



## 志愿者照护实践对低年资护士人文关怀能力的影响

杨惠

引用本文:

杨惠. 志愿者照护实践对低年资护士人文关怀能力的影响[J]. 蚌埠医学院学报, 2021, 46(5): 691–694.

在线阅读 View online: <https://doi.org/10.13898/j.cnki.issn.1000-2200.2021.05.033>

---

## 您可能感兴趣的其他文章

Articles you may be interested in

### 危重症专科护士人文关怀品质现状调查及影响因素分析

Investigation on the humanistic care quality of critical care, and its influencing factors analysis

蚌埠医学院学报. 2020, 45(5): 672–675,679 <https://doi.org/10.13898/j.cnki.issn.1000-2200.2020.05.030>

### 陕西地区“90后”护士抗逆力与职业生涯状况的相关性研究

Correlation between resilience and career status of post-90s nurses in Shaanxi province

蚌埠医学院学报. 2021, 46(4): 547–552 <https://doi.org/10.13898/j.cnki.issn.1000-2200.2021.04.031>

### 知信行培训模式在儿科低年资护士培训中的价值

The application value of knowledge-attitude-belief training mode in the training of junior nurses in pediatrics

蚌埠医学院学报. 2018, 43(1): 114–116,120 <https://doi.org/10.13898/j.cnki.issn.1000-2200.2018.01.034>

### 护理专业大学生人文关怀能力与父母教养方式的相关性研究

A study on the correlation between humanistic care ability and parenting style of nursing college students

蚌埠医学院学报. 2020, 45(5): 658–662 <https://doi.org/10.13898/j.cnki.issn.1000-2200.2020.05.026>

### ICU低年资护士核心能力与自我效能感、工作投入的相关性分析

@@

蚌埠医学院学报. 2018, 43(2): 271–274 <https://doi.org/10.13898/j.cnki.issn.1000-2200.2018.02.041>

# 志愿者照护实践对低年资护士人文关怀能力的影响

杨 惠

**[摘要]** **目的:**探讨志愿者照护实践对低年资护士人文关怀能力的影响。**方法:**将 128 名低年资护士随机分为对照组 67 例与试验组 61 例。对照组给予常规人文关怀理论培训;试验组在常规理论培训基础上增设志愿者照护实践,每 2 个月 1 次,每次 4 h,连续 4 次。培训后采用人文关怀能力量表(CAI)、临床沟通能力量表(CCCS)和护理职业生涯管理量表进行问卷调查。**结果:**培训后,试验组低年资护士 CAI 认知、勇气、耐心各维度得分和总分均明显高于对照组( $P < 0.01$ ),而 CCCS 得分明显低于对照组( $P < 0.01$ )。试验组职业生涯管理晋升公平、提供职业信息、促进职业发展各维度和总分均高于对照组( $P < 0.05 \sim P < 0.01$ ),2 组注重培训维度得分比较差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。**结论:**开展志愿者照护实践,有助于提升低年资护士人文关怀能力和沟通能力,增强职业认同感,深化优质护理工作内涵建设,提高护理服务质量。

**[关键词]** 护理;低年资护士;人文关怀能力;志愿者;照护实践

[中图分类号] R 47 [文献标志码] A DOI:10.13898/j.cnki.issn.1000-2200.2021.05.033

## Effect of volunteer care practice on humanistic care ability of junior nurses

YANG Hui

(Lu'an People's Hospital, Lu'an Anhui 237005, China)

**[Abstract]** **Objective:** To explore the effects of volunteer care practice on humanistic care ability of junior nurses. **Methods:** One hundred and twenty-eight junior nurses were randomly divided into the control group(67 cases) and observation group(61 cases). The control group was trained with routine humanistic care theory, while the observation group was additionally trained with volunteer care practice based on routine theory, once every 2 months, each time for 4 hours, for 4 consecutive times. Two groups were investigated using caring ability inventory(CAI), clinical communication competence scale(CCCS) and nursing career management scale after training. **Results:** After training, the scores of each dimension among CAI awareness, courage and patience, and total score in observation group were significantly higher than those in control group( $P < 0.01$ ), and the score of CCCS in observation group was significantly lower than that in control group( $P < 0.01$ ). The score of each dimension among career management promotion fairness, providing career information and total score promoting career development in observation group were higher than those in control group( $P < 0.05$  to  $P < 0.01$ ), and the difference of training dimension score was not statistically significant between two groups( $P > 0.05$ ). **Conclusions:** The practice of volunteer care can improve the humanistic care and communication ability of junior nurses, enhance the professional identity, deepen the connotation construction of quality nursing work and improve the quality of nursing service.

**[Key words]** nursing; junior nurse; humanistic care ability; volunteer; care practice

“关怀”是护理的本质和精髓,人文关怀能力是护士秉承人性、德行、融体力、智力、知识、观念、情感、态度、意志为一体的内在修养,外化为自觉地、创造性地服务于病人的实际本领与才能<sup>[1]</sup>。原国家卫生和计划生育委员会印发了 2016 年深入贯彻落实进一步改善医疗服务行动计划重点工作方案的通知,要求提高医务人员对人文关怀重要性的认识,加强人文教育和培训,增强人文关怀服务<sup>[2]</sup>。因此,对护士人文关怀能力的培养已成为我国医疗卫生体制改革的一项重要内容<sup>[3]</sup>。低年资护士是医院护理服务的主体,在临床中对病人实施人文关怀,可有效

改善护患关系,提高护理质量。但刚刚接触临床的低年资护士面临角色转变向角色适应的阶段,虽然经过人文关怀的理论学习,但缺乏社会实践,常常难以将人文关怀理念和临床实践融为一体,导致与病人沟通不良,人文关怀水平较低<sup>[4]</sup>。本研究通过开展志愿者照护实践,以期提升低年资护士人文关怀能力和沟通能力,增强其职业价值感。现作报道。

### 1 资料与方法

1.1 一般资料 选取 2018 年 7 月入职我院的 3 年以下低年资护士 128 名为研究对象。按随机数字表法分为对照组 67 例和试验组 61 例。其中女 104 名,男 24 名;学历:本科 112 名,大专 16 名。纳入标准:(1)工作年限  $\leq 3$  年的注册护士;(2)知情同意并自愿参与研究。排除标准:中途退出的护士如辞

职、请假超过4个月。2组性别、年龄、文化程度和学历等一般资料均具有可比性。本研究通过医院伦理委员会审批。

**1.2 方法** 2组均常规参加低年资护士院内在职继续教育培训中相关人文关怀理论学习,每年完成6学时。试验组在常规基础上增设志愿者照护实践服务,护理部成立志愿者照护实践小组,成员选择工作年限 $\geq 20$ 年、具有副主任护师职称的8名护士长和1名护理部副主任组成。小组成员均具备良好的人文关怀品质,持有医院人文关怀教学培训的专科护士证书。试验组的61名低年资护士分为8组,每组确定1名护士长担任辅导员,负责每组活动的安排布置;1名护理部副主任主要承担联络、协调工作。每2个月确定一个实践活动主题,每次结束后要求参加者书写人文关怀实践日记,并在双月最后一天召开实践服务故事分享报告会,干预时间为8个月。

(1)主题1:失能老人志愿服务活动。组织低年资护士到养老机构充当志愿者,每人选择1名老年人为照护对象,以SHARE关怀理论模式为主线<sup>[5]</sup>,分别从生活照料、保健服务和文娱活动三方面对老年人进行照护。S(sense patient's needs)为感知和识别所照护老年人的生理、心理和精神需求,H(help patient out)为关怀、陪伴、认可、鼓励和帮助老年人解决最急迫的需求并满足其关怀需求,A(acknowledge patient's feelings)为重视人文精神渗透,尊重老年人的个体价值,与老年人达到共情、同理心;R(respect patient's dignity and privacy)为尊重和保护老年人的隐私,E(explain what's happening)为主动告知老年人现存的状况,做好解释和健康指导。主要包括协助老年人穿衣、洗漱、进食、服药、饮水、如厕;协助翻身、拍背、按摩肢体等康复训练,带领老年人做保健健康操;通过讲故事、表演节目等形式与老年人互相沟通交流,共同回忆美好时光,鼓励老年人重拾生活信心,并为老年人拍摄小视频供欣赏,在参与活动过程中排解老年人烦闷,也增进与老年人之间情感交流,提升老年人的幸福感和归属感。

(2)主题2:关爱儿童志愿服务活动。分为两个环节完成。组织低年资护士到特殊教育学校充当志愿者,开展团体游戏志愿服务,因为特殊教育学校的学生大多数为残障儿童,无法和外界其他正常孩子接触,容易产生恐惧、焦虑、孤独、自卑感,更需要关怀和照顾。游戏是儿童应对挫折、失败和痛苦的最自然的释放压力的方式,对焦虑以及难以应对压力

性环境的儿童具有明显降低焦虑水平,促进适应能力的积极意义<sup>[6]</sup>。根据患儿年龄发育特征开展团体游戏,包括抚触、动物朋友项目、艺术表演等,促进他们更好地适应生活,保证心理健康和发育。同时开展爱心义卖为残障儿童建立基金会。组织低年资护士到儿科病房开展“小丑护士”一对一志愿服务。低年资护士穿上“小丑”服装,配上滑稽的表情和动作,通过魔术气球、贴画和泡泡器等道具为输液注射的儿童表演,通过分散注意力,减轻儿童注射前的焦虑恐惧,缩短注射后的哭闹时间,大大改善了紧张的护患关系。在互动中让低年资护士更加深层次地体会和感悟人文关怀的内涵,充分认识自身的职业价值,收获感动与成长。

(3)主题3:慢病人群志愿服务活动。组织低年资护士到社区参加义诊咨询和指导服务,为居民体检、开展常见病如高血压、糖尿病、心血管疾病、PICC和造瘘人群等健康教育。低年资护士跟随社区医务人员选择1名慢病对象入户进行家庭访视,并根据调查对象的实际情况进行现场健康指导。通过这种形式,低年资护士接触了不同年龄、职业、社会背景和文化程度的人,亲眼目睹了居民的生活环境,体会到了某些居民患病后的困难,懂得怎样去关爱和尊重他们,增强了自身对满足人群健康保健需要的责任感。在交谈中,低年资护士还学会把握谈话的方向,主动引导话题,使用通俗易懂的语言,尽量少用医学术语,特别对文化水平低的教育对象要多解释,达到有效沟通。

(4)主题4:肿瘤人群志愿服务活动。组织低年资护士到肿瘤临终关怀病房,以5C理论<sup>[7]</sup>[信心(confidence)、能力(competence)、同情(compassion)、义务(commitment)及良心(conscience)]作为关怀服务链,教会1名肿瘤病人自我心理疏导的方法与技能,传递科学、团队、快乐、长期抗癌的理念。根据评估肿瘤病人的心理痛苦,从家庭的角度鼓励家庭成员间的交谈,支持帮助病人共同抗癌;指导病人通过呼吸控制练习和肢体功能活动进行冥想;开展沙盘游戏,让肿瘤病人将自己内心深处潜藏的负性事件通过具体可观可感的沙盘作品呈现出来,充分释放负性情绪,减轻内心的压力<sup>[8]</sup>。

**1.3 评价方法** 采用问卷调查法,在实践活动后发放人文关怀能力量表(CAI)、临床沟通能力量表(CCCS)和护理职业生涯管理量表,均实行现场填写并收回,有效回收率100%。

1.3.1 CAI 采用许娟等<sup>[9]</sup>修订的中文版 CAI,用于间接评关怀他人的能力。共包括 3 个维度 37 个条目。(1)认知维度,14 个条目,对关怀相关知识的认识程度,即对自己和他人及周围环境了解程度,如了解关怀对象的需求、知道运用相关关怀知识提升自己与他人;(2)勇气维度,13 个条目,即主动关心自己和他人,给予他人信心,提高自己处理未知情况的能力;(3)耐心维度,10 个条目,即耐性和持之以恒的毅力,给予关怀对象时间及空间上的关爱与支持。量表采用 Likert 7 级评分制,“完全同意”为 7 分,“完全反对”为 1 分,其中 13 个条目需反向计分。CAI 总分为 37 ~ 259 分,得分 > 220.30 分表示人文关怀较高,得分 < 203.10 分表示人文关怀较低,203.10 ~ 220.30 分表示中等水平,总分越高表明关怀能力越强。本研究 CAI 总量表的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.925,认知、勇气、耐心 3 个维度的 Cronbach's  $\alpha$  系数分别为 0.785、0.720、0.748,表明 CAI 量表有良好的内部一致性信度。

1.3.2 CCCS<sup>[10]</sup> 该量表包含 6 个维度,58 个条目,即团队沟通(6 个条目)、基本语言沟通(11 个条目)、基本非语言沟通(7 个条目)、情感感知(9 个条目)、情感支持(6 个条目)和困难情景沟通(19 个条目)。量表各维度 Cronbach's  $\alpha$  系数 0.868 ~ 0.954,总体 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.978,重测信度为 0.727。条目均采用 Likert 5 级计分法,“很差”“较差”“一般”“较好”“很好”分别计 1 ~ 5 分,所有条目均为正向计分,分数越高,提示临床沟通能力越好。

1.3.3 护理职业生涯管理量表问卷<sup>[11]</sup> 根据龙立荣编制的《组织职业生涯管理量表》修订,该量表是一个从多个维度测量组织对员工实施的职业生涯管理措施。共包含晋升公平、提供职业信息、注重培训、促进职业发展 4 个维度,包含 14 个条目,得分范围为 1 ~ 56 分。得分越高,代表员工知觉到的组织职业生涯管理越好。量表总的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.90。

1.4 统计学方法 采用  $t$ (或  $t'$ ) 检验。

## 2 结果

2.1 2 组护士实践后人文关怀能力和临床沟通能力比较 试验组 CAI 认知、勇气、耐心各维度得分和总分均明显高于对照组 ( $P < 0.01$ ),而 CCCS 得分明显低于对照组 ( $P < 0.01$ ) (见表 1)。

2.2 2 组护士实践后职业生涯管理各维度及总分

比较 试验组职业生涯管理晋升公平、提供职业信息、促进职业发展各维度和总分均高于对照组 ( $P < 0.05 \sim P < 0.01$ ),2 组注重培训维度得分比较差异无统计学意义 ( $P > 0.05$ ) (见表 2)。

表 1 2 组实践后人文关怀能力和临床沟通能力比较 ( $\bar{x} \pm s$ ; 分)

分组	<i>n</i>	CAI 认知	CAI 勇气	CAI 耐心	CAI 总分	CCCS 得分
试验组	61	83.25 ± 6.24	75.26 ± 10.22	66.25 ± 6.38	228.87 ± 21.45	4.15 ± 0.56
对照组	67	77.25 ± 8.33	62.54 ± 8.47	60.25 ± 5.76	200.88 ± 16.95	4.59 ± 0.60
<i>t</i>	—	4.64*	7.69	5.59	8.23	4.28
<i>P</i>	—	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01

\*示  $t'$  值

表 2 2 组实践后护理职业生涯管理比较 ( $\bar{x} \pm s$ ; 分)

分组	<i>n</i>	晋升公平	提供职业信息	注重培训	促进职业发展	总分
试验组	61	12.04 ± 1.81	10.85 ± 1.97	9.39 ± 2.56	9.85 ± 2.55	41.80 ± 7.02
对照组	67	10.37 ± 2.24	9.94 ± 2.35	8.97 ± 2.42	8.45 ± 2.25	37.72 ± 7.91
<i>t</i>	—	4.61	2.36	0.94	3.30	3.08
<i>P</i>	—	<0.01	<0.05	>0.05	<0.01	<0.01

## 3 讨论

开展志愿者照护实践是提高低年资护士人文关怀能力的重要举措之一。高品质的护理是基于人文关怀理念在护理工作中的体现,既能让病人获得全面、专业、优质的整体护理,又能体现护士的职业成就感。研究<sup>[12]</sup>表明,改进护理服务质量的核心是提高护士的临床人文关怀能力。低年资护士是临床护理工作的生力军和重要后备力量。有文献<sup>[13]</sup>报道,低年资护士的人文关怀水平整体较低尚待提高。现今,大多数医院和学校人文关怀教育形式仍停留在表层,未向纵深发展,缺乏系统的实践体验活动。护理教育学者们也充分认识到人文精神还可以通过丰富多彩的第二课堂活动或特色护理人文社会实践等方式得以体现和发展<sup>[14]</sup>。开展志愿者照护实践,让低年资护士接触不同人群,观察和感知被关怀者的行为,体验关怀行为及关怀情感,理解对方,做到换位思考,才能更人性化地实施关心与照顾。同时,在实践中充分锻炼了自身的组织、协调和沟通能力,提升职业价值观,达到感受关怀,内化关怀,进而实施关怀<sup>[15]</sup>。因此开展志愿者照护实践对提高护理人文关怀能力是至关重要的。开展志愿者照护实践可明显提高低年资护士人文关怀能力和临床沟通能力。随着医学模式的转变和整体护理的发展,护理实践越来越强调对人和生命的尊重。研究<sup>[16-17]</sup>认

为关怀能力是可以习得的,并从实践中获得。国内研究<sup>[18]</sup>还显示,94.2%医学生选择参加帮助他人的社会实践活动来提高人文关怀能力。研究结果显示,开展志愿者照护实践后,试验组低年资护士人文关怀能力理解、耐心、鼓励各维度及总分均明显高于对照组( $P < 0.01$ )。提示实践服务中强化了低年资护士的人文关怀意识,使其及时了解被关怀者的需求,将个体内在的人文关怀思想潜移默化地转化为实际行动。文献<sup>[19]</sup>报道,医院大部分的护患纠纷主要由护理人员与病人或病人家属之间的沟通不良或沟通障碍引起。志愿者照护实践中,低年资护士作为志愿者在与他人相处沟通交流中不断增强自身人际交往与语言表达能力,有助于提高护理服务质量和满意度。本研究结果亦表明,试验组低年资护士临床沟通能力得分高于对照组( $P < 0.01$ )。此外,本研究结果显示,实践后试验组职业生涯管理晋升公平、提供职业信息、促进职业发展维度和总分均高于对照组( $P < 0.05$ )。提示开展志愿者照护实践提高了低年资护士自我职业生涯管理水平。低年资护士因工作时间短,对自己的工作及专业成长还未有深度的思考,无法建立科学的职业发展期望。开展志愿者照护实践,通过书写人文关怀实践日记和实践服务故事分享报告会,使低年资护士能正视自我、审视自己优势及不足,明确定位、规划未来,尤其对失能老人和特殊儿童陪伴时,更深刻理解护理关怀本质与内涵,感受到自己价值的存在,变得自信,将积极乐观的情绪融入工作中,激发内心的职业热情,最大化的发挥自身价值,提高职业满意度与主观幸福感<sup>[20-21]</sup>。

综上,通过志愿者照护实践,开展形式多样的主题活动,有助于强化低年资护士的人文关怀意识,引导低年资护士正确实施关怀行为,增强职业认同感,从而促进人文关怀护理能力的提升,并把人文关怀的精髓贯穿到护理服务的全过程。

#### [参 考 文 献]

- [1] 范卢明,梁桂仙,官庆妮,等. 临床护理人员人文关怀能力研究进展[J]. 护理研究,2015,29(6A):1929.
- [2] 中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会. 2016年深入落实进一步改善医疗服务行动计划重点工作方案的通知[EB/OL]. (2016-04-20)[2016-06-20]. <http://www.nhfp.gov.cn/zyygj/s3593g/201604/d5a76213b7904bb380f1441fb8f8981>.

shtml.

- [3] 王静,张金华. 医院护理人文关怀制度化现状研究[J]. 护理研究,2016,30(3):878.
- [4] 徐海红,边亚滨,邱敏莲,等. 低年资护士人文关怀能力现状及其影响因素调查分析[J]. 护理研究,2016,30(6):1985.
- [5] HSU TC, TURTON MA, CHENG SF, *et al.* Developing online continuing education content for enhancing caring among taiwan nurses[J]. J Contin Edu Nurs,2013,44(4):186.
- [6] KOLLER D. Child life council evidence-based practice statement therapeutic play in pediatric health care the essence of child life practice[R]. Rockvill MD:Child Life Council,2009.
- [7] ROACH S. The act of caring as expressed in a code of ethics[J]. Can Nurse,1982,78(6):30.
- [8] 卢金晶. 沙盘游戏对消化道肿瘤化疗患者身心状态的影响[D]. 郑州:郑州大学,2016.
- [9] 许娟. 医院护理人员关怀能力调查研究[D]. 武汉:华中科技大学,2018.
- [10] 曾凯. 护士临床沟通能力量表的研制及应用[D]. 长沙:中南大学,2010.
- [11] 龙立荣. 职业生涯管理的结构及其关系的研究[M]. 武汉:华中师范大学出版社,2002:8.
- [12] RESNICK B. The difference nurses are making to improve quality of care to older adults through the Interdisciplinary Nursing Quality Research Initiative[J]. Geriatr Nurs,2010,31(3):157.
- [13] 徐海红,边亚滨,邱敏莲,等. 低年资护士人文关怀能力现状及其影响因素调查分析[J]. 护理研究,2016,30(6):1985.
- [14] 范宇莹,孙宏玉,常广明. 高等护理教育呼唤人文关怀的回归——人文关怀护理教育的国内外研究进展[J]. 护士进修杂志,2019,34(7):1257.
- [15] 王露蓉. 高职护生领悟社会支持与感恩意识对其人文关怀能力的影响[D]. 衡阳:南华大学,2015.
- [16] NKONGHO ON. The caring ability inventory[M]//Strioldand O, Dilorio C. Measurement of Nursing Outcomes. 2nd ed. New York: Springer, Publishing Co., 2003:184.
- [17] 郭阿芹,邱萍萍. 实习本科护生人文关怀能力及影响因素分析[J]. 福建医药杂志,2015,37(3):133.
- [18] 李丽. 医学院学生人文关怀能力现状及对策分析[J]. 中国校医,2016,30(7):481.
- [19] 王莹,吴华丽. 护患纠纷的成因与防范对策[J]. 护理实践与研究,2012(7):126.
- [20] 刘玉玲,张晨,李星梅,等. 乌鲁木齐三甲医院护理人员职业认同及职业获益感相关性研究[J]. 中国医药导报,2016,13(23):70.
- [21] 石娟,宋瑰琦,谢伦芳,等. 护士职业获益感与主观幸福感关系的研究[J]. 中国护理管理,2016,16(3):315.

(本文编辑 卢玉清)