J]. 中国卫生产业, 2017(36):26-27.

[8] 吴燕萍,余天燕,吴海燕,等. 改进式 SBAR 床旁交班模式在 EICU 的应用[J]. 护理实践与研究,2017,14(22): 124-126.

[9] 白阳娟,马芳,张静华,等. SBAR 标准化交班表的设计及其在心肌梗死患者交接班中的应用[J]. 齐齐哈尔医学