

• 专科护理 •
• 论 著 •

TeamSTEPPS 在结直肠癌手术患者出院准备沟通的应用

潘兰¹, 刘东英², 张振香¹, 陈远远³, 赵明月³

摘要:目的 探讨加强临床表现和医疗安全的团队策略与工具(TeamSTEPPS)在腹腔镜结直肠癌手术患者出院准备沟通中的应用效果。方法 选取 2019 年 3~6 月 48 例腹腔镜结直肠癌手术患者为对照组,给予常规出院准备服务;选取 2019 年 7~10 月 49 例患者为研究组,实施基于加强临床表现和医疗安全的团队策略与工具改进的出院准备服务。结果 改进后两组床边交班感知得分及医护合作得分比较,差异有统计学意义($P<0.05$, $P<0.01$)。结论 基于加强临床表现和医疗安全的团队策略与工具改进的出院准备服务,可改善出院准备服务团队的沟通效率,提高腹腔镜结直肠癌手术患者的满意度。

关键词:结直肠癌; 腹腔镜手术; 出院准备; 临床表现和医疗安全的团队策略与工具; TeamSTEPPS; 护患沟通; 交接班; 医护合作

中图分类号:R473.6 文献标识码:A DOI:10.3870/j.issn.1001-4152.2020.08.026

Application of Team Strategies and Tools to Enhance Performance and Patient Safety (TeamSTEPPS) in communication about readiness for discharge with post-operative colorectal cancer patients Pan Lan, Liu Dongying, Zhang Zhenxiang, Chen Yuanyuan, Zhao Mingyue. Nursing and Health School of Zhengzhou University, Zhengzhou 450001, China

Abstract: Objective To explore the effect of applying Team Strategies and Tools to Enhance Performance and Patient Safety (TeamSTEPPS) in communication about readiness for discharge with colorectal cancer patients receiving laparoscopic surgery. **Methods** A total of 48 colorectal cancer patients admitted from March to June 2019 for laparoscopic surgery were assigned into the control group and given routine discharge preparation service. Another 49 colorectal cancer patients admitted from July to October 2019, were assigned into the intervention group and received discharge preparation service guided by TeamSTEPPS. **Results** There were significant differences in scores of the Patient Views on Nursing Care with the implementation of bedside report (PVNC-BR) between the two groups; the before-after scores of the Nurse-Physician Collaboration Scale (NPCS) rated by the medical staff also had significant differences ($P<0.05$, $P<0.01$). **Conclusion** The discharge preparation service based on TeamSTEPPS could promote communication efficiency of the discharge planning team, and improve satisfaction of colorectal cancer patients receiving laparoscopic surgery.

Key words: colorectal cancer; laparoscopic surgery; readiness for discharge; Team Strategies and Tools to Enhance Performance and Patient Safety; TeamSTEPPS; nurse-patient communication; handover; doctor-nurse collaboration

根据国家癌症中心统计数据显示,2015 年我国结直肠癌医疗总花费已达 207.6 亿元^[1];预计到 2030 年,其全球疾病负担将持续增长至 60%^[2]。鼓励早期出院、加快床位周转、缩短住院时间,在缓解我国看病难、住院难压力的同时,也在一定程度上减轻了患者的经济负担^[3]。鉴于出院准备服务在确保早期出院患者护理连续性及安全性中所起的重要作用^[4],其临床应用受到越来越多研究者的关注。然而,医护团队与患者间的沟通问题常常成为阻碍出院准备服务有效实施的关键因素^[5]。未注重组织秩序、等级优先性的出院沟通,会导致护理工作紊乱、出院延迟及院外并发症等诸多不良结果^[6-7]。加强临床表现和医疗安全的团队策略与工具(Team Strategies and Tools to Enhance Performance and Patient Safety, TeamSTEPPS)由美国国防局及美国医疗研究与质量局经过 25 年协作、论证和实践形成,旨在培养团队成员间沟通、协作能力,改善医

疗服务中的团队表现,以提高医疗质量、安全和效率^[8]。研究已证实,TeamSTEPPS 可有效促进团队合作及沟通交流,提高护理服务质量和患者满意度,降低医疗差错和不良事件发生率^[9]。本研究借鉴 TeamSTEPPS 改进腹腔镜结直肠癌手术患者出院护理服务,取得较好的效果,报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 便利选取 2019 年 3~10 月我院普外科符合标准的结直肠癌患者及该科室医护人员为研究对象。其中 2019 年 3~6 月收治患者 48 例纳入对照组,2019 年 7~10 月收治患者 49 例纳入研究组。纳入标准:①确诊为结直肠腺癌,明确无实质脏器远处转移、未并存其他肿瘤;②年龄 18~75 岁;③择期行腹腔镜结直肠癌根治术;④知情同意自愿参加研究。排除标准:①并存严重器质性疾病;②手术不耐受伴严重并发症;③语言障碍、认知障碍或精神障碍。科室医护人员 37 名,其中医生 12 名,营养师 2 名,护士 23 名;男 12 名,女 25 名;年龄 22~52(31.84±7.16)岁;工作年限 1~32 年,中位数为 5 年。学历:大专 4 名,本科 18 名,硕士以上 15 名。职称:初级 21 名,中级 9 名,副高级以上 7 名。本研究已通过伦理委员会审核。两组患者一般资料比较,见表 1。

作者单位:1. 郑州大学护理与健康学院(河南 郑州,450001);2. 河南省肿瘤医院院工会;3. 河南大学护理与健康学院
潘兰:女,硕士在读,护师
通信作者:刘东英,ldy9585@163.com
收稿:2019-11-19;修回:2019-12-25



图 1 结直肠手术患者出院准备关键环节沟通流程

1.2.1.4 持续改进 研究团队定期开展组间交流反馈,总结、归纳出院沟通模式及流程实施仍存的问题,加强对医护一体化早查房及 SBAR 床旁交接班质量及效果的监控,包括各团队成员配合情况、患者及其照护者参与情况、SBAR 出院准备交接单使用情况等。根据监测及反馈结果进行分析,提出相应改进或优化策略,动态追踪评价优化后实施效果,持续护理质量改进。

1.2.2 评价方法 ①患者满意度。采用林燕平等^[13]汉化版患者床边交班感知量表(Patient Views on Nursing Care with the Implementation of Bedside Report,PVNC-BR)进行评估,中文版 PVNC-BR 包含 17 个条目,分属互动性交班(6 个条目)、尊重与倾听(4 个条目)和协调交班(7 个条目)3 个维度,采用 Likert 5 级评分法,从“非常不好”到“非常好”分别计 1~5 分;得分越高,患者对床边交班感知越好,满意度越高。该量表具有较好的信度与效度,总量表 Cronbach's α 系数为 0.821,内部相关系数为 0.679~0.789,重测信度为 0.879。量表资料由 3 名在读研究生于术前 1 d、出院前 1 d 进行收集。②医护合作情况。采用陈静等^[14]修订版医护合作量表(Nurse-Physician Collaboration Scale,NPCS)进行评估,此量表分为 3 个维度,分别为患者信息的交流(8 个条目)、共同参与治疗或护理的决策过程(10 个条目)及护士和医生的关系(3 个条目),共计 21 个条目。采用 Likert

5 级评分法计分,1~5 分代表“从不如此~总是如此”,得分越高,表示合作状况越好。中文版 NPCS 总量表及各维度 Cronbach's α 系数在 0.808~0.949,重测信度为 0.676~0.873,具有良好信效度。由 3 名在读研究生于改进前及改进后 4 个月对同一组医护人员进行资料收集。

1.2.3 统计学方法 采用 SPSS19.0 软件进行统计分析,行 χ^2 检验、 t 检验,检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 两组改进前后患者床边交班感知得分比较 见表 2。

表 2 两组改进前后患者床边交班感知得分比较
分, $\bar{x}\pm s$

组别	例数	改进前	改进后
对照组	48	58.31±6.38	66.00±4.42
研究组	49	57.92±5.69	70.14±3.48
t		0.321	-5.137
P		0.749	0.000

2.2 改进前后医护合作得分比较 见表 3。

表 3 改进前后医护合作得分比较 分, $\bar{x}\pm s$

时间	人数	总分	患者信息 的交流	共同参与治疗或 护理决策过程	护士和医 生的关系
改进前	37	81.32±6.69	31.16±3.59	38.95±5.34	11.22±1.64
改进后	37	88.27±5.56	32.97±3.91	42.30±2.93	13.00±1.41
t		-4.983	-2.236	-3.501	-5.019
P		0.000	0.032	0.001	0.000

3 讨论

3.1 基于 TeamSTEPPS 的出院准备沟通能有效提升患者满意度 美国医疗研究与质量局提出的 IDEAL(include 包含, discuss 讨论, educate 宣教, assess 评估, listen 倾听)出院计划,强调出院沟通中患者及其照护者参与的重要性,提出以患者和家庭为中心护理的核心内容为尊重、信息共享、参与及协作^[15]。根据本研究得分情况可知,出院准备沟通改进有利于增强互动性交流、尊重与倾听、协调交班及满意度。沟通模式及流程改进一直作为研究者确保出院沟通质量及患者预后的关注重点,在为医护患三方提供有效沟通机会及保证有关患者日常治疗与护理信息连续性及共享性的同时,也增强患者参与制定护理计划及分享期望的积极性^[16]。本研究在 TeamSTEPPS 行动计划指南的指导下,改进出院准备沟通计划,确保患者在交接班、医护查房及出院准备服务干预等关键环节中的参与度,患者及其照护者被积极纳入到病情讨论和反馈中,使其能动态了解出院临床指标达标情况及出院准备服务主题干预情况等与出院准备相关信息。由于知情度及参与度增加,最终提升了患者对于所获得护理服务的满意度。张雪静等^[17]在 Team-

STEPPS 模型指导下,构建肺部延伸护理模式,通过及时了解患者反馈,帮助患者及其家属尽快适应环境,提高了患者对护理工作的认可度及满意度。Kaito^[18]研究表明,TeamSTEPPS 可通过强化团队间共享思维、持续监控团队活动、完善沟通方式,减少医疗差错、提升患者结果和满意度。本研究根据循证证据^[19-20],针对性改进床旁交接班形式,制定结直肠手术患者 SBAR 出院准备交接单,进一步改善护患关系,提升患者满意度。严娟等^[21]的研究也肯定了基于 SBAR 沟通模式构建标准化护理交接班模式的应用及推广价值,通过转变对服务对象沟通的方式和方法,满足患者客观和潜在需求,深层次提高了患者的满意度。

3.2 基于 TeamSTEPPS 的出院准备沟通能有效改善医护人员合作情况 本研究结果显示,实施出院准备沟通计划能有效改善医护团队合作情况,增强医护关系、共同参与治疗或护理决策过程及有关患者信息交流,与 Oppen 等^[22]的研究结果相一致。TeamSTEPPS 作为促进医疗团队合作与患者安全的培训项目被引入到国内^[9],本研究在其系统设计方法指导下,形成医护一体化早查房及 SBAR 床旁交接班模式,完善出院准备关键环节和流程,使医护协作能在标准化流程下进行,避免医护患之间不必要的重复性沟通,也增加了医护团队对患者出院准备状况的预见性评估和评判性思维,从而提高医护协作效率。Tibbs 等^[23]运用 TeamSTEPPS 优化妇科手术流程,通过错开使用手术室,缩短手术转台时间,有效促进了医护间沟通交流和合作关系。Obenrader 等^[24]通过将标准化 TeamSTEPPS 培训中语言与工具和医院政策与文化相融合,有效改善团队成员对团队沟通和合作的理解和态度,从而提升了合作效率,也使沟通改进具有可持续性。此外,医护一体化查房模式改变医护间原有的“主导—从属”关系,医护间能有效分享患者病情或状况等相关信息,共同协商与制订患者治疗与护理计划,使双方关系更加融洽,团队凝聚力更加深厚^[25]。

4 小结

本研究基于 TeamSTEPPS 改进的出院准备沟通模式及流程,改善出院准备服务团队间的沟通合作关系,提高了腹腔镜结直肠癌手术患者的满意度。今后将对如何通过标准化 TeamSTEPPS 课程培训,构建以循证为基础的、符合医疗服务需求的促进医疗团队合作及患者安全项目进行进一步探讨。

参考文献:

- [1] Cai Y, Xue M, Chen W, et al. Expenditure of hospital care on cancer in China, from 2011 to 2015[J]. Chin J Cancer Res, 2017, 29(3): 253-262.
- [2] Ferlay J, Soerjomataram I, Dikshit R, et al. Cancer incidence and mortality worldwide: sources, methods and

- major patterns in GLOBOCAN 2012[J]. Int J Cancer, 2015, 136(5): 359-386.
- [3] 刘庆,王清亮,胡耀斌,等.新医改条件下缩短平均住院日的综合效益分析[J].中国卫生事业管理, 2017, 34(6): 423-424.
- [4] 唐丽,李建军,高峰,等.出院计划的国际实施进展及认识[J].中国康复理论与实践, 2015, 21(6): 634-641.
- [5] New P W, McDougall K E, Scroggie C P. Improving discharge planning communication between hospitals and patients[J]. Intern Med J, 2016, 46(1): 57-62.
- [6] Goldman J, Reeves S, Wu R, et al. A sociological exploration of the tensions related to interprofessional collaboration in acute-care discharge planning[J]. J Interprof Care, 2016, 30(2): 217-225.
- [7] Nosbusch J M, Weiss M E, Bobay K L. An integrated review of the literature on challenges confronting the acute care staff nurse in discharge planning[J]. J Clin Nurs, 2011, 20(5-6): 754-774.
- [8] 孙晓靓,罗茜,康宝丽,等.某医院引入“加强临床表现和医疗安全的团队策略与工具”课程的探索[J].中国卫生资源, 2016, 19(3): 221-225.
- [9] Agency for Healthcare Research and Quality. TeamSTEPPS: research/evidence base[EB/OL]. (2015-07-15) [2019-10-22]. <https://www.ahrq.gov/teamstepps/evidence-base/index.html>.
- [10] Agency for Healthcare Research and Quality. The quick reference guide to TeamSTEPPS action planning[EB/OL]. (2014-10-08) [2019-10-22]. <https://www.ahrq.gov/teamstepps/instructor/essentials/implguide3.html>.
- [11] 徐少波,施剑斌,叶志弘.强化患者绩效与安全的策略与工具在团队资源管理中的应用研究进展[J].中国实用护理杂志, 2016, 32(32): 2553-2555.
- [12] Fiore J F, Bialocerkowski A, Browning L, et al. Criteria to determine readiness for hospital discharge following colorectal surgery: an international consensus using the Delphi technique[J]. Dis Colon Rectum, 2012, 55(4): 416-423.
- [13] 林燕平,邱金花,林宁,等.中文版患者床边交班感知量表的信效度研究[J].护理学杂志, 2014, 29(21): 60-62.
- [14] 陈静,谢红,张贤,等.医护合作量表的汉化及信效度检验[J].中华护理杂志, 2014, 49(2): 236-240.
- [15] Agency for Healthcare Research and Quality. Guide to patient and family engagement in hospital quality and safety: Strategy 4: care transitions for hospital to home; IDEAL discharge planning implementation handbook[EB/OL]. (2019-12-02) [2019-12-26]. https://www.ahrq.gov/sites/default/files/wysiwyg/professionals/systems/hospital/engagingfamilies/strategy4/Strat4_Implement_Hndbook_508_v2.pdf.
- [16] Beiler J, Oppen K, Weiss M. Integrating research and quality improvement using TeamSTEPPS: a health team communication project to improve hospital discharge[J]. Clin Nurse Spec, 2019, 33(1): 22-32.
- [17] 张雪静,唐静,吕露露,等. Team STEPPS 模型在“ICU