

网约护士岗位培训现状及需求调查

刘晶晶^{1,2}, 段晓侠³, 汪艳¹, 潘文亮⁴, 陈玲玲⁵

On-the-job training status and needs of online-hailing nurses Liu Jingjing, Duan Xiaoxia, Wang Yan, Pan Wenliang, Chen Lingling

摘要:目的 了解网约护士培训现状及培训需求,为构建针对性干预提供参考。方法 采用自制网约护士培训现状及培训需求调查问卷对安徽省 20 所开展“互联网+护理服务”的二级及以上综合医院共 344 名网约护士进行调查。结果 网约护士培训、资格认证、考核等方面的实施率为 2.3%~47.7%,而需求率为 16.3%~92.7%;培训内容需求总分 4.12±0.63,得分排序前 10 的条目分布在专业知识、专业技能、沟通协调及合作能力 3 个维度。结论 网约护士培训不足,培训需求度高,相关管理部门应引起重视,开展规范化培训,严格准入机制,打造网约护理支持平台,全面提高网约护士护理服务能力和安全保障。

关键词:网约护士; 互联网+; 护理服务; 岗位培训; 培训需求; 调查分析

中图分类号:R473.2;R192.6;TP393 **文献标识码:**B **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2022.11.092

“互联网+护理服务”即医疗机构依托互联网信息技术平台,通过“线上申请、线下服务”的形式派出机构内护士,也称“网约护士”,为居家患者或因患病行动不便人群提供护理服务^[1]。自 2019 年“互联网+护理服务”在北京、天津等地试点以来,国家卫健委明确指出各省至少有一个城市根据自身情况开展试点工作。有研究表明,社区居民及护士对“互联网+护理服务”有较高的使用意愿^[2-3],认为足不出户可享受优质护理服务,且护士可合理灵活地安排工作时间和内容,增加个人经济收益并提升自身价值。然而网约护士上门提供护理服务,需面对患者家庭环境及其本身健康状况和不可预测的病情变化等未知风险,且存在一定人身安全隐患^[4],具有专业性特殊、风险高、突发情况复杂等问题,给网约护士的工作带来了巨大的挑战。国家卫健委指出,护士培训制度的建立应以岗位需求为导向、以岗位胜任力为核心^[5];并提出对网约护士开展针对性培训^[1]。但是目前医院内的网约护士大多来自不同的科室,综合能力参差不齐^[6],其既往工作内容多为单一专科属性,缺乏独立上门服务的优势。培训应与护士的实际岗位培训需求相结合,而对岗位需求进行分析可决定培训的方向、内容以及方法^[7]。因此本研究对安徽省开展“互联网+护理服务”的二级及以上医院的网约护士进行问卷调查,旨在了解安徽省网约护士上门护理服务培训现状及培训需求,为构建适用性培训课程和针对性干预提供参考。

作者单位:1. 蚌埠医学院研究生院(安徽 蚌埠,233030);2. 淮南市第一人民医院肿瘤内科;蚌埠医学院第二附属医院 3. 教学科 4. 网约服务中心 5. 护理部

刘晶晶:女,硕士在读,护师

通信作者:段晓侠,382225677@qq.com

科研项目:安徽省教育厅人文社会科学重点项目(SK2019A0191);安徽省护理学会科研项目(AHHLb202107);蚌埠市社会科学规划立项项目(BB22B040)

收稿:2022-01-10;修回:2022-03-04

1 对象与方法

1.1 对象 于 2021 年 8~9 月采取方便抽样法,选取安徽省 20 所开展“互联网+护理服务”的二级及以上综合医院、共 344 名网约护士为研究对象。纳入标准:①来自开展“互联网+护理服务”的综合医院;②从事网约护理服务或近 1 年内有过上门服务经验;③自愿参与本研究。

1.2 方法

1.2.1 调查工具 由课题小组自制“网约护士培训现状及需求调查问卷”,共 3 个部分。①网约护士一般资料。包括性别、年龄、工作年限、医院等级、学历、职称、职务、专科护士与否、聘用形式、上门服务次数共 10 个条目。②网约护士培训现状及培训方式需求。培训现状包括是否接受过岗前及岗中培训、有无资格认证、培训师资、培训方法、考核方法;培训方式需求包括培训方式、考核方式、培训师资。③网约护士培训内容需求。为了后续构建网约护士培训课程体系,采取小组讨论联合专家函询法完成该部分的设计。由课题小组成员对“互联网+护理服务”相关政策进行认真解读、对相关文献进行检索与学习,提取网约护士岗位胜任力内涵特征^[8-9];选取我院 14 名网约护士(分别选自 ICU、急诊外科、儿科、妇产科、普外科、神经外科、门诊;全职 5 人,兼职 9 人)进行半结构化访谈,了解网约护士培训需求;然后形成网约护士(具有岗位胜任力特征)的培训内容需求调查问卷初稿,包括专业知识(16 个条目),专业技能(20 个条目),社会能力(3 个条目),专业态度(4 个条目),专业发展能力(14 个条目)5 个方面共 57 个条目。遴选 27 位专家,均为临床护理管理者,其中熟悉“互联网+护理服务”22 人、社区护理 3 人;担任临床护理教学 16 人;心理咨询师 1 人、伤口造口专科护士 2 人;职称为主任护师 7 人,副主任护师 14 人,主管护师 6 人。以电子邮箱、微信链接形式发放函询问卷,第 1 轮发放 27 份问卷均收回,第 2 轮发收 27 份问卷收回 26 份。通过 2 轮专家函询,删除 9 个条目,修改调整 10 个条

目为 5 个,形成最终版培训需求内容调查问卷,包括专业知识(14 个条目),专业技能(12 个条目),沟通协调及合作能力(3 个条目),专业态度(4 个条目),专业发展能力(10 个条目)5 个维度共 43 个条目。问卷内容效度指数(S-CVI)为 0.949,条目水平内容效度指数(I-CVI)为 0.846~1.000。选取 50 名网约护士进行预调查,均认为问卷条目清晰,未进行语义修改调整,问卷总的 Cronbach's α 系数为 0.976。条目采用 Likert 5 级计分法,1~5 分依次表示完全不需要、不太需要、一般需要、比较需要、非常需要,总分 43~215 分,分数越高表示需求度越高。

1.2.2 调查方法 课题组提前联系各医院护理部,取得其理解配合,于护士长例会时,统一对研究目的及问卷内容进行详细解释说明;由护士长将问卷链接发送给网约护士填写后直接提交。所有题项均为必答题,系统设有漏选提醒;共发放问卷 379 份,剔除有明显作答规律及无效问卷,共获得有效问卷 344 份,有效回收率为 90.8%。

1.2.3 统计学方法 应用 Excel 软件录入数据,应用 SPSS25.0 软件进行描述性分析。

2 结果

2.1 网约护士一般资料 344 人中,男 13 人,女 331 人;年龄 22~53(34.77±6.45)岁;工作年限 3~32(13.88±7.23)年,其中<5 年 25 人;二级医院 75 人,三级医院 269 人;大专 51 人,本科 293 人;护士 17 人,护师 101 人,主管护师 188 人,副主任护师 37 人,主任护师 1 人。职务:无 153 人,护士长 98 人,科室总带教 35 人,质控护士 16 人,感控护士 29 人,其他(护理部主任,健康教育管理员,教学秘书,信息员)13 人。专科护士 64 人;全职网约护士 44 人,兼职 300 人;上门服务次数 1~10 次 291 人,11~30 次 37 人,31~50 次 6 人,51~100 次 10 人。网约服务项目:静脉采血,静脉置管护理,胃管置管术,留置导尿管,造口护理,压力性损伤护理,气管切开护理,新生儿护理,伤口换药等。

2.2 网约护士岗位培训现状及相应需求 见表 1。

2.3 网约护士培训内容需求得分 见表 2。

2.4 网约护士培训内容需求得分排序前 10 的条目 见表 3。

3 讨论

3.1 网约护士队伍现状 本次调查显示,我省二级及以上医院“互联网+护理服务”工作已经展开,上门服务 51~100 次有 10 人;网约护士年龄平均(34.77±6.45)岁,工作年限(13.88±7.23)年,本科学历 293 人(85.2%),中级及以上职称 226 人(65.7%),专科护士为 64 人(18.6%),网约服务以兼职为主(87.21%),这些数据说明我省二级及以上医院网约护士资质良好,能胜任所提供的护理服务。但也存在不足的方面:如 17 人(4.9%)为护士,尚未评

聘职称;25 人(7.3%)工作年限<5 年。这 2 项均未达到卫健委在“互联网+护理服务”试点工作方案中规定的网约护士资质最低应具有护师职称及 5 年临床工作经验^[1]的要求;另外,男护士比例偏低,仅 13 人(3.8%),专科护士比例也较小,这些均应加以改进,包括严格网约护士准入制度,鼓励男护士、专科护士参与到网约服务工作中,积极探索以专科护士为主导^[10]的护理服务等。当前,我省网约服务以兼职为主,与吴晖湖等^[6]调查结果一致,这可最大化地利用护理人力资源,但也会增加网约护士的劳动强度,如何有效协调兼职与全职比例,开展多种护理服务形式,还有待探索。

表 1 网约护士岗位培训现状及相应需求(n=344) 人(%)

项目	培训实施	需求
岗前培训	164(47.7)	317(92.2)
岗中培训	115(33.4)	284(82.6)
资格认证	140(40.7)	319(92.7)
培训师资(多选)		
高校教师	23(6.7)	126(36.6)
专科护士	110(32.0)	240(69.8)
高级职称护士	103(29.9)	168(48.8)
临床医生	34(9.9)	135(39.2)
心理咨询师	20(5.8)	160(46.5)
营养师	23(6.7)	124(36.0)
法律顾问	11(3.2)	146(42.4)
其他*	9(2.6)	4(1.2)
培训方法(多选)		
线上自学	108(31.4)	230(66.9)
集中理论授课	118(34.3)	149(43.3)
专题讲座	97(28.2)	166(48.3)
情景模拟演练	67(19.5)	197(57.3)
案例教学法	77(22.4)	194(56.4)
操作示范训练	20(5.8)	183(53.2)
小组讨论	23(6.7)	102(29.7)
科室轮转	8(2.3)	56(16.3)
其他**	10(2.9)	15(4.4)
考核方法(多选)		
理论考核	164(47.7)	238(69.2)
技能考核	130(37.8)	219(63.7)
情境模拟考核	25(7.3)	254(73.8)

注:* 包含中医专家、催乳师、网约服务公司人员、保安、警察; ** 包含上门操作示范、院外进修、社区学习。

表 2 网约护士培训内容需求得分(n=344) 分, $\bar{x} \pm s$

项目	条目数	总分	条目均分
专业知识	14	58.44±9.19	4.17±0.67
专业技能	12	48.87±8.47	4.05±0.74
沟通协调及合作能力	3	12.62±4.52	4.20±0.76
专业态度	4	15.97±6.55	4.00±0.92
专业发展能力	10	41.35±7.29	4.13±0.75
培训内容需求	43	177.25±36.02	4.12±0.63

表 3 网约护士培训内容需求得分排序前 10 的条目($n=344$)

项目	得分 ($\bar{x} \pm s$)	排序
专业知识维度		
护理心理学知识(居家患者及家属心理特点、心理问题识别及应对、临终患者家属支持、自身心理调适及压力应对等)	4.25±0.70	2
网约护理服务过程相关医疗纠纷的处理	4.24±0.72	4
网约护理服务流程	4.23±0.71	5
网约护理服务平台的应用	4.22±0.76	6
营养学知识(常见慢性病饮食搭配、治疗饮食及基本饮食适应证、营养评估等)	4.22±0.69	9
网约护理服务活动执业相关规章制度及医疗法律法规概述	4.22±0.72	8
专业技能维度		
网约护理服务过程中危重患者的转运	4.25±0.76	1
网约护理服务过程中患者突发心肌梗死、脑梗死、脑出血等的识别及转诊	4.24±0.74	3
沟通协调及合作能力维度		
团队合作与组织协调在网约护理服务中的应用	4.22±0.73	7
人理解解和沟通技巧(医护沟通、护患沟通、与家属沟通等)在网约服务中的应用	4.20±0.77	10

3.2 网约护士岗位培训现状 表 1 示,网约护士在岗前及岗中培训、资格认证、培训师资及培训方法、考核方面的实施率为 2.3%~47.7%,而需求率为 16.3%~92.7%,存在培训实施不足,需求度高的情况。在岗前及岗中培训方面,我省网约护士培训意识强烈,但是存在未培训就上岗的情况。分析原因可能为试点医院为最大化地调动护理人力资源,满足上门护理服务需求,采取谁有空谁接单模式;更有护士在“网约护士”“共享护士”等平台进行注册接单,无法核实身份,从而导致在培训方面缺乏规范性、一致性;护士在执业过程中如不及时进行专业知识与技能培训,会出现胜任力与岗位不匹配的情形,进而不断增加其身心及工作压力^[11],影响上门服务质量。在访谈中网约护士谈及离开熟悉的医院场景外出上门服务时有一定的心理压力。建议护理管理者根据网约护理服务的特点,定期进行社区调查,了解社区护理服务需求,制订应对机制,同时加强网约护士培训,包含岗前与岗中定期培训^[12],鉴于上门护理服务的特殊性,应组建由各临床专科、医务科、医患办、保卫科等多部门联合的网约护士培训小组,开展综合性培训,严格考核、严格认证,确保网约护士专业知识与技能、综合能力达到规定水平,并持有合法专业资格证,从护理专业角度与法律层面来保障患者及自身安全。

3.3 网约护士培训内容需求 表 2 显示,网约护士培训内容需求总分为 4.12±0.63,处于较高水平,提示培训为网约护士的普遍需求。与许冰等^[13]调查结果一致,但是在专业技能操作方面培训需求得分为 4.05±0.74,低于许冰等^[13]调查结果。分析原因可能为本研究调查对象为综合医院有过数次上门服务经验的护士,在上门提供护理服务之前已经过医院筛选,对于目前提供的技能操作项目较熟练,故其培训需求度较其他维度得分稍低。表 3 显示,培训内容需求得分排序前 10 的条目分布在专业知识(6 条,总

数 14 条)、专业技能(2 条,总数 12 条)、沟通协调及合作能力(2 条,总数 3 条)3 个维度,10 个条目排序前 1~3 的依次为危重患者的转运、护理心理学知识及患者突发心肌梗死、脑梗死、脑出血等的识别及转诊。这些均为网约护士上门服务遇到的实际情形及其认为处置难度较大的内容,在今后的培训教材编写中应重点纳入。本结果也提示对网约护士的规范化、系统化培训,以及系统性支持机制的构建刻不容缓。

4 小结

本次调查结果显示,网约护士存在培训不足、考核不严谨的问题,以及培训需求高的特点。相关管理部门应引起高度重视,先从培训与管理入手,联合多部门建立和完善网约护士准入、培训、管理机制,打造网约护理支持平台,全面提高网约护士护理服务能力和安全保障,推动我国网约护理健康发展。

参考文献:

- [1] 中华人民共和国卫生健康委员会. “互联网+护理服务”试点工作方案[EB/OL]. (2019-02-12)[2021-03-12]. <http://www.nhc.gov.cn/zyygj/s7657g/201902/bf0b25379ddb48949e7e21edae2a02da.shtml>.
- [2] 刘珍,张艳,李宏洁,等. 郑州市社区居民对“互联网+护理服务”使用意愿及影响因素[J]. 护理学杂志,2020,35(3):77-79.
- [3] 毕宇. 我国实施护士多点执业的利益相关集团分析与建议[J]. 护理学杂志,2017,32(17):51-53.
- [4] 孙肖潇,孙国新,梁茵,等. 医护人员上门医疗服务开展现状及执业风险分析[J]. 上海预防医学,2016,28(4):250-253.
- [5] 中华人民共和国卫生健康委员会. 国家卫生健康委办公厅关于进一步加强医疗机构护理工作的通知[EB/OL]. (2020-09-02)[2021-03-12]. <http://www.nhc.gov.cn/zyygj/s7653pd/202009/67aba592ab854891b97c61a06c1058a6.shtml>.
- [6] 吴晖湖,韦庆华. 公立医院开展“互联网+护理服务”降本增效路径[J]. 管理观察,2019(31):188-190.
- [7] 刘峥. 全面质量管理在企业职工培训中的应用[J]. 人力资源,2020(12):93-94.
- [8] Johnsen H M, Slettebø Å, Fossum M. Registered nurses' clinical reasoning in home healthcare clinical practice: a think-aloud study with protocol analysis[J]. Nurse Educ Today,2016,40(23):95-100.
- [9] 周玉玲. 基于“互联网+护理服务”背景下网约护士胜任力指标体系的构建[D]. 昆明:云南中医药大学,2021.
- [10] 马嘉谊,陈伟菊,王琳,等. 专科护士主导延续护理的研究现状及展望[J]. 护士进修杂志,2020,35(19):1751-1755.
- [11] 董玲娜,盛芝仁,胡建利,等. 宁波市“互联网+”产后护理项目试运行期间网约护士上门服务体验的质性研究[J]. 中国现代医生,2020,58(33):1-4.
- [12] 耿艳云,李漓,彭莉萍,等. 基于核心胜任力的疼痛治疗专科护士培训[J]. 护理学杂志,2020,35(24):62-66.
- [13] 许冰,张艳,吴松梅,等. 三级医院护士“互联网+护理服务”核心知识技能培训需求调查[J]. 护理学杂志,2020,35(12):90-93.