

SBAR 沟通模式对行激光美容治疗患者心理状态及护理满意度的影响

王增强

(天津市人民医院皮肤科,天津 300000)

摘要:目的 探讨 SBAR 沟通模式对行激光美容治疗患者心理状态及护理满意度的影响。方法 选取 2018 年 1 月~2019 年 5 月在我院行激光美容治疗患者 90 例,按随机数字表法分为两组,各 45 例。对照组使用常规沟通方式,试验组行 SBAR 沟通模式。比较两组心理状态、应对方式及护理满意度。结果 试验组 SDS、SAS 评分分别为 (43.70 ± 5.41) 分、 (42.02 ± 5.59) 分,低于对照组的 (53.25 ± 8.48) 分、 (52.60 ± 7.30) 分 ($P < 0.05$);试验组寻求帮助、面对评分高于对照组,逃避、宣泄评分低于对照组,护理总满意度高于对照组 ($P < 0.05$)。结论 对行激光美容治疗患者应用 SBAR 沟通模式可有效改善患者心理状态与应对方式,患者护理满意度较高。

关键词:激光美容;SBAR 沟通;心理状态;护理满意度;应对方式

中图分类号:R473.6

文献标识码:A

DOI: 10.3969/j.issn.1006-1959.2020.02.062

文章编号:1006-1959(2020)02-0188-02

Effect of SBAR Communication Mode on Psychological State and Nursing Satisfaction of Patients Undergoing Laser Cosmetic Treatment

WANG Zeng-qiang

(Department of Dermatology, Tianjin People's Hospital, Tianjin 300000, China)

Abstract: Objective To investigate the effect of SBAR communication mode on the psychological state and nursing satisfaction of patients undergoing laser cosmetic treatment. Methods 90 patients who underwent laser cosmetic treatment in our hospital from January 2018 to May 2019 were selected and divided into two groups according to the random number table method, with 45 patients in each group. The control group used conventional communication methods, and the test group adopted SBAR communication mode. Compare the psychological state, coping style and nursing satisfaction between the two groups. Results The SDS and SAS scores of the test group were (43.70 ± 5.41) points and (42.02 ± 5.59) points, which were lower than the control group's (53.25 ± 8.48) points and (52.60 ± 7.30) points ($P < 0.05$); The test group sought help, face scores were higher than the control group, escape and catharsis scores were lower than the control group, and the overall nursing satisfaction was higher than the control group ($P < 0.05$). Conclusion The application of SBAR communication mode to patients undergoing laser cosmetic treatment can effectively improve the patient's psychological state and coping style, and the patient's nursing satisfaction is high.

Key words: Laser beauty; SBAR communication; Psychological state; Nursing satisfaction; Coping style

激光美容(laser beauty)是临床治疗老年斑、痤疮等疾病的主要手段,效果较好。随着人们对外貌的要求提高,接受激光美容治疗者呈逐渐上升趋势^[1]。部分行激光美容治疗患者因担心身体出现异常或治疗效果,出现紧张、焦虑等不良情绪,不利于术后恢复^[2]。传统沟通模式仅在激光美容治疗前给予患者常规的健康宣教与指导,易因沟通不佳而引起诸多不良事件,影响患者就医满意度。SBAR 沟通模式是以证据为基础的标准化沟通方式,由 S(现状)、B(背景)、A(评估)、R(建议)等组成,能够提高医护人员沟通的有效性,减少与沟通相关的不良事件的发生^[3]。本研究旨在分析 SBAR 沟通模式对行激光美容治疗患者心理状态及护理满意度的影响,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选取 2018 年 1 月~2019 年 5 月在天津市人民医院行激光美容治疗患者 90 例。本研究获得医学伦理委员会审核批准,患者均知情同意,并签署知情同意书。按随机数字表法分为试验组和对照组,各 45 例。试验组男 10 例,女 35 例;年龄 20~55 岁,平均年龄 (35.48 ± 2.35) 岁;疾病种类:鲜红斑痣 14 例,太田痣 8 例,黑痣 9 例,老年斑 14 例。对

照组男 8 例,女 37 例;年龄 21~56 岁,平均年龄 (35.50 ± 2.28) 岁;疾病种类:鲜红斑痣 15 例,太田痣 6 例,黑痣 8 例,老年斑 16 例。纳入标准:年龄 18 周岁及以上;行激光美容治疗;无语言沟通障碍;认知功能正常。排除标准:存在恶性肿瘤、精神疾患或存在重大身体疾病。两组性别、年龄、疾病种类比较,差异无统计学意义 ($P > 0.05$),有可比性。

1.2 方法 对照组使用常规沟通方式:治疗前通过发放宣传册与面对面沟通的方式向患者介绍治疗方式、预后相关知识、治疗效果和相关注意事项,提高患者认知,并给予患者饮食、防晒等健康指导。试验组行 SBAR 沟通模式:成立 SBAR 小组,由 6 名门诊护士与 1 名整形美容门诊护理组长组成,其中 SBAR 小组组长由整形美容门诊护理组长担任,负责授课与组织培训,培训内容包括 SBAR 模式概念、发生、优点、应用现状等,经角色扮演、集体授课等方式培训,使组员充分掌握 SBAR 沟通模式。具体措施如下:①S 流程:收集、分析患者年龄、性别、症状、诊断、治疗方式等信息。②B 流程:了解患者文化程度、病史、生活习惯、就医情况、职业、报销方式等资料。③A 流程:评估患者对治疗方式、自身症状的认知和对预后的期望、术后需求,明确患者当前的主要关注重点。④R 流程:按照评估流程中患者实际状况,明

作者简介:王增强(1980.3-),男,河北张家口人,本科,护师,主要从事皮肤护理工作

确沟通要点,给予患者合理的建议。先详细告知患者及其家属激光美容治疗原理、方式与效果、安全性等,并讲解手术常规案例,降低或消除患者焦虑、恐惧等心理。遵医嘱指导患者使用医学护肤品修复皮肤,防止患者出现激光术后不良反应,做好治疗准备。术后叮嘱患者做好防晒工作,外出时使用遮阳伞或涂抹防晒霜,紫外线强烈天气需减少外出;告知患者注意补充营养和蛋白质,多食富含维生素食物,如蔬菜、瓜果等。一旦患者出现疼痛、皮肤红肿等症状,需遵医嘱给予相应的处理。尽可能满足患者术后需求,建立教育沟通相关路径,并对患者实施健康宣教,及时解答患者疑惑。

1.3 观察指标 ①心理状态:使用抑郁自评量表(SDS)、焦虑自评量表(SAS)评估量干预前、后心理状态,满分均为 100 分,其中 SDS 评分为 53 分及以上表示存在抑郁症;SAS 评分为 50 分及以上表示存在焦虑症状,分值越高者抑郁或焦虑症状越严重。②应对方式:使用中文修订版医学应对方式问卷(MCMQ)评估两组干预前、后应对方式,包括寻求帮助、逃避、面对、宣泄等,每项分值 0~3 分,分值与应对频率程度呈正相关。③护理满意度:采用我院自行设计的满意度调查表进行调查,其 Cronbach's α 系

数为 0.852,重测效度为 0.862,包括沟通内容、护士沟通态度、沟通有效性、沟通及时性等,评分 0~100 分,小于 60 分为不满意,61~89 分为满意,90 分以上为非常满意。总满意度=非常满意率+满意率。

1.4 统计学方法 应用 SPSS 21.0 软件分析数据,计量资料使用($\bar{x} \pm s$)表示,采用 t 检验;计数资料以[n(%)]表示,采用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组干预前后 SDS、SAS 评分比较 两组干预前心理状态比较,差异无统计学意义($P > 0.05$);试验组干预后 SDS 评分、SAS 评分低于对照组($P < 0.05$),见表 1。

表 1 两组干预前后 SDS、SAS 评分比较($\bar{x} \pm s$,分)

组别	n	SDS 评分		SAS 评分	
		干预前	干预后	干预前	干预后
对照组	45	65.28 \pm 7.14	53.25 \pm 8.48	65.01 \pm 7.88	52.60 \pm 7.30
试验组	45	65.33 \pm 7.21	43.70 \pm 5.41	65.12 \pm 7.90	42.02 \pm 5.59
t		0.033	6.369	0.066	7.719
P		0.974	0.000	0.947	0.000

2.2 两组干预前后应对方式比较 两组干预前应对方式比较,差异无统计学意义($P > 0.05$);试验组干预后寻求帮助、面对评分高于对照组,逃避、宣泄评分低于对照组($P < 0.05$),见表 2。

表 2 两组干预前后应对方式比较($\bar{x} \pm s$,分)

组别	n	寻求帮助		逃避		面对		宣泄	
		干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后
对照组	45	0.61 \pm 0.15	1.60 \pm 0.32	2.52 \pm 0.41	1.80 \pm 0.39	0.72 \pm 0.12	1.42 \pm 0.09	2.35 \pm 0.42	1.40 \pm 0.45
试验组	45	0.63 \pm 0.16	2.45 \pm 0.36	2.50 \pm 0.39	0.81 \pm 0.27	0.71 \pm 0.11	2.44 \pm 0.37	2.37 \pm 0.39	0.48 \pm 0.11
t		0.612	11.838	0.237	14.001	0.412	17.969	0.234	13.322
P		0.542	0.000	0.813	0.000	0.681	0.000	0.816	0.000

2.3 两组护理满意度 试验组护理总满意度为 97.78%(44/45)高于对照组的 80.00%(36/45),差异有统计学意义($P < 0.05$)。

3 讨论

行激光美容治疗患者多对自身容貌过度关心,易出现恐惧、焦虑、紧张等不良心理,不利于患者后期恢复。规范、高效、科学的护患沟通方式能够使护患沟通的有效性提高,构建和谐和谐的护患关系,提高患者满意度,减少沟通相关不良事件发生。传统沟通方式多针对患者具体问题解答,缺乏对患者心理状态、疾病背景等系统评估,沟通效果欠佳^[4]。

SBAR 沟通模式中护士首先收集患者基本信息、背景,实施有效的归纳、分析后,评估患者当前出现的问题与需求,找出主要关注重点,提出解决问题的具体建议,从而预防各类意外事件的出现^[5]。本研究试验组 SDS、SAS 和逃避、宣泄评分低于对照组,寻求帮助、面对评分、护理总满意度高于对照组,提示 SBAR 沟通模式干预效果优于常规沟通。SBAR 沟通模式基于患者对治疗的期望值,耐心、科学讲解

治疗方式、预后效果,使最终治疗效果与患者预期效果一致,使患者心理落差减少,减少非医疗差错性质护患纠纷的发生,提高患者满意度。

综上所述,对行激光美容治疗患者使用 SBAR 沟通可有效改善患者心理状态和应对方式,提升患者护理满意度高。

参考文献:

- [1]徐婷,焦亚娟,王晓燕,等.护理干预用于皮肤激光美容治疗中的临床效果评价[J].检验医学与临床,2016,13(12):1704-1705.
- [2]朱清文,杨源,廖芹,等.SBAR 沟通模式在危重症病人交接班管理中的应用[J].护理研究,2017,31(12):1532-1534.
- [3]张婧婧,俞萍,任国琴.标准化沟通模式在急诊科安全管理中的应用[J].中华现代护理杂志,2017,23(27):3450-3453.
- [4]刘岩,刘毅.提高激光美容患者满意度的方法[J].中国美容整形外科杂志,2017,28(11):51-52,63.
- [5]罗珊,李瑞艳,张沁莲,等.急诊突发公共事件救治分诊中 SBAR 沟通模式的应用[J].中国药物与临床,2016,16(4):595-597.

收稿日期:2019-09-17;修回日期:2019-11-12

编辑/冯清亮