

The background of the slide features a serene landscape of misty, layered mountains under a clear blue sky. In the foreground, the dark silhouettes of bamboo leaves are visible, adding a natural and traditional aesthetic to the presentation.

改善溝通以防範醫療不良事件

SBAR簡介

葉宏軒醫師



團隊(Team)

- 包含兩個以上的人員。
- 每個成員各自扮演特定的角色，執行特定的任務，並彼此合作達成共同的目標。
- 成員間產生相互關係有別於群眾。
- 團隊間能達成任務的核心 ---- 溝通



A scenario of communication problems

- 護理人員、麻醉人員及醫師助理完成了病人的體位置放後，但外科醫師進來後發現並非他所要的體位 ---- 需額外的時間重置放體位。
- 手術進行中，器械不合，需等廠商送器械 ---- 又是額外的等待。
- 更嚴重的 ---- 抗生素沒準時注射、需要輸血時沒備血、甚至給錯藥或開錯刀。



Communication

- 在健康照護團隊、病人、家屬中，溝通不良是醫療失誤的主要原因。
- 有效的溝通對病人安全非常重要，2006年JCAHO把改善溝通列為病人安全目標之一。
(目標二：提昇醫護人員之間溝通的有效性)
- 導致溝通不良的因素很多、包括個人風格、性別、認知、教育、過去的經驗、文化、壓力、疲勞、階級及社會構造都有相關。

- 護理人員常陷在一個複雜人際關係的網絡中，即護士與病人、護士與護士、護士與醫師間的網絡中。
- 溝通是此關係的核心，此關係依賴護士聽、吸收、理解、區別、集合和分享資訊的能力。
- 溝通是一種複雜的現象包括技巧、知識、情緒、價值。
- JCAHO 報告警訊事件的根本原因，60% 是因為溝通不良所致。手術開錯位置、70% 亦是溝通不良所致。



不同的人對事情的表達方式亦不同

- 護理人員對情況的解釋常是以敘述和描述的方式表達。
- 醫師只希望聽到情況的重點、標題。
- SBAR則補二者的空隙，讓溝通者能更明白對方的意思。



Effective Communication

- 標準化
- 要清楚、容易明白
- 不要有不明確的陳述
- 要完整、內容不要遺漏
- 相關的訊息要說出，不必要的細節要省略
- 適時提供資訊，尤其是與病人照顧相關的問題
- 訊息要確實，憑記憶的訊息可能不可靠



Information transfer technique

- Check-back (複查、核對)
是驗證資料正確性很有效的方法，尤其對謄寫醫師的處方或醫囑，以確保其正確性。
- Call out (大聲叫出)
當你大聲說出來時，其他 member 也聽到，這是間接講給所有工作人員聽，讓大家幫忙驗證其正確性。
- Hand-off (交班)
包括回顧病人的相關資料、病人狀況的最新改變、照顧計劃的最新建議 ---- SBAR



SBAR

- 是一種用於交班的溝通方式，源於核子潛艇中彼此的溝通。後被 Kaiser Permanente 醫院改編成適用於健康照護，以改善溝通的方法。
- S -- Situation
- B -- Background
- A – Assessment
- R – Recommendation



SBAR可運用於

- 值班之交班
- 病人轉換單位之交接
- 特別護士(看護)之交接班
- 病人院內運送或轉院之摘要
- 異常事件報告
- 案例討論之紀錄
- 電話之諮詢

- S -- Situation – what is happening at the present time?
Identify self, unit, patient, room number.
Briefly state the problem, what is it, when it happened or started, and how severe it is.
- B -- Background – what are the circumstances leading up to this situation?
the admitting diagnosis and date of admission;
list of current medications, allergies, IV fluids, and lab results;
most recent vital sign;
lab results, including the date and time test was done and results of previous tests for comparison;
other clinical information;
- A – Assessment – what do I think the problem is?
- R – Recommendation – what should we do to correct the problem?
Examples could be recommending that the patient be seen immediately or that orders be changed.



溝通前的準備工作

- 親自評估過病人
- 審閱病歷
- 了解病人的診斷
- 閱讀最近的病程紀錄
- 可能的話備妥病歷、檢驗結果、使用藥物清單、藥物過敏史
- 寫下要溝通的訊息



小明，3個月大，2天前因發燒、下痢及脫水而住院，
他已接受了24小時的靜脈注射治療，昨天開始進食。

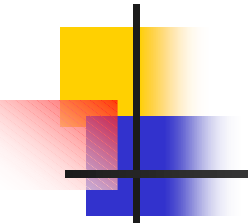
- S – 喂，我是小惠，是照顧520-1病房小明的主護，你知道這病人嗎？他現在還在發燒，而且又開始拉肚子。
- B – 本來今天整天沒有發燒，但現在肛溫 39.5°C ，他已接受了24小時的靜脈注射，昨天開始進食。但最近4小時，他又拉了5次，而且拒絕進食。
- A – 我擔心他可能會dehydration。
- R – 我想他是否需要再開始打IV。

如果醫師改了order，則應特別詢問：你希望何時更新order？你認為多久以後會有改善？如果病人沒有改善，你希望我甚麼時候再通知你？



Example

- 王太太的血壓 90/40 ，心跳 120/min (S)
- 今天早上她接受 laparoscopic appendectomy (B)
- 我想她可能是 actively bleeding (A)
- 我希望你現在能來看她 (R)

- 
-
- SBAR 最大的 challenge 是要護士對醫生提出「建議」
 - 傳統上護士不會告訴醫生要做甚麼，所以這部份是一種文化的演變。



醫師對護士提出「建議」產生的問題

- 爭議的根源 --- 誰可以下診斷
- 傳統上護士被教導不下診斷，使用技巧避開此步驟(隱藏危險)，這包括一些含糊不清的語言，如“傷口邊緣紅腫、組織周圍粉紅色，有一點膿”而不是說“傷口發炎並滲出膿液”或使用一些假設性的敘述如病人看起來好像....
- “Recommendation” --- 引起一些反彈，對醫師和護士都會產生壓力



推行 SBAR 者的看法

- SBAR --- 一個流暢的溝通方法和節省時間。
其實沒改變，因為 --- 雖然護理人員給了建議，但最終決定是醫師。
- 在 Chicago 執行 SBAR 的醫院的經驗 ---
醫師對護士做「建議」的行為不會有負面的反應，事實上、當護士沒有坦率的告訴醫師病人發生的問題時會感到失望，醫師會接受護理人員的建議且重視她們的意見，因為她們此時就在病人身邊，而醫師不在病人身邊，無法知道發生甚麼事。



Does SBAR ensure good communication

- SBAR gives a method to communicate effectively, but it does not assure good communication.
- 例如：我們沒有真正的聽對方講話，或我們所聽的與對方所講的真正意義有差別，溝通將無法達成。
- 基本的溝通指標如：與別人溝通時，可能的話注視對方的眼睛、要講清楚和直接、避免含糊的資訊，對重要的資訊如 treatment order 要複述。



Putting SBAR into practice

- Prepare the culture
- Make SBAR part of a project
- Train the whole team together
- Develop scenarios
- Develop a template



Prepare the culture

- 在一個改善溝通的文化中，階級要扁平化，才能讓所有的 staff 在所有的階層中，都能感到安全的參與和大聲說出來，staff 被教導要堅持和有禮貌的敘述問題直到有回應為止。
- 舊的溝通方法如使用「暗示和期待」都充滿著危險的。



Make SBAR part of a project

- 要成功的推行 SBAR，可把 SBAR 歸入為推行病人安全策略的一部份。



Train the whole team together

- 當護士使用SBAR，醫生就需要學習做一個好的接收者(receiver)。



Develop scenarios

- 可以小組方式，安排不同情境的劇本，來演練如何使用SBAR來溝通。



Develop a template

- 資料不正確、憑記憶
- 內容不明確
- 不夠完整
- 資料凌亂未整理
- 當需要溝通時，護理單位可準備一份摘要，醫生常會問到的問題，及完整的資料，就不會凌亂。



Summary

- 溝通不良是做成醫療失誤的一個主要原因
- SBAR 是一種改善溝通的方法，溝通的要件包括
現況、背景、評估、建議
- 要實行 SBAR 需要全員參與。
- 成功的施行 SBAR 可使溝通變得有效率和更流暢。

Thanks

