

【经验交流】

ICU 护士交接班信息遗漏现象观察与结构化流程优化

谢晓玲

新乡医学院

摘要: ICU 护士交接班是确保患者安全与护理质量的关键环节,但信息遗漏现象在实际操作中较为常见,影响了护理工作的连续性与有效性。研究表明,交接班时信息遗漏的原因主要包括工作量大、护士经验不足、交接班流程不完善等。为了减少信息遗漏的发生,需要对现有交接班流程进行优化。本文提出通过结构化流程的设计与实施,规范信息传递,确保关键信息的完整性与准确性,从而提高 ICU 护士交接班的效率和患者安全水平。优化后的流程将帮助护理人员更清晰地了解交接班要求,促进团队协作,减少医疗差错的发生。

关键词: ICU 护士; 交接班; 信息遗漏; 结构化流程; 护理质量

引言

ICU 护士交接班是医院护理工作中至关重要的一环,是保障患者安全的基本保障之一。在交接班过程中,由于信息遗漏,往往会导致患者的护理信息不完整或疏漏,进而影响治疗方案的执行与护理效果。尤其在 ICU 这种高压、高强度的环境中,信息遗漏现象尤为显著。研究发现,信息遗漏主要源于护士在交接过程中未能完全传递患者的关键信息或未遵循标准化的流程。优化 ICU 护士交接班的结构化流程,确保信息的全面性和准确性,成为提升护理质量和患者安全的重要举措。结构化流程的优化不仅能够减少交接班时的信息遗漏,还能促进护理人员间的有效沟通与协作,最大限度地提升患者护理质量。

1 ICU 护士交接班信息遗漏现象的现状分析

1.1 信息遗漏的常见表现与危害

ICU 护士交接班过程中,信息遗漏表现为对患者病情、护理措施及治疗计划的部分疏漏或遗漏。具体来说,信息遗漏可能体现在未能准确交接患者的生命体征变化、药物调整记录、手术或检查安排、护理操作等关键信息。常见的遗漏包括漏报患者的病情变化、用药方案变更未被传递给接班护士、或对患者的特殊护理需求未及时交代等。这些遗漏常常在患者急需治疗或护理时造成严重后果,例如药物未按时服用导致治疗失败,或病情未得到及时关注引发严重并发症。信息遗漏不仅影响了护士的工作效率,还严重威胁到患者的安全,甚至可能引发医疗差错或医患纠纷。

1.2 ICU 护士交接班的现有问题分析

当前 ICU 护士交接班过程中存在多方面的问题。交接班信息量大且复杂,尤其是对于重症患者来说,

交接时往往需要涵盖的内容繁多,护士往往因时间紧迫而不能完整传递所有信息。由于 ICU 护士的工作压力大,交接班时可能出现精神疲惫、专注力下降的情况,导致信息传递过程中发生遗漏。交接班缺乏标准化流程,很多医院和科室对于交接班的要求较为宽松,护士在实际操作中根据个人习惯处理信息,造成信息传递的不规范与不一致。最后,缺乏有效的交接班记录和检查机制也加剧了信息遗漏的现象,导致一些关键信息未被及时追踪和补充,从而增加了患者护理风险。

1.3 影响信息遗漏的因素探讨

信息遗漏的发生受多重因素的影响。护士的个体差异会导致交接班质量的不同,部分护士在交接班时过于依赖口头传递,忽视书面记录的核对与补充。交接班时间的不合理安排也是一个重要因素,尤其在 ICU 这种高强度的工作环境中,交接班时间往往较为紧张,护士无法保证充足的时间来进行详细的信息传递。工作环境的嘈杂和患者病情的复杂性也使得信息交流时容易受到干扰,增加了遗漏的概率。缺乏系统化的信息记录与交接工具,使得交接班的工作内容容易受到记忆偏差的影响,难以做到精确无误。医院管理和技术支持不足,导致信息传递的链条中断或传递不及时,也是信息遗漏的一大原因。

2 ICU 护士交接班结构化流程的设计原则

2.1 交接班流程优化的目标与意义

优化 ICU 护士交接班流程的目标在于减少信息遗漏,确保每一项关键信息都能够准确无误地传递到接班护士手中,从而保障患者的护理安全。通过构建结构化流程,可以有效规范交接班的内容与方式,使得每个环节都不被忽略,确保信息传递的全面性与系统

性。结构化流程的优化有助于提升护士之间的沟通效率,增强团队协作精神,减少交接班中可能出现的沟通障碍。结构化流程能够通过可视化、标准化的操作方式,减少护士的认知负担,使得工作流程更加高效、有序,从而提高ICU护理团队的整体工作质量和患者护理效果。

2.2 结构化流程设计的基本框架

结构化流程的设计框架应基于信息传递的逻辑顺序,将交接班环节分为信息准备、信息传递、信息核对三个主要部分。信息准备阶段,护士应根据患者病历和护理记录进行整理,确保所有相关信息的完备性,包括患者病情变化、治疗计划、用药方案、手术或检查安排等。接下来,在信息传递阶段,护士通过标准化的口头交接和书面记录相结合的方式,传递患者的相关信息,确保无遗漏,并在传递过程中使用固定模板或清单来帮助规范信息内容,避免遗漏。最后,信息核对阶段,在交接班完成后,接班护士应与交接班护士共同核对交接信息,确认无误后再正式接管患者护理工作。此三阶段流程能够确保交接班信息的高效、准确传递。

2.3 设计过程中需要关注的关键要素

在设计结构化交接班流程时,需要特别关注信息传递的标准化与流程的可操作性。信息传递的标准化要求各项交接信息按照统一模板进行记录和传递,这样有助于确保每一项信息的完整性与准确性。交接班流程必须充分考虑ICU环境的特殊性,护士的工作压力、患者的急需护理等因素,应避免流程设计过于繁琐而增加护士的负担。在设计过程中应确保流程简洁、清晰、易于执行。还需注意培训护士掌握新的交接班流程,提高其对流程执行的依从性,避免因操作不当或不熟练而影响流程的顺利实施。最后,信息的核对机制要明确,确保接班护士能够在交接后及时确认信息的完整性和准确性,进一步减少信息遗漏的风险。

3 结构化流程在减少信息遗漏中的实际应用

3.1 结构化交接班流程的实施步骤

在实施结构化交接班流程时,首先应进行流程的设计和标准化,明确交接班时需要传递的核心信息,并设计一套具体的交接班模板。护士在交接班时,按照模板逐项核对、传递信息,确保所有信息都得到充分交流。在交接班过程中,护士应按照既定的流程依次传递信息,并在口头交接的做好书面记录,避免遗漏。接班护士需在交接班结束后与交接班护士共同核对信息,确认无误后接管护理工作。最后,应定期对交接班流程进行检查和评估,确保流程执行的效果,并根

据实际情况进行适当的调整和优化。这样一套完整的结构化交接班流程能够有效减少信息遗漏,提升交接班的质量和效率。

3.2 信息传递环节中的关键控制点

信息传递环节是交接班流程中的核心部分,关键控制点主要集中在信息的传递准确性和完整性上。为了保证信息传递的质量,首先应通过标准化模板对交接内容进行详细列出,确保没有遗漏任何关键信息。在交接过程中,护士需要清晰、有条理地表达每一项信息,避免信息传递时出现混乱或重复。接班护士在接收信息时,需仔细听取并核对信息,特别是对患者的紧急情况或特殊护理需求要给予特别关注。在信息传递过程中,使用电子化工具或信息管理系统也有助于减少人为错误,提高信息传递的准确性与实时性,确保交接信息无遗漏。

3.3 交接班流程优化后的效果评估

优化交接班流程后,效果评估的核心指标应包括信息遗漏率、患者护理质量、医疗差错率等方面。通过对比优化前后的信息遗漏情况,评估流程改进的有效性。通过患者护理质量的变化来验证流程优化是否提升了护理服务的连贯性与精准性。可以通过定期开展护理质量检查、患者满意度调查等方式,综合评估流程优化带来的整体效益。在此过程中,数据的收集与分析至关重要,通过建立定期的质量反馈机制,不仅能够追踪交接班信息遗漏的变化趋势,还可以为进一步的流程改进提供科学依据。

4 结构化流程优化中可能遇到的挑战与应对策略

4.1 护士操作的心理与行为障碍

护士操作的心理与行为障碍是影响结构化流程顺利实施的重要因素之一。部分护士可能对新流程的实施产生抵触情绪,担心流程的复杂性增加了自己的工作负担,或因操作不熟练而产生焦虑。护士个人对信息交接的重要性认知不足,也可能导致信息传递时的不认真对待。为了克服这些障碍,医院应通过开展流程培训、心理疏导等方式,帮助护士更好地理解流程优化的意义,增强其执行的主动性与积极性。提供必要的心理支持和激励机制,也能有效缓解护士的压力,促使其更好地适应新的交接班流程。

4.2 医院管理与资源支持的制约

医院管理与资源支持的制约也是结构化流程优化的主要挑战之一。医院在流程优化过程中需要投入一定的时间与财力资源,制定标准化流程、开发信息管理系统、提供培训等,部分医院可能因预算限制或管理难度大而缺乏足够的支持。医院的管理层可能对新

流程的实施效果产生疑虑,导致流程优化工作缺乏有效推动。为此,医院管理层应充分认识到优化交接班流程对提升患者安全和护理质量的重要性,并在资源配置、制度保障等方面给予充分支持。可以通过外部专家的引入、流程优化案例的分享等方式,增强管理层的信心与决心,确保流程优化工作能够顺利进行。

4.3 培训与文化建设对流程优化的影响

护士对结构化流程的认同度与依从性受培训与医院文化建设的影响较大。部分护士对新流程缺乏足够的了解,或者在实际操作中出现误解,导致执行不到位。为了确保流程优化的有效实施,医院应定期开展针对护士的培训,帮助其全面理解流程优化的内容与意义。医院文化建设也是影响流程优化的重要因素。建立注重团队合作、精益求精的护理文化,能够有效提升护士的集体意识与责任感,进一步促进结构化流程的顺利执行。

5 未来ICU护士交接班流程优化的持续改进路径

5.1 技术手段的应用与创新

未来,信息技术将在ICU护士交接班流程中发挥越来越重要的作用。通过引入电子化交接系统和智能化管理工具,可以大大提升交接班信息的准确性与时效性。智能系统能够实时更新患者的病情、治疗计划和护理要求,并自动提醒护士注意关键信息。通过引入人工智能和大数据分析技术,能够为护士提供智能化建议,帮助其更快速地识别患者的关键问题。移动设备的广泛应用也能提升交接班过程中的实时性与便利性,使得信息能够无缝传递,提高效率,减少遗漏风险。

5.2 护士团队协作与责任心的培养

在ICU这种高压环境中,护士的团队协作与责任心直接影响患者的护理质量与安全。良好的团队协作能够使信息的传递更加顺畅、准确,避免因沟通不畅导致的重要信息遗漏。为了提升团队协作,医院可以通过定期的团队建设活动、角色扮演和模拟训练等方式,帮助护士们在紧张环境下快速有效地协调工作。这些活动能够增强护士间的默契,提升沟通技巧,从而保证信息的准确无误传递。护士个人责任心的培养也至关重要。通过对护士进行定期的责任意识培训和情境模拟,强化其对交接班环节每个细节的重视,让他们认识到信息遗漏可能带来的严重后果。护士应明确交接班过程中每一项任务的责任与要求,确保每一环节都不被忽视,从而最大限度地提高患者的护理安

全与效果。

5.3 持续评估与反馈机制的建立

为了确保交接班流程能够持续优化,建立持续评估与反馈机制是至关重要的。通过定期回顾和评估交接班流程,医院能够及时发现其中的不足与漏洞,并根据实际情况进行必要的调整和改进。评估不仅仅是对流程操作的回顾,更应关注流程的实际效果与护士的操作执行情况,以此为基础进行有针对性的优化。医院应建立有效的护士反馈渠道,鼓励护士积极提出他们在执行过程中遇到的问题与改进建议。通过收集护士的意见,可以帮助管理层更好地了解实际操作中的挑战与需求,确保交接班流程与临床护理的需求同步更新。利用数据分析,不断优化交接班流程,推动医院护理质量的提升,确保患者护理始终处于高效、安全的状态。

6 结语

ICU护士交接班流程的优化不仅能提高信息传递的准确性和完整性,还能显著提升患者护理的质量与安全。通过结构化流程的设计、团队协作的培养以及持续评估与反馈机制的建立,能够有效减少信息遗漏,促进护士间的高效沟通与协作。未来,随着信息技术的不断发展,ICU交接班流程将更加智能化与标准化,为患者提供更加安全、连贯的护理服务。持续关注和改进交接班流程,将有助于提升整个护理团队的工作效率和患者的治疗效果,从而为医院整体护理质量的提升打下坚实基础。

参考文献:

- [1] 吴丹,胡亚萍.SBAR沟通模式应用于县域基层医院护士交接班中的价值[J].生命科学仪器,2025,23(04):265-267.
- [2] 李秋霖.基于ISBAR沟通模式的ICU护士交接单的构建及应用效果研究[D].赣南医科大学,2025. DOI:10.27959/d.cnki.ggnyx.2025.000392.
- [3] 邓颖一,徐雯菁,廖常菊,等.综合ICU护理交接班循证实践障碍和促进因素研究[J].中华急危重症护理杂志,2025,6(05):590-595.
- [4] 何丽蓉,赵成林,陆素英,等.以系统为导向的SBAR交接单在危重患者床旁交接班中的应用[J].江苏卫生事业管理,2024,35(10):1437-1440.
- [5] 罗银花,郑玲,张霓,等.ICU标准化交接班质控表在新护士规范化培训中运用[J].实用中西医结合临床,2024,24(20):111-113+120.