

溝通密接軌

■ 文 | 高月文 臺北慈濟醫院外科加護病房副護理長

To Tutor Nurses
in Shift Reporting

交班是每日繁忙的護理工作之一，也是最重要的一環；它不只是護理人員交班者和接班者對於病人病情的交接，更是醫療團隊間重要訊息的傳達及溝通的過程。交班的內容也必須是符合法律及專業標準，若訊息不正確、不完整或者有偏差，將會引導不當的醫療照護方向，可能會導致病人發生合併症的危險，因此，交班是傳遞病人的相關訊息，關係著病人安全照護的品質。

團隊共同交班 有問有答有討論

本單位人員編制含護理長共 60 人，其中年資未滿一年的約 20 人，病人病情不穩定是重症病房的特質之一，每位病人可能都有較長的疾病史，或是住院天數較長，新進人員常會因臨床工作忙碌、不清楚交班內容、專業經驗不足，而無法掌握交班重點順序；資深護理人員則可能根據自己本身的經驗，使用較熟悉習慣的交班模式，因而導致交班不完整，訊息傳達不一致，與醫師之間溝通產生代溝，無法提供病人連續性的照護。

為了提升單位照護品質、醫護人員之間溝通的有效性，及確保病人安全，與加護病房主任共同討論後訂定醫護共同交班單，運用 ISBAR 的交班模式，將交班內容標準化，且交班時應要有「問與答」的時間；醫療團隊共同交班時，醫師及護理長帶領同仁聽取病人相關資訊，進行討論，訂定治療方向與目標，可使臨床業務較能達到一致性，提升病人滿意度；護理人員也可藉此機會表達照護上的困難，抒發心理上的焦慮及工作壓力。團隊間有良好的溝通管道，不僅能提升同仁的工作滿意度，更能凝聚單位的向心力。

給新人信心 病人安全更有保障

在還沒使用 ISBAR 交班前，醫師與專科護理師的交班內容傾向醫療面，如病人住院時的手術決策，從不想開



在臺北慈院外科加護病房，資深護理師會輔導新進人員與團隊成員進行交接班，且運用 ISBAR 有助於正確交班。

刀卻因病況突然危急而需接受緊急手術、手術方式或部位的選擇等，著重於病情變化的掌握、治療的原則與方向決策；而護理人員的交班著重於照護面，如術後照護衛教、家庭成員互動關係、主要照護者壓力與醫療決策考量、做了哪些檢查、飲食情形、生命徵象等的紀錄，而忽略醫療處置與決策上的來龍去脈；看似各司其職，然而這中間確存在著落差。

單位開始使用 ISBAR 交班後，團隊成員可以完整了解病人與家屬的身心靈各方面的照護需求。

新進人員也表示單位開始使用 ISBAR 交班後，雖然遇到交班時還是很緊張，但是已經比較有頭緒，也比較有方向，能表達自己想說的，醫師跟學姊也較能瞭解自己所要表達的意思，所以現在面對要自己獨力交班，就比較不怕，也比較敢跟醫師溝通。

以「病人安全為中心」的醫療照護是本單位團隊一直努力執行的政策，將交班內容標準結構化，不但有規範可依循，也可訓練護理人員組織思考能力，並可提升護理人員與其他醫療人員間的溝通效率，對病人的照護更具完整及連續性；重視病人的安全，運用標準作業落實於臨床工作上，將可提升醫院服務品質及改善醫療人員與病患滿意度，減少醫療糾紛產生。☺