

基于儿科护士需求的人文关怀分层培训实践

何娇¹, 吴丽芬¹, 刘义兰², 韩燕红², 罗健², 耿力², 官春燕³, 王双², 胡昕玫¹, 张岚¹

摘要:目的 探讨基于儿科护士需求分析的人文关怀分层培训的应用效果。方法 采用访谈法了解不同层级儿科护士的人文关怀培训需求,根据培训需求对 142 名儿科护士实施人文关怀分层培训 6 个月,比较培训前及培训后各层级儿科护士关怀能力和培训满意度。结果 培训后不同层级儿科护士关怀能力及对人文关怀培训满意度显著高于培训前($P<0.05$, $P<0.01$)。结论 采用基于需求的人文关怀分层培训有利于提高各层级儿科护士的人文关怀能力,提高培训满意度。

关键词: 儿科; 护士; 培训需求; 人文关怀; 分层培训; 人文关怀能力

中图分类号: R473.72 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2021.08.053

Practice of hierarchical humanistic care training for pediatric nurses based on needs He Jiao, Wu Lifan, Liu Yilan, Han Yanhong, Luo Jian, Geng Li, Guan Chunyan, Wang Shuang, Hu Xinmei, Zhang Lan *Department of Pediatrics, Union Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430022, China*

Abstract: **Objective** To explore the application effect of hierarchical humanistic care training in pediatric nurses based on their needs. **Methods** The humanistic care training needs of pediatric nurses at different levels were understood using interview, then hierarchical humanistic care training was conducted in 142 pediatric nurses for 6 months according to the training needs, and their caring ability and training satisfaction were compared before and after the training. **Results** After the training, the caring ability and training satisfaction of the pediatric nurses at different levels were significantly higher than those before the training ($P<0.05$, $P<0.01$). **Conclusion** The hierarchical humanistic care training based on pediatric nurses' needs is beneficial to increase their humanistic care ability and improve their training satisfaction.

Key words: pediatrics; nurses; training needs; humanistic care; hierarchical training; humanistic care ability

随着护理模式的转变以及护理服务范围的拓展、内涵的加深,临床对护士能力的要求越来越高^[1]。护士能力不仅指操作能力,也包含关怀能力。国家卫生和计划生育委员会在开展优质护理服务示范工程活动的多个文件中均强调护理人文关怀的重要性^[2-4]。由此可见,护理关怀能力是护士必备的素质之一^[5]。但关怀能力不是与生俱来的,它是在环境与教育的相互作用下,通过自身不断学习与社会实践逐渐形成与发展起来的^[6]。随着医学科学的快速发展,人们的健康需求和维权意识不断提高,家长对儿科护士的要求越来越高,儿科护士面临的考验越来越严峻^[7]。这就需要护士熟练运用人文关怀护理进行调和,所以对儿科护士的人文关怀能力提出更高的要求。护士分层培训是根据病区内护士不同的年龄、职称、学历、工作能力等对其进行分层管理,进而进行有针对性的培训^[8]。在整个培训过程中,培训需求分析(Training Needs Analysis, TNA)是其中最关键的环节,作为培

训循环圈的第一步,直接影响着培训课程设计、实施和效果评估^[9]。我科 2012 年开始对护理人员实施人文关怀培训,2019 年根据不同层级儿科护士培训需求进行人文关怀分层培训,取得较好效果,现报告如下。

1 对象与方法

1.1 对象 采用方便抽样法选取我院儿科在职护士 142 人为研究对象。纳入标准:持有护士执照,儿科工作年限 ≥ 3 个月,知情同意参与本研究;排除实习及进修护士。142 名护士均为女性,年龄 24~49 (32.61 $\pm$ 6.51)岁;硕士学历 6 人,本科 125 人,大专 11 人;主管护师 49 人,护师 50 人,护士 43 人;N4 级护士 6 人,N3 级 32 人,N2 级 49 人,N1 级 29 人,N0 级 26 人。

1.2 实施方法

1.2.1 设立课题核心小组 核心小组成员共 4 人,其中博士 1 名,硕士 2 名,学士 1 名;高级/副高级职称 2 名,中级职称 2 名。4 名成员课题开始前充分沟通,达成思想上的一致。

1.2.2 制定分层培训方案

1.2.2.1 组织护士访谈 了解护士对人文关怀护理的认知与需求。采用质性研究中的现象学研究法,在查阅国内外相关文献和课题组成员讨论的基础上,拟定儿科护士人文关怀培训需求访谈提纲,运用半结构

作者单位:华中科技大学同济医学院附属协和医院 1. 儿科 2. 护理部 3. 耳鼻喉科(湖北 武汉, 430022)

何娇:女,硕士,副主任护师,护士长

通信作者:吴丽芬,408156036@qq.com

科研项目:湖北省卫生健康委 2021~2022 年度面上项目(WJ2021M225);华中科技大学 2018 年教学研究项目(134)

收稿:2020-10-05;修回:2020-12-15

式访谈法收集资料。共访谈儿科不同层级护士 15 名,其中 N4 级护士 2 人,N3 级 3 人,N2 级 4 人,N1 级 3 人,N0 级 3 人;同时访谈儿科培训老师和护理管理者各 5 名,了解现有的人文关怀培训模式的效果及不同层级护士的培训需求,同时了解他们对培训体系的建议,通过访谈共提炼出 4 个主题:①根据儿科护士层级进行人文关怀分层培训;②按照儿科护士层级设置明确具体的人文关怀培训目标;③进一步丰富儿科护理人文关怀培训内容;④采用理论结合实践的多种培训方法实施儿科护理人文关怀培训。

1.2.2.2 不同层级儿科护士人文关怀培训前调查
在培训前采用关怀能力量表(Caring Ability Inventory,CAI)^[10-11]调查了解儿科不同层级护士关怀能力水平,比较不同层级护士关怀能力的差异,拟定相应的对策。

1.2.3 分层培训的实施

1.2.3.1 培训目标 各层级儿科护士的培训目标和侧重点各有不同:①新护士以掌握人文关怀知识为主要培训目标。②初级护士在此基础上,以提高人文关怀临床实践能力为主要培训目标。③中级护士在初

级护士培训基础上,以提高人文关怀教学能力为主要目标。④高级护士在中级护士培训基础上,以增强人文关怀科研意识和能力,能有效开展专科护理领域的研究为主要目标。⑤专科护士在高级护士培训基础上,通过人文关怀护理理论研究提高护士的人文关怀专业理论水平。

1.2.3.2 培训内容与方法 各层级护士在掌握前一个层级护士的培训内容的基础上,进一步掌握本层级护士的培训重点,即递增式培训。遴选优秀护士长及骨干作为培训老师,要求:①具有中级以上职称;②具备较强的护理人文关怀素养,曾赴国(境)外研修人文关怀者优先;③具有人文关怀研究及教学经历;④所在科室为人文关怀示范病房。共遴选培训老师 5 名,对其进行关怀教学培训,培训由项目负责人和核心成员实施,达成共识。制定统一的教学大纲、讲义及课件,采用专题讲座、案例分析、情景模拟训练、关怀事例分享、电影观摩、人文关怀示范病房参观与实践、特殊人文关怀单元志愿服务、关怀书籍阅读与反思日记等形式对儿科在职护士实施分层培训,具体见表 1。

表 1 儿科护士人文关怀能力分层培训内容与方法

层级	培训重点	培训方法	学时
N0:新护士	人文关怀理论知识	专题讲座	2
	人文关怀沟通技巧	专题讲座、案例分析	2
	护理心理学	专题讲座、案例分析	2
	护理礼仪	专题讲座、情景模拟	2
	儿科常见疾病关怀护理常规	专题讲座、案例分析	2
	儿科关怀护理服务措施和流程	专题讲座、情景模拟	2
N1:初级护士	关怀性基础护理技术	专题讲座、临床实践	4
	关怀性专科护理技术	专题讲座、临床实践	4
	儿科人文关怀故事分享	关怀事例分享会	2
	心灵日记	关怀电影观摩、关怀书籍阅读、撰写反思日记	2
N2:中级护士	关怀护理教育运用	护理人文关怀带教、护理人文关怀教学查房	4
	关怀护理实践	儿科人文关怀示范病房参观与实践	4
		儿科病房爱心学校志愿服务	2
N3:高级护士	关怀护理科研知识与论文撰写	专题讲座、读书报告会	4
	关怀护理管理学在儿科病房的应用	专题讲座、护理人文关怀带教	4
N4:专科护士	关怀护理理论研究	专题讲座、小组讨论	6

1.3 评价方法 培训前和结束后 3 个月采用 CAI 对护士进行调查,同时调查人文关怀培训满意度。CAI 包括认知(14 条)、勇气(13 条)、耐心(10 条)3 个维度,每个条目采用 Likert 7 级评分制,非常同意为 7 分,根据同意程度依次递减分值,完全反对为 1 分。采用许娟等^[11]翻译的中文版 CAI,其 Cronbach's α 系数为 0.84,认知维度为 0.81,勇气维度 0.70,耐心维度 0.74。护士人文关怀培训满意度分为非常满意、满意、一般、不满意 4 个等级。

1.4 统计学方法 采用 SPSS20.0 软件进行统计分析,采用配对 t 检验及秩和检验,检验水准 $\alpha =$

0.05。

2 结果

2.1 培训前后儿科护士人文关怀能力总分及各维度评分比较 见表 2。

表 2 培训前后儿科护士人文关怀总分及

		各维度评分比较				分, $\bar{x} \pm s$
时间	人数	认知	勇气	耐心	总分	
培训前	142	72.57 $\pm$ 9.19	55.94 $\pm$ 7.42	57.53 $\pm$ 7.05	186.04 $\pm$ 13.64	
培训后	142	80.00 $\pm$ 8.53	65.61 $\pm$ 7.25	63.28 $\pm$ 6.17	208.89 $\pm$ 13.26	
t		-7.062	-11.116	-7.317	-14.232	
P		0.000	0.000	0.000	0.000	

2.2 培训前后不同层级儿科护士人文关怀能力总分 比较 见表 3。

表 3 培训前后不同层级儿科护士人文关怀能力总分比较 分, $\bar{x} \pm s$

时间	N0(<i>n</i> = 26)	N1(<i>n</i> = 29)	N2(<i>n</i> = 49)	N3(<i>n</i> = 32)	N4(<i>n</i> = 6)
培训前	178.88 ± 11.11	186.38 ± 16.03	188.39 ± 11.39	186.84 ± 14.29	191.83 ± 17.57
培训后	200.58 ± 11.83	209.66 ± 14.84	211.37 ± 11.26	210.00 ± 13.36	215.17 ± 14.93
<i>t</i> / <i>Z</i>	−6.815	−5.739	−10.042	−6.695	−2.479
<i>P</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.033

2.3 培训前后儿科护士对人文关怀培训满意度比较 见表 4。

表 4 培训前后儿科护士对人文关怀培训满意度比较 人(%)

时间	人数	非常满意	满意	一般	不满意
培训前	142	23(16.2)	56(39.4)	44(31.0)	19(13.4)
培训后	142	95(66.9)	35(24.6)	9(6.4)	3(2.1)

注:两组比较,*Z* = 9.042, *P* = 0.000。

3 讨论

3.1 基于需求的人文关怀分层培训可显著提高儿科各层级护士的关怀能力 患儿住院后,多数家庭对治疗护理的期望高,但儿童患病往往起病急,病情变化快,各项护理操作难度大,导致患儿及家属心情焦虑,护患关系紧张,容易引起纠纷,这就需提高儿科护士人文关怀能力。2016 年,国家卫生和计划生育委员会将人文关怀列为改善医疗服务行动的 10 项重点工作之一,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,尤其是针对儿童、产妇等患者要增强人文关怀服务^[12]。护理人员作为关怀护理的主要实施者,其人文关怀能力对关怀的实施效果有决定性的作用^[13]。本研究结果显示,培训后不同层级儿科护士人文关怀能力总分和各维度评分显著高于培训前(*P* < 0.05, *P* < 0.01),表明根据培训需求分析制定的人文关怀分层培训有利于提高儿科各层级护士的关怀能力。护士分层培训是国家卫生部在推进《优质护理服务实施方案》^[14]工作的一项重要举措,根据护士不同层级进行相应培训,避免了护士培训流于形式、缺乏针对性等问题,它也是所有教育系统中最盛行的一种方式^[15]。分层培训可以让不同层级的护士根据岗位所需学到相应的能力,不仅有助于学习者更好地吸收所学知识,也在一定程度上促进学习者向更高层级发展^[16]。以往的人文关怀培训是对儿科所有护士实施相同的培训内容和培训方式,没有考虑到不同年资护士培训需求的差异,也没有根据不同层级护士岗位设置不同人文关怀培训目标,最终导致培训效果不佳。研究显示,护士的培训需求既有共性,也有个性,不同层级、不同工作岗位对护士的要求是不一样的,其培训需求也表现出明显的差异^[17]。

在本次人文关怀分层培训中,首先通过问卷调查和访谈法,在实施培训前充分了解不同层级儿科护士的人文关怀培训需求,然后根据培训需求分析设置不

同层级护士的培训目标和培训内容。如新护士刚刚进入临床,对人文关怀知识了解有限,通过人文关怀理论知识、心理学、护理礼仪等学习提高新护士人文关怀知识水平;初级护士在临床实践过程中,关于如何将关怀融入临床护理实践中存有困惑,通过增加专科关怀护理服务措施和流程等方式提高人文关怀实践能力;中级护士多在科室担任带教工作,通过增加人文关怀故事分享、人文关怀护理查房等形式锻炼他们的人文关怀教学能力;高级护士更注重护理科研,也存在一定的科研困难,通过增加人文关怀护理科研知识的学习和论文撰写等锻炼护士的人文关怀科研能力,通过增加人文关怀管理学习自我关怀和相互关怀;专科护士更注重学科的发展,通过增加人文关怀护理理论研究提高护士的人文关怀专业理论水平,以期进行人文关怀理论研究。故本次培训注重内容的科学性和针对性,体现了护士培训以岗位需求为导向、岗位胜任力为核心,突出专业内涵,适应临床护理发展,故取得较好效果。

3.2 基于需求的人文关怀分层培训提高了儿科护士对人文关怀培训的满意度 根据培训需求分析制定的护士人文关怀分层培训体系,因其培训计划更多地考虑了个人需要,故能在有计划培训的基础上充分调动不同层级护士的主观能动性,使岗位需求的培训目标与个人发展需求达到高度统一,从而明显提高各层级护士对人文关怀培训的满意度,为进一步推进完善的培训模式提供理论与实践基础。

综上所述,根据培训需求分析制定的儿科护士人文关怀分层培训,使培训者对全局做到有的放矢,具有很强的实用性,同时也符合当今我国护理事业发展对护士关怀能力的需求。本研究结果显示,分层培训能明显提高各层级儿科护士的人文关怀能力,提高护士对人文关怀培训的满意度。因条件有限,仅在一所三级甲等医院儿科范围内进行实施,需要在进一步的实践中不断发展和完善。

参考文献:

[1] 于卫华,宋江艳,何小兰,等.我国临床护士分层培训研究现状[J].中国护理管理,2013,13(1):57-59.
[2] 刘义兰,宫春燕,胡德英,等.医院护理人文关怀规范化管理及成效[J].中华医院管理杂志,2016,32(3):226-229.
[3] 中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会.关于进一步深化优质护理、改善护理服务的通知[EB/OL].(2015-10-16)[2019-01-16].<http://www.nhfp.gov.cn/zyygj/s3593/201503/7bfe482ac571419e9e901909180d9916.sht>