

· 人文护理 ·  
· 论 著 ·

## 三位一体关爱模式对护士工作满意度及离职率的影响

胡梦云, 刘义兰, 熊莉娟, 胡德英, 孙丽, 鲁才红, 吴丽芬, 谭蓉, 王双, 熊丹莉

**摘要:**目的 探讨三位一体关爱模式对护士职业满意度和离职率的影响, 促进对护士的人文关怀。方法 构建护理部、护理单元、护士群体三位一体关爱模式。护理部组织护理管理者进行人文知识培训及交流、护理人员心理测评与疏导, 开展关护士活动; 各护理单元设置关爱护理同仁谈心记录本、开展巴特林活动、专科特色的关护士措施等; 鼓励护理人员进行自我关怀。比较 2021—2023 年护士工作满意度评分及护士离职率。结果 2021—2023 年, 全院护理人员工作满意度评分分别为 (93.42±6.31) 分、(95.29±4.92) 分、(96.76±3.71) 分, 工作满意度逐年增高, 不同年份比较, 差异有统计学意义 ( $P<0.05$ ); 2021—2023 年护士离职率分别为 1.49%、0.58%、0.80%, 离职率总体呈下降趋势, 不同年份比较差异有统计学意义 ( $P<0.05$ )。结论 三位一体关爱模式的实施可提高护士的工作满意度, 降低护士离职率, 稳定护士队伍。

**关键词:** 护理人员; 关爱模式; 人文关怀; 工作满意度; 离职; 巴特林活动; 自我关怀; 心理护理

**中图分类号:** R47; C931.3 **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2024.19.086

**Effect of Trinity Care Model on job satisfaction and turnover rate of nurses** Hu Mengyun, Liu Yilan, Xiong Lijuan, Hu Deying, Sun Li, Lu Caihong, Wu Lifan, Tan Rong, Wang Shuang, Xiong Danli. Nursing Department, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430022, China

**Abstract:** **Objective** To explore the effects of the Trinity Care Model on nurses' occupational satisfaction and turnover rate, and to promote humanistic care for nurses. **Methods** A Trinity Caring Model consisted of the nursing department, nursing units and nurses. The nursing department organized humanistic knowledge training and communication for nursing managers, psychological assessment and guidance for nursing staff, and caring activities for nurses. Each nursing unit equipped with caring nursing colleagues' heart-to-heart records, carried out Batlin's activities, and specialty-specific caring measures for nurses, and encouraged nursing staff to carry out self-care. Nurse job satisfaction scores and nurse turnover rates were compared in 2021—2023. **Results** In 2021—2023, the job satisfaction scores of all nursing staff in the hospital were (93.42±6.31), (95.29±4.92), and (96.76±3.71), and the job satisfaction increased year by year, and the difference was statistically significant when comparing the different years ( $P<0.05$ ); the nurse departure rate in 2021—2023 was 1.49%, 0.58%, 0.80%, respectively, the overall trend of the turnover rate was decreasing, and the difference was statistically significant when comparing different years ( $P<0.05$ ). **Conclusion** The implementation of Trinity Caring Model can improve the job satisfaction of nurses, reduce the turnover rate of nurses, and stabilize the nursing team.

**Keywords:** nursing staff; caring model; humanistic care; job satisfaction; leaving; Bartling activities; self-care; psychological care

随着人民群众对护理服务的需求越来越高, 护理队伍数量供给相对不足成为我国现阶段护理发展的主要矛盾。护士离职是造成护理人力资源不足的重要原因之一, 导致医院护理人力成本增加, 影响临床护理质量和患者安全<sup>[1-3]</sup>。研究表明, 护士工作满意度与护士离职率呈负相关<sup>[4-5]</sup>, 尊重、关护士, 实施人文关怀可提高护士的工作满意度, 对降低护士离职率、维护护理队伍的稳定有着积极的作用。《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》<sup>[6]</sup>及《护士条例》<sup>[7]</sup>中均指出全社会应当关心、尊重护士, 切实维护 and 保障护士合法权益。《全国护理事业发展规划(2021—2025 年)》<sup>[8]</sup>提出, 要进一步贯彻落实

国家关于关心关爱医护人员的要求。刘义兰等<sup>[9]</sup>以十大关怀要素作为护理管理者的关怀实践标准, 形成分管院领导、护理部主任、总护士长、院关怀护理小组长及成员的自上而下关怀护理管理组织, 并构建了管理者评价、服务对象评价、护士自评和同行评价良好的评价机制, 对护理管理者的关怀管理具有重要指导。我院积极开展对护士的人文关怀, 并逐步形成护理部、护理单元、护士群体三位一体关爱模式, 有效提高了护士工作满意度, 降低了护士的离职意愿。报告如下。

### 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 我院是一所大型综合性三甲等医院, 由主院区和 3 个分院区组成, 编制床位 6 400 张, 护理单元 220 个。全院护理单元共划分为 12 个院/片区, 形成了护理部主任-片区总护士长-病区护士长的三级垂直管理结构。目前全院注册护士 3 875 名, 其中男 275 人, 女 3 600 人; 年龄 22~58(34.59±

作者单位: 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)

胡梦云: 女, 硕士, 主管护师, 519477245@qq.com

通信作者: 刘义兰, yilanl2020@163.com

收稿: 2024-03-23; 修回: 2024-06-18

7.13)岁;博士 6 人,硕士 160 人,本科 3 523 人,大专 186 人;主任护士 11 人,副主任护士 62 人,主管护士 2 413 人,护师 1 168 人,护士 221 人;总护士长 13 名,护士长 202 名。

## 1.2 实施方法

### 1.2.1 护理部关怀措施

#### 1.2.1.1 开展医院护理管理者人文关怀培训与交流

护理部每年对护理管理者进行 2 次人文关怀培训,培训内容包含人文关怀知识与能力、人文关怀组织与管理、人文关怀教学与培训、人文关怀研究四大模块<sup>[10]</sup>。培训以线上及线下培训相结合的方式进行,邀请省内外知名人文关怀专家或院内有国内外人文关怀培训经历的优秀教师进行授课,提升护理管理者人文关怀知识和能力。培训结束后,对护理管理者进行考核。每季度开展 1 次人文关怀经验分享会,邀请考核优秀的护理管理者通过座谈或线上会议的形式,分享关爱护理人员的创新举措以及沟通技巧,探讨开展关怀工作中的困难、疑惑等,并将关怀护士的成功经验推广至全院。

#### 1.2.1.2 护理人员心理测评与疏导

每年对全院护士进行 1 次心理测评,对存在焦虑或者抑郁状态的护士立即安排医院心理护理小组对其进行心理疏导,记录备案;对于需要就诊或转介的高风险护理人员联系精神专科医院就诊。护理部设立护理人员心理服务热线,开通心理健康咨询网上门诊,遴选心理护理小组中具有心理咨询师资格证,并参加过心理学应用工具培训或主持过省级心理学科课题的副高及以上职称的专家担任心理咨询师,随时为有需求的护理人员提供个性化心理辅导。同时,遴选专家组成团体心理辅导小组,深入临床科室,根据临床护士减压赋能心理需求设计并实施团体心理辅导活动,缓解护理人员的职业心理压力。团体心理辅导活动包括 4 种,即“发现更好的自己:自我效能感提升”“风雨彩虹:工作压力调适”“同心相行:强化社会支持”“不忘初心:职业价值感”,每种活动时间为 2 h,共计 8 h。每星期开展 1 种活动(当月不重复开展),每次名额限制在 40 人以内,对团体心理辅导有兴趣的护理人员自愿报名参加。

#### 1.2.1.3 开展关护士活动

搭建护理部主任-总护士长-护士长-护士人文关怀链,自行设计并制作生日贺卡,通过人文关怀链传递生日祝福,保障每位护士在生日当天收到来自护理管理者的关怀。护理部每年以问卷形式收集护理人员在护理工作中遇到的困难与问题,汇总归类后发送至相应的后勤保障部门,并主持召开多部门协调会,会上各部门与临床科室代表针对护理人员提出的困难和问题提出解决方案。

### 1.2.2 护理单元深化关护士举措

#### 1.2.2.1 护士长与护士关怀性沟通

设置关护士同仁谈心记录本,谈心者为科室护士长与护士;谈话频率为护士长每月单独与 1~2 名护士进行关怀性沟通,保障 1 年内与全科护士至少沟通 1 次;谈话内容包括护士长主动全方位了解护士在工作、生活等各方

面的需求、心声和困难,必要时给予心理支持和协助;询问护士对科室护理工作的意见和建议,及时改进相关工作,将沟通结果记录在谈心记录本上,护士长与谈话护士双签名。

#### 1.2.2.2 开展巴特林小组活动

护理单元每月开展 1 次巴特林小组活动,邀请 1 名持有心理咨询师证的护理人员担任组长、1 名护士作为案例提供者、若干护理人员作为组员参加活动;活动开始时小组成员围成一个圈,案例提供者讲述亲身经历过的护患沟通不良事件。案例陈述后,小组其他成员对于案例的客观事实展开提问,案例提供者退至圈外,组长引领小组成员就此案例展开角色扮演,小组成员自愿选择扮演其中角色,并表达自己的感受。案例提供者通过倾听和观察其他组员的表演,找到解决问题的新方法,重新进入圈内与小组成员分享自己观察的感受和收获,最后小组成员讨论及组长总结,相互吸取积极经验,缓解护士的职业压力,并将活动记录成册。

#### 1.2.2.3 各专科开展特色的关护士措施

各护理单元根据专科情况制定特色的护士关怀举措。如科室专门设立人文关怀活动空间站,空间站可摆放心理、人文书籍以及舒适的沙发,为护理人员打造一个安静、不被打扰的空间,在这里可以宣泄自身的不良情绪,缓解压力。组织集体趣味活动,邀请插花师、美妆师为护理人员带来趣味小课堂,满足护理人员业余兴趣爱好,增加护理人员的凝聚力。

#### 1.2.3 开展护理人员自我关怀演讲比赛

护理部举办护士自我关怀征文演讲比赛活动,由各护理单元自行组织护士进行自我关怀或相互关怀的故事分享,分享人先讲述自我关怀或相互关怀的故事,表达自己的感受和感悟;其他护士从中吸取自我关怀的经验,进而对自身经历事件进行不断反思,分享自身感悟;最终推选出最具有感染力的自我关怀故事 1~2 篇至院/片区内进行筛选后上报至护理部。护理部对各院/片区上报的优秀自我关怀及相互关怀故事进行整理,并分享给全院护理人员,加强自我关怀,进而增加同事之间的相互关怀支持。

### 1.3 评价方法

统计 2021—2023 年护理人员工作满意度及离职情况。护理部每年对护理人员进行工作满意度调查,调查对象依据实际情况自愿填写。调查表采用医院护理人员体验与满意度问卷<sup>[11]</sup>,包括 22 个条目。采用 Likert 5 级评分法,“非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意”分别计 5、4、3、2、1 分。原始分 22~110 分,采用公式:(原始分数-22)/88×100,将原始分数转换成标准化得分 0~100 分,标准分越高表明工作满意度越高,该问卷的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.966。护士离职人数从医院护理管理平台中获取。

### 1.4 统计学方法

采用 SPSS25.0 软件进行统计分析。计数资料以频数、百分比表示,采用  $\chi^2$  检验;计量资料以( $\bar{x} \pm s$ )表示,采用方差分析。检验水准  $\alpha = 0.05$ 。

## 2 结果

2021—2023年,医院护士工作满意度评分逐年提高,护士离职率总体呈波动下降趋势。不同年份护理人员工作满意度评分及离职率比较,见表1。

表1 不同年份护理人员工作满意度评分及离职率比较

年份	护士人数	工作满意度		离职 [人(%)]
		有效调查人数	评分(分, $\bar{x}\pm s$ )	
2021年	3 825	3 378	93.42±6.31	57(1.49)
2022年	3 793	3 328	95.29±4.92	22(0.58)
2023年	3 875	3 495	96.76±3.71	31(0.80)
统计量			$F=372.680$	$\chi^2=18.166$
$P$			$<0.001$	$<0.001$

## 3 讨论

### 3.1 三位一体关爱模式可提升护理人员工作满意度

护理人员工作满意度在护士离职率和患者护理质量中起着关键作用,受到护理管理者的高度关注。护理管理者对护士实施人文关怀可以维护护理人员身心健康,提高心理授权水平,提升护士总体工作满意度<sup>[12]</sup>。相比于工资或奖金等外部因素,内部因素如职业认同感对提高护士工作满意度更加有效<sup>[13]</sup>。有研究显示,护理管理者的人文关怀行为与护士的职业认同感呈正相关<sup>[14]</sup>。本研究显示,在实施三位一体关爱模式后,护理人员的工作满意度评分逐年提升。分析原因,护理部每年对护理人员进行心理评估,并将评估结果作为工作满意度的早期预警指标,及时识别处于心理亚健康状态的护理人员并及时进行心理干预,包括设立护理人员心理服务热线,开通心理健康咨询网上门诊,设计并实施团体心理辅导等措施,帮助护士及早应对和疏导心理压力。研究显示,当护士心理压力源降低时,工作满意度随之提高<sup>[15]</sup>。开展关爱护士活动,多部门协调改善护士的执业环境,促使工作满意度逐步提升<sup>[16]</sup>。在护理单元层面,护理管理者积极采纳护理人员对护理工作的建议,可有效调动护理人员的主观能动性和工作积极性,增强职业认同感。在自我关怀层面,有研究显示,护士的工作满意度与自我护理程度呈高度正相关,但大多数护士会忽视自我关怀的需求<sup>[17]</sup>。本研究中开展护士自我关怀征文演讲比赛,有助于培养护理人员的自我关怀意识,鼓励护士留出时间进行自我护理,以提升工作满意度。

### 3.2 三位一体关爱模式有助于护理队伍的稳定

护理人员在医疗高质量发展过程中起着重要作用,但护理人员长期处于超负荷以及高压工作状态之下,如何降低护士离职率,防止护士流失成为护理管理者的重大课题。现有研究表明,仅依靠开展关怀培训对护士的职业生活质量和离职率并没有明显的影响,解决这一问题需要综合的系统性改变<sup>[18]</sup>,这与本研究结果相一致。本研究通过实施护理部、护理单元、护士群体三个层面三位一体的关爱模式,为护理人员创造健康的工作环境,提供组织支持以及提高护士的自我关怀能力,结果显示,近3年护理人员离职率呈波动

下降趋势。这是由于在护理部层面,护理部组织多部门协调改善护士的执业环境,护理部-总护士长-护士长-护士人文关怀链的搭建使得每名护士都能感受到关怀的传递,从而自上而下形成一种关护士的文化氛围,这种氛围会对护士的留职意愿产生积极影响<sup>[19]</sup>。在护理单元层面,护士长创建护士专属空间,每月与护士进行关怀性沟通,关注护理人员的需求,并提供力所能及的帮助等关怀行为,可以提高护士的职业认同感,进而降低护士离职率。自我关怀是应对工作压力的一种策略,但护士往往未对其进行充分利用且低估了它的影响力<sup>[20]</sup>。在护理人员层面,我院收集护理人员自我关怀经验并分享,有助于护士对自我护理进行深入理解,其中大多数自我关怀可以在短时间内学习和实施,培养了护士积极心理特质,进而稳定了护士队伍。

## 4 结论

本研究结果显示,三位一体的关爱模式基于医院垂直化管理结构,从护理部、护理单元、护士群体三个层面开展关怀护士举措,推动护理人文关怀向系统化方向发展。护理人员感受到来自医院、科室的关怀,进而增加对关怀的敏感度,激发工作热情,提高工作满意度,降低离职率。本研究中关于护士自我关怀措施尚处于初步探索阶段,还需进一步开拓和完善。

## 参考文献:

- [1] Huang T L, Wong M K, Shyu Y L, et al. Reducing turnover intention to improve care outcome: a two-wave study[J]. *J Adv Nurs*, 2021, 77(7): 3083-3092.
- [2] Al Sabei S D, Labrague L J, Miner Ross A, et al. Nursing work environment, turnover intention, job burnout, and quality of care: the moderating role of job satisfaction[J]. *J Nurs Scholarsh*, 2020, 52(1): 95-104.
- [3] Tamata A T, Mohammadnezhad M. A systematic review study on the factors affecting shortage of nursing workforce in the hospitals[J]. *Nurs Open*, 2023, 10(3): 1247-1257.
- [4] 甘露, 张海燕, 尚文涵, 等. 护士离职率现状及影响因素分析[J]. *中华护理杂志*, 2020, 55(2): 198-203.
- [5] Hung M S Y, Lam S K K. Antecedents and contextual factors affecting occupational turnover among registered nurses in public hospitals in Hong Kong: a qualitative descriptive study[J]. *Int J Environ Res Public Health*, 2020, 17(11): 3834.
- [6] 中国人大网. 中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法[EB/OL]. (2020-01-02) [2023-10-20]. <http://www.npc.gov.cn/npc/c30834/201912/15b7b1cfdca374666a2d4c43d1e15457c.shtml>.
- [7] 国务院法制办教科文卫法制司, 卫生部医政司和卫生政策法规司. 护士条例解读[M]. 北京: 中国法制出版社, 2008: 6.
- [8] 国家卫生健康委. 全国护理事业发展规划(2021-2025年)[EB/OL]. (2022-05-09) [2023-10-20]. [https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-05/09/content\\_5689354.htm](https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-05/09/content_5689354.htm).
- [9] 刘义兰, 段征征, 喻姣花, 等. 人文关怀护理模式的构建



- 与实践[J]. 中国护理管理, 2013, 13(3): 111-112.
- [10] 许娟, 刘义兰, 张丰健, 等. 综合医院护理人员人文关怀培训课程的构建与应用[J]. 护理学杂志, 2021, 36(15): 54-56.
- [11] 刘义兰, 胡豫, 彭笑, 等. 护理管理者对护士实施人文关怀的举措与效果[J]. 护理管理杂志, 2014, 14(3): 219-221.
- [12] 薛晶, 刘义兰, 莫蓓蓉, 等. 人文关怀护理在合作医院的推进及成效[J]. 护理学杂志, 2021, 36(20): 97-99.
- [13] Niskala J, Kanste O, Tomietto M, et al. Interventions to improve nurses' job satisfaction: a systematic review and Meta-analysis[J]. J Adv Nurs, 2020, 76(7): 1498-1508.
- [14] Wang Y, Han T, Han G, et al. The relationship among nurse leaders' humanistic care behavior, nurses' professional identity, and psychological security [J]. Am J Health Behav, 2023, 47(2): 321-336.
- [15] 袁妮, 周丽. 消毒供应中心工作人员心理压力来源与工作满意度的关系[J]. 中国健康心理学杂志, 2019, 27(12): 1843-1846.
- [16] Cranick L, Miller A, Allen K, et al. Does RN perception of self-care impact job satisfaction? [J]. Nurs Manage, 2015, 46(5): 16-18.
- [17] 吴静, 傅丽娟, 陆红, 等. 三甲医院儿科 ICU 护士工作满意度现状的多中心调查[J]. 护理学杂志, 2019, 34(15): 5-8, 13.
- [18] Watson A L. Nurses' professional quality of life and self-care: a mixed-methods study[J]. Am J Crit Care, 2024, 33(1): 66-69.
- [19] Richards K. The urgency of creating a culture of caring: start with you! [J]. Nurs Econ, 2016, 34(3): 152-155.
- [20] O'Malley M, Happell B, O'Mahony J. Mental health nurses' self-care at work, searching for equilibrium: an interpretative phenomenological analysis[J]. Issues Ment Health Nurs, 2023, 44(5): 425-436.

(本文编辑 吴红艳)

## 实习护生临床归属感在职场适应度与人文执业能力间的中介效应

史新华<sup>1</sup>, 李巧巧<sup>2</sup>, 刘彦<sup>2</sup>, 侯铭<sup>1</sup>

**摘要:**目的 探讨实习护生临床归属感在职场适应度和人文执业能力间的中介效应, 为护理教育者提高实习护生人文执业能力提供依据。方法 采用临床归属感量表、护士职场适应度量表、护士人文执业能力测评量表对 300 名实习护生进行调查。结果 实习护生临床归属感总分(103.65±18.46)分, 职场适应度总分(67.58±12.24)分, 人文执业能力总分(108.78±18.03)分。实习护生临床归属感、职场适应度和人文执业能力三者之间呈正相关(均  $P < 0.05$ ), 临床归属感在职场适应度和人文执业能力间中介效应占比为 61.52%。结论 实习护生临床归属感在职场适应和人文执业能力中起部分中介作用, 可通过提高实习护生的临床归属感及职场适应度, 提高其人文执业能力。

**关键词:** 实习护生; 临床教学; 临床归属感; 职场适应; 人文执业能力; 人文关怀; 中介效应

**中图分类号:** R47; G646 **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2024.19.089

## The mediating effect of clinical belongingness between workplace adjustment and humanistic practice ability among clinical nursing interns

Shi Xinhua, Li Qiaoqiao, Liu Yan, Hou Ming. People's Hospital of Xinjiang Uygur Autonomous Region, Xinjiang 830000, China

**Abstract:** **Objective** To explore the mediating effect of clinical sense of belonging between workplace adaptation and humanistic practice ability of clinical nursing interns, and to provide a reference for nursing educators to improve the humanistic practice ability of clinical nursing interns. **Methods** A total of 300 clinical nursing interns were investigated by the general demographic information questionnaire, Belongingness Scale-Clinical Placement Experience (BES-CPE), Nurses' Workplace Adaptability Scale (NWAS) and the Nurses' Humanistic Practice Ability Measurement Scale. **Results** The score of BES-CPE, NWAS and humanistic practice ability among clinical nursing interns were 103.65±18.46, 67.58±12.24, and 108.78±18.03, respectively. There was a positive correlation between clinical sense of belonging, workplace adaptability and humanistic practice ability of intern nursing students (all  $P < 0.05$ ), and the percentage of the mediating effect of clinical sense of belonging between workplace adaptability and humanistic practice competence was 61.52%. **Conclusion** Clinical sense of belonging of clinical nursing interns plays a partial mediating role in workplace adaptation and humanistic practice ability, and humanistic practice ability can be improved by improving clinical sense of belonging and workplace adaptation of clinical nursing interns.

**Keywords:** clinical nursing interns; clinical teaching; clinical sense of belonging; workplace adaptation; humanistic practice ability; humanistic care; mediating effect

作者单位: 新疆维吾尔自治区人民医院 1. 护理部 2. 骨科中心 (新疆 乌鲁木齐, 830000)

史新华: 女, 本科, 副主任护师, 1549044838@qq.com

通信作者: 侯铭, 187347310@qq.com

收稿: 2024-05-06; 修回: 2024-07-25

护理人文执业能力是指护理人员在提供医疗护理服务过程中将人文关怀表现出来的能力和技巧, 包含人文关怀实践能力、人际沟通能力、自我管理能力和伦理与法律实践能力和心理调适能力 5 个维度<sup>[1]</sup>, 是