

# 对居家老年退休护理人员关爱志愿服务探索

刘义兰<sup>1</sup>, 胡梦云<sup>1</sup>, 丰明姣<sup>2</sup>, 张丽华<sup>3</sup>, 张方方<sup>4</sup>, 何娇<sup>5</sup>, 何澜<sup>6</sup>, 王剑桥<sup>7</sup>, 胡洁<sup>8</sup>, 齐培莹<sup>8</sup>, 游妍婕<sup>2</sup>, 黄垒<sup>2</sup>

**摘要:**目的 探讨为老年退休护理人员提供关爱志愿服务的方法及成效。方法 招募在职护理人员及护理院校学生志愿者为有需求的居家退休护理人员定期开展电话或上门志愿服务。结果 志愿服务6个月,参与服务的志愿者33名,接受志愿服务的退休护理人员29名。退休护理人员认为志愿服务能够解决实际困难、增强积极情绪、感到被重视。志愿者为退休护理人员提供上门服务49人次。78.8%的志愿者认为收获很大或较大;84.9%的志愿者有很大或较大成就感。结论 开展志愿服务对于创新老年服务模式、切实关爱居家老年人及改善老年人的生活体验具有重要意义。

**关键词:**护理人员; 退休; 老年人; 志愿服务; 人文关怀; 居家养老服务

**中图分类号:**R47;C931 **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2023.05.092

**Exploration of volunteer caring service for retired elderly nurses at home** Liu Yilan, Hu Mengyun, Feng Mingjiao, Zhang Lihua, Zhang Fangfang, He Jiao, He Lan, Wang Jianqiao, Hu Jie, Qi Peixuan, You Yanjie, Huang Lei. Department of Nursing, Union Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430022, China

**Abstract:** **Objective** To explore a method and effect of volunteer caring service for the elderly retired nurses. **Methods** On the job nurses and student volunteers in a nursing school were recruited, then they conducted regular telephone or door-to-door volunteer service for the retired nurses at home in need. **Results** The volunteer service has already lasted 6 months, totally 33 volunteers attended and serviced, and 29 retired nurses received the service. The retired nurses thought that, the volunteer service could solve their real difficulties, enhance positive emotion, and make them feel they were paid attention. The volunteers provided 49 times door-to-door service for the retired nurses, totally 78.8% volunteers thought they gained a lot, and 84.9% volunteers had sense of achievement. **Conclusion** Carrying out voluntary service is of great significance for innovating elderly service model, caring the elderly at home and improving their life experience.

**Key words:** nurses; retired; the elderly; voluntary service; humanistic caring; home-based care services

我国正处于人口老龄化快速发展阶段,第七次全国人口普查结果显示我国60岁及以上老年人口规模达到2.64亿,占比达18.7%<sup>[1]</sup>。2020年颁布的《关于加强老年人居家医疗服务工作的通知》提出加强居家医疗服务管理和规范居家医疗服务行为,鼓励重点对有居家医疗服务需求且行动不便的高龄或失能老年人等提供相关医疗服务<sup>[2]</sup>。2022年颁布的《我国护理事业发展规划(2021—2025年)》提出,要创新老年服务模式<sup>[3]</sup>。志愿服务是指志愿者不求回报、自觉自愿地为社会公益事业或者他人特别是弱势群体提供无偿服务的行为<sup>[4]</sup>。研究报道,志愿服务能够为居家老年人提供多样化的服务<sup>[5-6]</sup>,但服务范围比较零散、服务内容缺乏针对性。退休护理人员在平衡退休前后生活落差的过程中容易产生各种问题,尤其是部分居家养老护理退休人员,由于健康状况下降、社会失用、社会保障不够等原因,存在诸多生活、精神及心理上的问题,需要获得支持与关注<sup>[7-8]</sup>。为弘扬志愿服务精神,践行护理人员职责,我院护理部组织开展了对本院居家退休护理人员的关爱志愿服务,报告如下。

作者单位:华中科技大学同济医学院附属协和医院 1. 护理部 3. 神经外科 4. 团委 5. 新生儿科 6. 乳腺甲状腺外科 7. 骨科 8. 肿瘤中心(湖北武汉,430022);2. 华中科技大学同济医学院护理学院

刘义兰:女,博士,主任护师,护理部主任,yilan2020@163.com

收稿:2022-10-05;修回:2022-12-05

## 1 对象与方法

### 1.1 对象 纳入标准(具备下述1种及以上情况):

①年龄75岁及以上;②独居;③身患1种及以上慢性疾病、行动受限;④有志愿服务需求,知情且同意接受志愿者的关爱服务。排除标准:由于精神疾病无法正常接受志愿服务者。

### 1.2 方法

**1.2.1 招募志愿队伍** 我院是一所大型三级甲等综合性医院,2002年成立了第1支志愿服务队伍,2012年成立了医院志愿者联合会,发展至今已有4个志愿服务基地和16支具有医疗特色的志愿服务队。2022年3月,在院领导的重视和院团委的支持下,护理部成立了护理生命关怀志愿服务队,并正式启动关爱离退休护理人员志愿服务项目。首先组建志愿者队伍。①医院护士志愿者。志愿者的遴选为自愿参加、病区推荐相结合。选拔标准为:在职护理人员;有积极参与的意愿,愿意用业余时间参与志愿服务;身体健康;具有良好的思想道德品质和社会奉献精神,认同志愿者的使命及目标,不追求物质报酬或其他私利。最终遴选出47名在职护士志愿者。②护理院校学生志愿者。根据医院的志愿服务规则,吸纳护理院校志愿者6名,其中博士生1人,硕士生4人,本科生1人。所有志愿者均在医院志愿服务管理机构完成注册,经过审批合格。

**1.2.2 开展志愿服务培训** 为提高志愿者服务意识,增强服务知识和服务技能,护理部主任为关爱退休护理人员志愿服务项目负责人,负责对志愿者进行培训管理,并制订培训内容和计划,保障志愿服务的顺利开展。在正式启动关爱退休护理人员志愿服务项目前,医院团委书记受邀为志愿者进行岗前培训,培训内容包括我院志愿服务的背景和发展、志愿服务的理念、工作机制、态度与技巧以及志愿服务的风险规避。

**1.2.3 志愿服务形式与程序** 结合退休护理人员工作的科室、志愿者工作的科室及交通的远近,按照同科室优先、距离近优先的原则,建立志愿者与退休护理人员“一对一”或“二对一”的初步配对服务模式。采用电话服务和上门服务两种相结合的服务形式,志愿者在工作之余通过电话沟通了解服务对象的现状及服务需求,关心服务对象的身体和心理状况。电话服务一般每周 1 次,或根据实际需求适当增加;上门服务的内容及频率根据退休护理人员的需求实施。

**1.2.4 志愿服务内容** 志愿服务内容包含陪伴、聊天、健康评估与指导、健康监测(量血压等)、协助就医、住院慰问、生日祝福,与社区管理者、警务人员及退休人员家属协商对退休护理人员的照顾等。

**1.2.5 志愿服务规范** 志愿者上门服务统一着装,并佩戴工作牌,携带统一制作的布袋(装有老年人关怀需求评估表、老年人生活幸福度评估表、志愿服务联络卡)。志愿服务联络卡上印有志愿者的姓名和联系方式,供退休护理人员有需求时联系志愿者。

**1.2.6 志愿服务工作登记与宣传** 由专人进行工作量及状况的登记。每月进行 1 次线下或线上经验交流。建立微信群,志愿者可随时分享感受和经历。在医院官网对志愿服务活动进行报道宣传。

## 2 结果

**2.1 志愿者及服务对象一般资料** ①志愿者。目前参与服务的志愿者 33 人,女 30 人,男 3 人;年龄 22~56 岁,平均 22.3 岁;工作年限 4~38 年,平均 7.5 年;护理管理者 6 人,护士 27 人;主任护师 1 人,主管护师 23 人,护师 4 人,护士 5 人;硕士及以上学历 16 人,本科 16 人,大专 1 人。②服务对象。接受志愿服务的退休护理人员 29 人,均为女性;年龄 73~99 岁,平均 86.8 岁;未婚 1 人,已婚 10 人,丧偶 18 人;8 人独居;8 人身患慢性疾病。

**2.2 志愿服务情况** 2022 年 5~10 月,除电话沟通外,志愿者为退休护理人员提供上门服务 49 人次,上门服务总时长 61 h 55 min。

**2.3 服务对象体验** 由 2 名护理研究生对接受志愿服务的 4 名退休护理人员进行访谈,总结出解决实际困难、增强积极情绪、感到被重视 3 个主题。①解决实际困难。退休护理人员志愿服务项目得到服务对象

的欢迎和好评,认为志愿者能够解决自己遇到的实际困难。退休人员 1:“很感谢你们陪着我来医院看病,我一个人根本没法完成,走路都走不动,幸亏有你们来接送我,非常感谢(拉住志愿者的手)!”退休人员的女儿也从外地打电话到护理部致谢。②增强积极情绪。退休后社会交往变少,尤其是高龄、独居退休护理人员,常感到孤独,心情抑郁。志愿者的聊天与陪伴,使她们增加了社会交往,来自医院这个集体的关怀给她们增添了生活信心和快乐等积极情绪。退休人员 2:“你们特意来看我,我很感谢,我知道你们平时工作那么忙,还来看我,又帮我联系上我以前的老同事,我很开心、很感动(激动落泪)!”。③感到被重视。很多退休人员表示志愿服务让自己感到被关注、被重视,并感到过去的护理工作价值被记住和被肯定。退休人员 3:“你们带给我的这个科室纪念册比什么都珍贵,我想起来了,很多过去在医院工作的事情,我太开心了!”

**2.4 志愿者收获与体验** 采用自制的关爱退休护理人员志愿服务问卷调查表进行调查,包括志愿者一般资料、志愿服务收获、志愿服务成就、是否能发挥专业所长、是否愿意继续提供志愿服务、志愿服务体验(开放式问题)。78.8%的志愿者认为收获很大或较大;84.9%的志愿者有很大或较大成就感;75.8%的志愿者认为能发挥专业所长。所有志愿者表示愿意继续为退休护理人员提供志愿服务。部分志愿者在实际服务过程中表示遇到过困难,如个人时间不足、与服务对象沟通困难、疫情阻碍上门服务、部分需求无法满足、费用支付主体不明确等。

## 3 讨论

**3.1 对退休护理人员开展志愿服务的意义** 本项目招募在职护理人员志愿者及学生志愿者,在评估老年退休护理人员需求的基础上,采用“一对一”或“二对一”结对的方式对行动不便有需求的退休护理人员提供电话服务与上门服务形式的关爱服务,具有重要的意义。主要体现在:①是医院及科室关爱退休职工的一种有益补充。各单位对退休职工均有一定形式的关爱活动,如节日慰问、生日祝福、分发福利等。这些举措让退休护理人员感到温暖,但因内容、形式和时间相对固定,尚不能满足其个性化、临时性的需求,如有的老年人有看病需求但缺少子女陪伴,志愿服务则可以根据老年人的具体需求及时提供相应的帮助。②是医院医务志愿服务对象和内容的拓展。目前,多家医院重视医务人员开展志愿服务,包括义诊、健康讲座、上门慰问等<sup>[9-10]</sup>。而对老年人提供定向的、固定持久的、符合老年人需求的电话或上门志愿服务较少,本项目拓展了医院工作人员志愿服务的范畴和外延。③是老年护理服务方面的积极创新。该项目突破了护理人员仅对医院患者提供关怀,而是将人文关怀延伸到社会上有需求的居家老年人,是对全国护理

事业发展规划(2021—2025年)的积极响应。

### 3.2 志愿者关爱服务可提高退休护理人员的幸福感

由于身体功能逐步减退,慢性疾病增多,社会交往减少,居家退休护理人员存在较多的实际困难。志愿服务有利于满足退休护理人员的生活需要和精神需要,一定程度上填补退休护理人员脱离社会后的失用感,有助于减轻精神焦虑抑郁等负面情绪。志愿者服务能够一定程度上满足退休护理人员的就医需求、情绪需要及生活需求,让退休护理人员感到被关怀被重视,减少社会孤立感。

### 3.3 志愿者关爱服务可提高志愿者的价值感

志愿服务的益处是双向的,志愿者自身能够从中获益。本研究结果显示,78.8%的志愿者认为收获很大或较大;84.9%的志愿者有很大或较大成就感;75.8%的志愿者认为能发挥专业所长。这与有关研究结果一致<sup>[11-13]</sup>。志愿者在志愿服务过程中因为能帮助到有需要的人,因而收获快乐、感到有价值、获得成就感;结合专业知识与退休护理人员交流疾病相关知识,并将最新的研究进展告诉退休护理人员,能够发挥专业所长。这种志愿服务也促进了护理前后辈的交流,有助于增强护理价值的代际传承和促进护士的职业精神塑造。

### 3.4 未来为老年人提供关怀志愿服务的启示

① 扩展志愿服务的范畴和对象。可以将服务对象扩展到退休护理人员之外的居家老年人,使医院护理人员在健康中国建设、居家老年服务方面有更大作为。② 志愿服务的效果评估。本项目仅对退休护理人员的主观感受进行了了解。今后她们身体及精神条件许可的情况下,可以进行生活质量、幸福度等的调查及实施前后的数据监测,以多角度了解志愿服务的效果,并不断改进。③ 志愿组织要加强志愿服务项目化管理和组织建设<sup>[7]</sup>。要采取措施对志愿者进行激励。志愿者在承担临床工作的同时,利用业余时间进行志愿服务,工作量较大。除了记录其志愿服务时间以外,还应有一定的激励措施,促进志愿者的精神和行为获得认可和褒奖。如给予志愿者荣誉表彰、根据志愿者的表现评定星级、大力宣传优秀志愿者的事迹<sup>[14]</sup>等,提升志愿者自我认可度,促进护理志愿服务的可持续发展。④ 进行志愿服务的信息化管理。建立志愿服务系统,确保任务分配、志愿服务全流程登记及服务对象反馈等得到及时的线上记录,便于进行便捷的动态管理。⑤ 进一步厘清志愿服务双方的责任与权利,并提前告知,方便具体服务工作过程中的实施。⑥ 进一步加强对志愿者的培训,如人际沟通技巧、专业技能等。

## 4 小结

作为养老护理服务的创新模式,本项目引导有奉献精神及能力的护理工作者加入关爱护理退休人员

的志愿服务,立足于满足退休护理人员的现实生活需要,达到了预期的良好效果,给退休护理人员提供慰藉和帮助,护理人员的奉献精神也得以体现。该项目符合国家政策方向,在提高居家老年人的生活质量、促进人文关怀方面进行了有益探索,有良好的社会效益。

### 参考文献:

- [1] 国家统计局. 中华人民共和国 2019 年国民经济和社会发展统计公报[EB/OL]. (2020-02-28)[2022-09-01]. [http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/202002/t20200228\\_1728913.html](http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/202002/t20200228_1728913.html).
- [2] 医政医管局. 关于加强老年人居家医疗服务工作的通知. 国卫办医发[2020]24号[EB/OL]. (2020-12-29)[2022-09-01]. <http://www.nhc.gov.cn/yzygj/s7653pd/202012/19a2617ba8e641bea9ac2472ea04c82a.shtml>.
- [3] 中华人民共和国中央人民政府. 国家卫生健康委关于印发《全国护理事业发展规划(2021—2025年)》的通知. 国卫医发[2022]15号[EB/OL]. (2022-04-29)[2022-09-01]. [http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-05/09/content\\_5689354.htm](http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-05/09/content_5689354.htm).
- [4] 潘昕,彭柏林. 志愿服务的伦理学界定[J]. 湘潭大学学报(哲学社会科学版),2022,46(3):152-156,164.
- [5] 曹海军,闫晓玲. 时间银行养老志愿服务模式的理论建构与时代发展[J]. 江淮论坛,2021(3):126-132,193.
- [6] 白玫,朱庆华. 老年用户智慧养老服务需求及志愿服务意愿影响因素分析——以武汉市江汉区为例[J]. 现代情报,2018,38(12):3-8.
- [7] 王忠祥,魏万宏,秦雪,等. 三级医院退休护士健康老龄化现状及影响因素研究[J]. 护理学杂志,2020,35(3):13-15.
- [8] 宋昱颖,李东芳. 退休护士轻度认知功能障碍的现状及其影响因素[J]. 广西医学,2019,41(12):1485-1490.
- [9] 陈哲,范学工,欧阳鑫波,等. 医务社会工作及志愿服务开展现状调查研究——以中南大学湘雅医院为例[J]. 医学与哲学(A),2017,38(7):44-47.
- [10] 井世洁,沈昶邑. 医联体模式下医务社会工作服务路径探析——以上海市为例[J]. 社会建设,2020,7(1):16-24.
- [11] 王晶,李燕君,徐芬,等. 护士与医务社工及志愿者三位一体服务模式在先天性心脏病患儿中的应用[J]. 护理学杂志,2022,37(13):29-32.
- [12] 林敏,王阳阳,谷嘉宁,等. 北京市高等医学院校护理专业学生志愿服务现状调查[J]. 护理学杂志,2022,37(6):72-76.
- [13] Smith R, Drennan V, Mackenzie A, et al. Volunteer peer support and befriending for carers of people living with dementia: an exploration of volunteers' experiences [J]. Health Soc Care Community, 2018, 26(2): 158-166.
- [14] 莫明聪,徐敏. 新时代党建引领公立医院志愿服务的路径与实践:以南山志愿服务队为例[J]. 中国卫生资源, 2021, 24(5): 495-498, 515.

(本文编辑 吴红艳)