

医院护士参与志愿养老服务体验的质性研究

丰明姣^{1,2}, 刘小娟³, 刘义兰¹, 许娟¹, 李凌¹, 黄垒^{1,2}, 王双¹, 李莺¹, 符冉¹

摘要:目的 了解医院护士参加志愿养老服务的体验,为制定志愿服务策略、促进志愿养老服务发展提供参考。方法 采用目的抽样法选取 18 名医院护士进行一对一半结构化深入访谈,采用 Colaizzi 7 步分析法进行资料分析。结果 共提炼出医院护士参与志愿养老服务体验的 3 个主题 7 个次主题:双重动机(职业价值倡导,个人价值追求);收获与挑战(积极情绪体验,自我成长与发展,困难与挑战);反思与期望(志愿团队缺乏组织与管理,志愿服务需要个人-组织-社区共同参与)。结论 护士在参与志愿养老服务过程中获得积极的情感体验和自我成长的机会,也遇到一定的压力;应增强护士志愿动机,减少志愿服务障碍,促进个人、组织和社区的共同参与。

关键词: 护士; 志愿服务; 老年人; 养老服务; 失能老人; 居家护理; 质性研究

中图分类号: R47; R339.94 **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2023.15.097

Qualitative research on hospital nurses' experience of participating in volunteer service for elder care

Feng Mingjiao, Liu Xiaojuan, Liu Yilan, Xu Juan, Li Ling, Huang Lei, Wang Shuang, Li Ying, Fu Ran. Department of Nursing, Union Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430022, China

Abstract: **Objective** To comprehend hospital nurses' experience of participating in volunteer service for elder care, and to provide a reference for development of volunteer service strategies and advancement of volunteer service for elder care. **Methods** Purposive sampling was used to select 18 hospital nurses for a semi-structured interview. The data were analyzed by using Colaizzi's seven-step analytical approach. **Results** A total of 3 themes which branched out into 7 sub-themes were extracted: dual motivation (advocacy of professional value, pursuit of personal value); gains and challenges (positive emotional experience, self-growth and development, difficulties and challenges); reflection and expectation (volunteer teams lacking organization and management, volunteerism in need of participation at the individual, organization and community levels). **Conclusion** Although nurses foster positive emotional experiences and opportunities for self-growth by participating in volunteer service for elder care, they also encounter certain pressure. It is necessary to enhance nurses' motivation to volunteer, reduce the barriers to volunteer service, and promote the joint participation at the individual, organization and community levels.

Key words: nurses; volunteer service; the elderly; elderly services; disabled seniors; homebased care; qualitative research

据第七次人口普查结果,我国 60 岁及以上老年人口达到 2.64 亿^[1],人口老龄化呈现加速发展趋势。我国现阶段有家庭养老、社区居家养老、机构养老 3 种基本养老模式。大部分老年人选择家庭和社区居家养老,并且我国失能失智老年人数量多,到 2020 年我国失能老人超过 4 000 万,占老年人比 18.3%^[2]。我国有关政策文件鼓励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^[3]。志愿养老服务有助于弥补这一养老服务缺口^[4]。志愿养老服务是指志愿者或志愿服务组织自愿、无偿向老年人提供的公益服务。国内外研究显示,志愿养老服务可以给予老年人身体照顾和精神慰藉,满足老年

人多样化需要^[5-8]。国外志愿养老服务的服务人员来源广,服务场所遍及医院、机构和社区,在老年人痴呆护理、慢性病照顾、安宁疗护等多方面发挥支持作用^[9-11]。我国自 2007 年成立中国南丁格尔志愿服务总队以来,已经发展了八百多支分队和几十万名护理志愿者。护理工作通过多渠道进入社区、机构和家庭参与志愿养老服务,多方面满足老年人需要和提高老年人生活质量^[12-13]。本研究通过深入访谈了解医院护士参与志愿养老服务的体验,为促进志愿护理服务发展、打造高效志愿服务体系提供参考。

1 对象与方法

1.1 对象 采用目的抽样法,于 2022 年 7 月 10 日至 8 月 30 日选取武汉市 2 所三级甲等医院的护士作为研究对象。纳入标准:①在医院工作的临床一线护士;②工作年限满 2 年;③参加志愿养老服务 3 次及以上;④知情并同意参与。排除标准:①规培、进修、轮转护士;②因休长假、因公外派等原因造成未连续在临床科室工作 6 个月及以上。样本量以资料达到饱和、不再出现新主题为止,共纳入 18 名护士,均为女性;受访护士的基本资料,见表 1。

作者单位:1. 华中科技大学同济医学院附属协和医院护理部(湖北 武汉,430022);2. 华中科技大学同济医学院护理学院;3. 中国南丁格尔志愿护理服务总队

丰明姣:女,硕士在读,学生

通信作者:刘义兰, yilan2020@163.com

科研项目:华中科技大学同济医学院护理学院 2022 年度自主创新研究项目(ZZCX2022001)

收稿:2023-03-18;修回:2023-05-20

表 1 受访护士的基本资料(n=18)

编号	年龄(岁)	学历	职称	工作科室	服务次数
A1	49	本科	副主任护师	老年科	>10
A2	32	本科	主管护师	妇科	5
A3	30	本科	护师	妇科	4
A4	50	大专	主管护师	神经外科	4
A5	43	硕士	主管护师	神经外科	5
A6	31	本科	主管护师	神经外科	4
A7	38	本科	主管护师	肿瘤科	3
A8	56	大专	主管护师	乳甲外科	7
A9	25	本科	护师	眼科	8
A10	42	本科	主管护师	泌尿外科	3
A11	42	大专	主管护师	儿童血液病房	4
A12	26	本科	护师	新生儿重症监护室	7
A13	29	硕士	主管护师	老年科	5
A14	27	本科	护师	老年科	10
A15	55	大专	主任护师	神经内科	>10
A16	39	本科	主管护师	老年科	>10
A17	33	本科	主管护师	肿瘤科	6
A18	49	大专	护师	呼吸科	>10

1.2 方法

1.2.1 确定访谈提纲 访谈提纲围绕护士参加志愿养老服务的体验进行设计,结合研究团队意见(1名主任护师、3名在读博士、4名在读硕士)对访谈提纲进行修订,最终确定的访谈提纲如下:①您在日常生活中参加过哪些志愿养老服务活动?②参与志愿养老服务后,您有哪些收获?③有哪些原因促使您参加志愿养老服务活动?④您觉得参加这些活动有什么阻碍吗?⑤您对促进护士参与养老服务有什么建议吗?⑥您有没有其他需要补充的?

1.2.2 资料收集方法 联系研究医院护理管理部门获取研究对象,与研究对象约定访谈时间及地点。访谈地点选择在受访者认为安静且较为舒适的环境(如办公室),访谈方式选择面对面访谈或电话访谈,访谈时间控制在40~60 min。2名研究者经过统一培训后对受访者进行半结构式访谈。正式访谈前先联系受访者说明访谈的目的,访谈时告知受访者保密原则,征得同意后进行录音。访谈结束后,由2名研究者逐字逐句核对录音内容,共同探讨提取主题。采用Colaizzi 7步分析法^[14]进行资料分析、主题提炼、内容分类和整理。

1.2.3 质量控制 研究前,研究者阅读有关质性研究的书籍与文献资料,了解质性研究的基本方法。由研究团队小组成员讨论形成访谈提纲,随后对2名符合纳入与排除标准的护士志愿者进行初步访谈后修订访谈提纲,以确保最大程度涵盖研究问题和保证受访者能够理解所有问题。正式访谈前,与受访者预约访谈时间以确保受访者有充足时间。访谈过程中,采用追问、确认、重复等技巧以提升访谈效果,同时记录受访者的语气和情感。访谈结束后的24 h内,先通过语音识别访谈录音进行初步转录,而后由2名研究者根据录音和笔记资料逐字逐句转录成Word文档后返回受访者确认。访谈资料的编码由2名研究者

共同进行初步编码,2人分别撰写反思日记并互相交流,以便获得关于研究主题的全面认识。

2 结果

共提炼出医院护士参与志愿养老服务体验的3个主题7个次主题:双重动机(职业价值倡导,个人价值追求);收获与挑战(积极情绪体验,自我成长与发展,困难与挑战);反思与期望(志愿团队缺乏组织与管理,志愿服务需要个人-组织-社区共同参与)。

2.1 主题 1:双重动机

2.1.1 职业价值倡导 护士参与志愿养老服务受到职业价值的驱动,包括护士职业精神、医院文化传承和前辈榜样影响。职业精神是护士从业理念和价值取向的反映,有助于激发护士参与志愿服务。而医院良好的文化建设有助于护士增强组织认同和接受组织价值观引领,进而投入志愿服务中。护士志愿行为也受到榜样人物的影响,榜样的形象往往对护士起到较大激励作用。A1:“我在老年科工作,平时会接触到很多严重认知障碍才来医院就诊的老年人。这种针对老人的健康科普也是我们的职责所在,只是说服务对象从住院患者延伸到了社区老年人。而且从慢病管理的角度,老年人疾病自我监测和管理的意识唤醒也是需要我们去带动的。”A7:“我觉得医院退休职工志愿服务活动会影响我们的员工,我现在这样去帮助老员工,医院把这个传承下去,以后也会有在职员工来帮助我。而且通过跟老员工的沟通我还了解了医院的历史背景,这也让我觉得作为我们医院的护士还是挺骄傲。”A15:“有一次我在医院里看见我们医院志愿队的负责老师了,那天她是带着老年人来看病,也了解到她退休以后一直在为社区的孤寡独居老年人做志愿服务,就觉得还有这么自愿为别人服务的‘活雷锋’,我就是被这种奉献精神感动后主动加入的。”

2.1.2 个人价值追求 护士参与志愿养老服务受到个人价值的驱动,包括社会文化倡导、自我价值实现以及道德文化传递。社会文化对公民价值观具有引导作用,受到良好社会文化氛围感召的护士能够更加积极地投入志愿养老服务中。同时,护士也在志愿养老服务过程中追求自我价值的实现和进行道德文化的代际传递。A8:“现在整个社会互帮互助互爱的风气越来越好了,尤其是强调对老年人的关爱和帮助,像我们社区还有老年人互助会呢,老吾老以及人之老,我希望能够帮到那些孤寡老人。”A17:“刚好有一天我小孩放学,就带她一起参加志愿服务,也是进行一次现场教育。她陪同我经历整个过程,包括缴费、取药、等药,再把药打包好送到老年人家里。我告诉她志愿服务是无偿的,当别人需要帮助的时候你去做这件事情,就是说你自己非常愿意去做。”

2.2 主题 2:收获与挑战

2.2.1 积极情绪体验 参与志愿服务关怀老年人和帮助他们解决困难,感知个人奉献的意义和收获认可,

护士会产生满足感和愉悦情绪,并获得服务对象的感谢和信任。A5:“大部分时候我接触的都是患者,但是当我把所学知识和一些经历再跟其他人分享的时候,那种除了角色以外的成就感还是让我内心非常满足的。”A13:“我觉得帮助别人是一件很快乐的事情,尤其是那些年迈的老人。”A3“通过上门接送老年人、陪同就诊的志愿服务,我感觉还是建立了老年人对我的信任。从彼此不熟悉到主动打电话向我求助健康方面的知识,这个信任建立的过程让我觉得很欣慰。”

2.2.2 自我成长与发展 在志愿服务过程中,护士的专业能力和专业价值获得认可,促进增强职业获得感。同时,志愿养老服务经历对护士精神塑造产生影响,唤醒内心的利他奉献精神,激励其进一步完善自身所学知识,促进增强专业知识积累、进行职业思考和提升沟通能力。A1:“我觉得从志愿服务中获得的专业被认可和职业的满足感是我最大的收获。比如有的老年人刚开始出现认知问题的时候,通过我们的科普他能意识到记忆出了问题,可以提升他们对于认知障碍这一老年综合征的认识,就觉得很有意义。”A14:“在志愿服务中要解答别人的问题,就会促使我去做一些理论知识的积累。我也会在旁边听一下医生对他们的指导,对自己也是一种提高。还有沟通交流能力也会得到提高。”

2.2.3 困难与挑战 受工作性质和个人家庭情况等因素影响,护士在投入志愿养老服务过程中会感到精力不足。同时,对于由护士自身承担志愿服务经济成本的情况,志愿者会感到担忧。而基于志愿者与服务对象的代际差异等原因,护士会感知与老年人关系建立和维系困难。A3:“我参与志愿服务过程中最大的阻碍就是个人时间分配。我要兼顾家庭和工作上的事情,在医院工作还需要倒班,加上我家离老年人住的地方有一定距离,我还要兼顾路途上花费的时间。”A2:“我们是公益性的,这个费用方面的问题有点不好说,其实我垫付的蛮少,就没有太大问题。但是如果很频繁的话,那肯定还是有一点麻烦。”A9:“第一次上门的时候,跟老年人拉近距离有一点难,会觉得我们是来走形式的,有的还会有抵触情绪。老年人也没有那么容易去表达诉求,沟通起来会有点困难,建立信任的关系有点儿压力,需要我花更多的心思。”

2.3 主题 3:反思与期望

2.3.1 志愿团队缺乏组织与管理 志愿养老服务尚存在诸多问题,尤其是团队组织与管理,如志愿者需求量大、志愿服务需要更完善的服务内容匹配、志愿服务缺乏有效组织等。A12:“我发现老年人尤其是那些孤寡独居的老年人很需要我们,他们会有包括健康问题咨询在内的各种需要,但是我们团队的人太少了,一个人可能要负责几位老年人。还有老年人跟我说担心志愿者只是来走走形式,解决不了他们的实际问题。”A14:“我们有志愿者做志愿服务被拒绝的情

况,有些老年人不希望被打扰,可能不需要生活照顾服务。我们做这种志愿服务首先要搞清楚对象需要什么,才能更好地提供服务。”A11:“志愿服务的团队其实很少,就是想做也很难找到途径。有的活动安排也不太合理,没有考虑到实际情况。”

2.3.2 志愿服务需要个人-组织-社区共同参与 志愿服务需要个人、组织和社区的合力参与。个人奉献是志愿服务的精神基础,也是志愿者与生俱来的伦理属性,强调志愿者对国家、民族、社会及他人的责任和义务。组织支持是影响团队成员问题处理能力的重要因素,对志愿者的志愿服务起到重要促进作用。而社区是老年人生活的主要环境,社区帮助对志愿服务起协调和辅助作用。A4:“我主要是出自爱心和奉献才参加志愿养老服务的,在奉献的过程中我自己本身也受益。”A10:“我觉得团队的资源更丰富,这有助于我们去解决问题。现在我们有志愿服务队,大家就更有组织性,能够通过别人的志愿活动反思自己下次可以怎么调整。”A16:“有那种配合得很好的社区,会经常组织活动。有的同时还有那种社区集市,比如免费修鞋、免费理发等,这样的话聚集的人数就会更多。”

3 讨论

3.1 动机与收获促进志愿服务行为,须增强护士的志愿服务动机 了解志愿者的动机和个人目标有利于激励志愿者的持续参与,提高志愿服务的有效性和志愿者参与的满意度^[15]。本研究发现,护士志愿服务受职业价值倡导和个人价值追求的双重驱动,是护士志愿行为的两大动机。因此,应充分了解志愿者个人需求^[16],探究护士志愿养老服务的内在动机,完善志愿行为激励机制,充分调动个体积极性,引导护士投入志愿护理服务队伍。护士在志愿养老服务中产生的积极情绪是促进护士投入的影响因素。本研究发现,护士在志愿养老服务参与中体会不同程度的积极情绪包括满足、愉悦、被感谢、被信任,有助于促进持续投入,这与 Tse^[17]的研究结果一致。消极情绪体验往往会阻碍投入与奉献,进而影响志愿服务体验感、增大退出意愿和减少志愿行为。因此,建议强化组织对志愿者的支持作用,例如定期开展志愿者交流会,促进负性情绪的排解与宣泄、鼓励积极情绪的表达与交流,从而内化为志愿养老服务的动力之一。

3.2 志愿参与存在一定困难挑战,须减少志愿服务障碍、强化志愿服务获得感 本研究发现,护士在志愿养老服务过程中会面临来自个人和服务对象的双重压力,这使得护士产生一定负担而削弱面对志愿养老服务活动的信心和勇气。针对志愿者感受到的个人精力不足、经济担忧、老人接触困难等,应提供不同的解决方案以减少志愿服务障碍。个人精力不足是阻碍护士投入志愿服务的一大难题,应该鼓励精力更充沛护士如年轻护士和即将退休护士的志愿养老服务。强化志愿者组织功能、拓宽志愿者组织资金来源是应对经济

压力的重要解决方式^[18]。而志愿养老服务中面对不同类型老年人是难以逃避的现实问题,应完善志愿者与服务对象的匹配机制,在服务距离、服务内容、服务方式上投入更全面的考虑,如专科护士可与罹患疾病的老年人匹配,增强老年人认可度与护士价值感。同时,建议志愿服务团队加强对组织成员的权益维护和情感支持,减少志愿服务参与的障碍。

减少志愿服务障碍还需要强化志愿服务获得感,满足志愿者的自我成长、被认可和支持等精神需求,促进积极的志愿服务体验,这与 Same 等^[19]的研究结果一致。志愿服务有助于护士增强自我价值、职业认同感和职业使命感。本研究发现,护士在志愿养老服务中能够收获自我成长与发展,包括产生职业获得感和增强专业能力两个方面。增强护士志愿者获得感、促进护士持续志愿服务投入,需要促进护士在志愿养老服务中的心理知识和专业技能运用,尤其是通过健康促进服务如就医陪伴^[20]满足老年人群体所需,提供就医指导、慢性疾病管理知识、老年人心理疾病预防等,发挥专业所长获得价值意义感。同时,建议志愿服务团队完善志愿团队培训体系,促使志愿者在一定服务标准下利用自身所学提升服务效果,并关注志愿者的成长发展需要,鼓励志愿者在志愿服务参与中促进自我实现。

3.3 志愿服务缺乏有效的组织管理,须不断完善志愿服务体系 既往研究发现,志愿养老服务存在一些问题^[21],如培训专业性不够、激励措施落实难度大、服务供需不匹配、法律保障不到位等。本研究发现,护士志愿养老服务存在志愿者需求庞大、需要更完善的服务内容匹配和志愿服务缺乏有效组织等不足,其发展需要依靠个人、组织和社会的共同参与。建议志愿组织提升组织承诺与激励水平,给予志愿者名誉、物质上的奖励,加强团队文化建设和团队成员互动,吸引更多合适人员加入组织。同时,志愿组织应完善志愿养老服务管理,注重以老年人需求为导向提供服务^[22],在志愿者遴选、志愿者管理培训、志愿结对安排、志愿服务实施标准上发挥作用,并加强志愿服务项目的宣传^[23],不断提高志愿服务水平。志愿服务的持续发展还需要加强服务内容的效果评价,促进服务提供者和服务对象双方进行服务后评价,尤其要重视服务对象的评价,从而不断优化服务内容。志愿服务的发展需要,在全社会大力弘扬志愿服务精神,加强社区内扶老助老理念的宣传,引导各类社会组织加入,促进养老服务多元主体联动,打造个人、组织和社会一体的高效志愿服务体系。

4 结论

护士志愿养老服务可作为一类养老储备资源为社会养老贡献力量。本研究描述分析了护士参与志愿养老服务的体验,建议增强护士志愿服务动机,减少志愿服务障碍;同时,应强化志愿服务团队组织管

理,打造高效志愿服务体系。本研究仅从医院护士的角度来探讨志愿养老服务过程中的体验,并且研究对象只纳入 2 所医院的护士,在今后的研究中可纳入更广泛的医院护士群体,或将退休护士、护生等其他群体纳入调查研究,开展更深入的定性研究以期得出更多有意义的结论。

参考文献:

- [1] 国家统计局. 第七次全国人口普查公报(第五号)[EB/OL]. (2021-05-11)[2022-11-18]. [http://www. stats. gov. cn/tjsj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/202106/t20210628_1818824. html](http://www.stats.gov.cn/tjsj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/202106/t20210628_1818824.html).
- [2] 姜晨. 我国失能半失能老人 4063 万占老年人口近两成[EB/OL]. (2016-10-10)[2022-11-18]. [http://www. gov. cn/xinwen/2016-10/10/content_5116532. htm](http://www.gov.cn/xinwen/2016-10/10/content_5116532.htm).
- [3] 国家卫健委.《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)[2022-11-18]. [http://www. nhc. gov. cn/zyygj/s7653pd/202012/19a2617ba8e641bea9ac2472ea04c82a. shtml](http://www.nhc.gov.cn/zyygj/s7653pd/202012/19a2617ba8e641bea9ac2472ea04c82a.shtml).
- [4] 孙志强,王智敏,龙芬兰,等. 中医特色志愿护理服务对社区老年慢性病患者的影响[J]. 护理学杂志,2020,35(23):85-87.
- [5] Sundström M, Blomqvist K, Edberg A K. Being a volunteer encountering older people's loneliness and existential loneliness: alleviating loneliness for others and oneself[J]. *Scand J Caring Sci*,2021,35(2):538-547.
- [6] 刘义兰,胡梦云,丰明姣,等. 对居家老年退休护理人员关爱志愿服务探索[J]. 护理学杂志,2023,38(5):92-94.
- [7] Lorente-Martínez R, Brotons-Rodes P, Sitges-Macià E. Benefits of a psychosocial intervention programme using volunteers for the prevention of loneliness among older women living alone in Spain[J]. *Health Soc Care Community*,2022,30(5):2000-2012.
- [8] 管园园,陈红丽,李现文,等. 社会志愿团体参与医养结合照护的基本理念、核心问题及对策[J]. 医学与社会,2019,32(2):21-24.
- [9] Ayton D, O'Donnell R, Vicary D, et al. Psychosocial volunteer support for older adults with cognitive impairment: development of MyCare Ageing using a codesign approach via action research [J]. *BMJ Open*,2020,10(9):e036449.
- [10] Pesut B, Duggleby W, Warner G, et al. Implementing volunteer-navigation for older persons with advanced chronic illness (Nav-CARE): a knowledge to action study[J]. *BMC Palliat Care*,2020,19(1):72.
- [11] Morris S M, Payne S, Ockenden N, et al. Hospice volunteers: bridging the gap to the community? [J]. *Health Soc Care Community*,2017,25(6):1704-1713.
- [12] Davis J H, Robbins C, Maurer D. Facilitating volunteer community engagement service[J]. *J Nurs Educ*,2020,59(3):166-168.