

# 人文关怀护理在合作医院的推进及成效

薛晶<sup>1</sup>, 刘义兰<sup>2</sup>, 莫蓓蓉<sup>3</sup>, 马国珍<sup>4</sup>, 廖雨凤<sup>5</sup>, 胡德英<sup>2</sup>, 黄金定<sup>1</sup>, 王双<sup>2</sup>, 王峥嵘<sup>6</sup>

**摘要:**目的 探讨合作医院人文关怀护理推进策略及效果。方法 选派护理专家至合作医院进行驻点指导,建立人文关怀护理组织架构,制定人文关怀护理标准和制度,强化护理管理和服务理念,实施人文关怀培训、试点病房人文关怀护理,督导推进人文关怀护理规范化,全面推进合作医院人文关怀护理。结果 合作医院建立首批人文关怀试点病房 12 个,实施后护士关怀能力显著高于实施前( $P < 0.01$ ),患者对关怀护理满意度及护士工作满意度逐步提升。结论 人文关怀护理推进策略在合作医院的推进,促进了护士对患者的关怀、护理管理者对护士的关怀,可有效提高患者满意度、护士的关怀能力和工作满意度。

**关键词:**合作医院; 人文关怀; 护理; 关怀能力; 患者满意度; 工作满意度

**中图分类号:**R47;C931.3 **文献标识码:**A **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2021.20.097

**Advancing humanistic care in cooperative hospital and the effect** Xue Jing, Liu Yilan, Mo Beirong, Ma Guozhen, Liao Yufeng, Hu Deying, Huang Jinding, Wang Shuang, Wang Zhengrong. Department of Cardiology, Union Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430022, China

**Abstract: Objective** To explore the strategy and effect of advancing humanistic care in cooperative hospital. **Methods** We designated expert nurses to instruct the cooperative hospital how to implement humanistic care; setting up humanistic care organization framework, formulating humanistic care standards and regulations, strengthening nursing management and service concept, implementing humanistic care training, conducting humanistic care in pilot wards, supervising and standardizing humanistic care. **Results** Twelve wards were selected as the first batch of pilot study sites. Nurses' caring ability was significantly improved after the intervention ( $P < 0.01$ ), and patients' satisfaction with humanistic care and nurses' job satisfaction were gradually enhanced. **Conclusion** Advancing humanistic care in cooperative hospital inspires nurses to provide humane caring for patients and also inspires nursing managers to give caring for nurses, thus to enhance patient satisfaction and nurses' caring ability and job satisfaction.

**Key words:** cooperative hospital; humanistic care; nursing; caring ability; patient satisfaction; job satisfaction

医学模式的转变丰富了护理工作的内涵,促使护理服务向着人性化、高质量的方向发展。人文关怀理论家 Watson 博士认为,护理专业是人文与科学的结合,人文关怀是文化护理的核心<sup>[1]</sup>。国家政府及卫生行政部门对医学人文关怀给予高度重视并提出明确要求。中共中央国务院印发并实施的《“健康中国 2030”规划纲要》提出“加强医疗服务人文关怀构建和谐医患关系”<sup>[2]</sup>,临床实践表明,实施人文关怀对提升患者满意度至关重要。我院具有 150 余年悠久历史,构建的人文关怀护理模式取得显著成效<sup>[3]</sup>。为提高合作医院的护理人文关怀质量,于 2019 年 9 月委派护理人员赴合作医院进行驻点指导,引入人文关怀模式,取得良好成效。报告如下。

## 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 我院是一所大型三级甲等综合医院、华生关怀科学研究所全球联盟医院、全国人文护理示范基地。合作医院为下属的深圳医院(三级甲等

医院),床位数 1 200 张,临床病区 37 个;护士 890 人,男 66 人,女 824 人;年龄 22~54 岁,其中 22~30 岁 204 人,30~40 岁 403 人,40~50 岁 232 人,50~54 岁 51 人;学历:大专 116 人,本科 754 人,硕士以上 20 人。职称:主管护师 415 人,副主任护师以上 91 人,护师及护士 384 人。专科护士 146 人,占 16.40%。

## 1.2 方法

### 1.2.1 实施方法

项目开展初期,我院护理部通过面对面座谈、实地调研、实地考察等方式充分了解合作医院开展人文关怀护理工作的具体需求,制订详细的工作指导方案,并委派 1 名经验丰富的护理人员进驻指导。该护理人员为人文护理示范病房护士长,副主任护师,从事临床工作 35 年,曾赴美国学习人文关怀护理。此次进驻,拟以人文关怀护理项目为抓手,按照合作计划开展工作。

**1.2.1.1 建立人文关怀护理组织架构** 合作医院成立以分管院长领导、护理部副主任全面负责、驻点人员指导、护理部干事协助、总护士长负责片区及护士长负责病区的人文关怀护理委员会。委员会下设关怀护理小组,1 名总护士长任组长,相关骨干护士长为小组成员,共 32 人。人文关怀护理委员会负责各科室人文关怀活动后勤保障工作,定期督导、检查科

作者单位:华中科技大学同济医学院附属协和医院 1. 心内科 2. 护理部 6. 眼科(湖北 武汉,430022);华中科技大学协和深圳医院 3. 护理部 4. 日间病房;5. 深圳职业技术学院医学技术与护理学院

薛晶:女,本科,副主任护师,护士长

通信作者:莫蓓蓉,limo1997@163.com

收稿:2021-06-03;修回:2021-07-10

室关怀护理活动落实情况,定期召开关怀小组讨论会议,组织召开护理人文关怀成果分享会。关怀护理小组履行人文关怀宣传、培训、制度的制定与落实、督导及科研等职责。

**1.2.1.2 制定人文关怀护理标准和制度** 人文关怀护理委员会在借鉴我院经验的基础上,基于文献研究、头脑风暴、专家咨询,统一制定人文关怀护理的相关制度、规范、流程、措施,并对服务流程进行优化和改进。关怀护理小组具体制定入院、出院、转科、静脉输液等操作规范,完善各级护士关怀职责和关怀标准。

**1.2.1.3 强化护理管理和服务理念** 围绕护士对患者的关怀、护理管理者对护士的关怀,关怀护理小组牵头打造护士长—护士—患者“关怀链”。①注重对护士实施人文关怀。聘请心理咨询师对护士进行专业心理疏导,为护士建立一个倾诉平台,及时排解不良情绪;定期组织户外活动、定期召开座谈会,根据护士意见及时调整措施,建立微信群,便于护士间分享工作经验与日常交流等。②着力提升护士的关怀意识,形成关怀习惯。每月组织1次护士人文关怀场景模拟及关怀感动故事分享会,由关怀护理小组成员设置临床护理场景,穿插较多与人文关怀理念相关的细节,如头皮穿刺时是否可直接剃去患儿头发;为患者进行暴露肢体的操作时,应注意充分告知及遮挡等,以人文关怀理论进行分析,参与护士派出代表进行阐述,充分展示人文关怀的优点;全院护士通过分享身边真实的故事演绎人文护理的真谛,相互之间借鉴学习,逐渐增强关怀意识。

**1.2.1.4 实施人文关怀培训** 由关怀护理小组组织,通过访谈了解护士对人文关怀护理的认知与需求。各层级护士的培训目标与侧重点各有不同,新护士以掌握人文关怀知识为主;初级护士以提高人文关怀临床实践能力为主;中级护士以提高人文关怀教学能力为主;高级护士以增强人文关怀科研能力为主。采取院内继续教育的形式,遴选优秀护士长及骨干作为培训老师,要求具有中级以上职称,具备较强的人文关怀素养,具有人文关怀研究及教学经历,共遴选培训教师5名。制定统一的教学大纲及课件,采用专题讲座、案例分析、情景模拟、电影观摩、关怀书籍阅读与反思日记等形式实施分层培训<sup>[4]</sup>。另外,我院多名护理专家赴合作医院,就社会热点问题开展人文关怀专题讲座10余次,普及人文知识,帮助护士摄取工作之外的其他知识,进一步强化护士的人文关怀意识,提高护士的人文关怀理论水平。

**1.2.1.5 建立试点病区** 按照护理部制定的人文关怀工作指南,建立试点病区,调查分析患者人文关怀需求,制订具有专科特色的人文关怀措施。①营造病区关怀氛围。创造温馨、安全、舒适的住院环境,避免噪声干扰和强光刺激。病床之间围帘遮挡,以保护患

者隐私。制作宣传展板并每季度更新内容,完善病房装饰和便民设施等。②全程贯穿人文关怀护理。从患者进入病区后直至出院全程贯穿人文关怀,落实生活护理、基础护理服务、安全管理,关心患者饮食、心理,在每个环节中渗透人文关怀,让患者感到安心和放心;实施个性化健康教育,每日通过电子屏幕播放人文关怀宣传片、疾病知识宣教片等,满足患者对各类信息的需求,大厅放置健康教育宣传架,每周三下午举办健康教育知识讲座,按病种发放个性化出院指导单等;建立出院患者随访档案,搭建护患之间的沟通桥梁。

**1.2.1.6 督导推进人文关怀护理规范化** 由关怀护理小组统筹试点病房高年资护士成立质控小组,定期抽查是否有人文关怀措施的书面资料,并与护士交谈,了解措施落实的具体情况,及时进行阶段性总结,持续改进。组织护士开展人文关怀评比活动,激发护士执行人文关怀措施的热情。

**1.2.1.7 开展人文关怀护理科研与交流** 对合作医院护理科研能力进行调查分析。鼓励各科室申报课题,将科研成果应用于人文关怀护理培训、实践及管理过程中。积极与周边多所医院进行人文关怀护理经验交流。

**1.2.2 评价方法** ①护士人文关怀能力。采用关怀能力评价量表<sup>[5]</sup>,包括认知(14个条目)、勇气(13个条目)、耐心(10个条目)3个维度37个条目。采用Likert 7级评分法,从“强烈反对”到“强烈赞同”,分别赋值1~7分。总分37~259分,其中认知14~98分,勇气13~91分,耐心10~70分,得分越高表示人文关怀能力越强。量表总Cronbach's  $\alpha$ 系数为0.84。分别于实施人文关怀护理推进策略前(2019年10月)后(2020年10月)进行调查。均发放问卷400份,回收有效问卷分别为372份、379份。②患者人文关怀满意度与护士工作满意度。自制满意度问卷。患者人文关怀满意度问卷包括仁爱之心、保护隐私、提供帮助、创建关怀环境、尊重患者5项;护士工作满意度问卷包括护理工作模式、医护合作、工作环境、社会地位和工作业绩、工作量和工作强度、后勤各科室保障支持6项。分别由患者、护士进行评价,分为非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意5个选项。满意度=(非常满意人数+满意人数)/总人数。12个试点病区每季度调查1次,采用无记名方式,当场发放当场收回。

**1.2.3 统计学方法** 采用SPSS23.0软件进行描述性分析、 $t$ 检验,检验水准 $\alpha=0.05$ 。

## 2 结果

**2.1 实施前后护士关怀能力得分比较** 见表1。

**2.2 试点病区患者人文关怀满意度** 实施1~4季度分别回收问卷352份、365份、347份、358份,患者人文关怀满意度分别为88.4%、92.6%、94.2%、98.6%。

表 1 实施前后护士关怀能力得分比较

时间	人数	总分	分, $\bar{x} \pm s$		
			认知维度	勇气维度	耐心维度
干预前	372	182.9±14.79	73.53±6.99	48.06±10.79	58.26±5.98
干预后	379	189.4±18.57	77.98±11.23	55.20±8.54	61.22±5.93
<i>t</i>		3.578	4.406	6.785	4.588
<i>P</i>		0.000	0.000	0.000	0.000

**2.3 试点病区护士工作满意度** 实施 1~4 季度分别回收问卷 182 份、179 份、182 份、185 份, 护士工作满意度分别为 91.2%、92.2%、94.5%、96.8%。

**2.4 合作医院人文关怀实施其他成效** 制定人文关怀职责制度 22 项, 修订人文关怀管理制度 123 条, 进行理论授课 15 场, 在《消息报》发表宣传稿件 7 篇, 院内网发表宣传稿件 9 篇。人文关怀护理主题获得深圳市级继续教育项目 1 项, 院内课题 1 项。合作医院获得全国“人文爱心医院”称号、全国医院人文管理路演大赛全国百强。

### 3 讨论

**3.1 合作医院人文关怀推进策略可提高护士人文关怀能力** 护理是一项实践性很强的工作, 人文关怀理念只有与实践紧密结合, 才能体现人文关怀护理的真正价值<sup>[6]</sup>。本研究结果显示, 实施人文关怀护理推进策略后护士关怀能力较实施前显著提高 ( $P < 0.01$ )。说明在医院推进人文关怀护理策略能有效提高护士的关怀能力。我院护理部针对调研结果制订针对性方案, 通过派驻专门人员指导, 对人文关怀护理职责制度、质控标准进行制定和修改, 形成完善的管理体系和规范制度, 推动了合作医院人文关怀护理开展。驻点指导有利于各项工作落到实处, 避免流于形式。人文关怀护理试点病区的建设, 使医院护理服务能力和服务质量明显提升。通过建立人文关怀护理组织架构、制定人文关怀护理标准和制度、开展人文关怀护理科研与交流, 营造了人文关怀护理的文化氛围。护士通过自学、关怀理论培训及讲座, 完善了自身的关怀知识结构<sup>[7]</sup>, 明确了关怀的具体内容及如何对患者实施关怀护理, 从而提升了自己对人文关怀护理的认知。通过强化护理管理和服务理念, 护士长主动关怀护士, 加强了护士的关怀体验, 从而对关怀产生认同感, 理解关怀他人的重要性, 提高了自身关怀患者的勇气和耐心。通过定期的关怀护理督导, 促使护士不断改进自身关怀过程中的不足, 以患者满意度为导向, 主动对患者实施关怀护理的意愿增强, 从而有效提高了护士的关怀意识和行为。

**3.2 合作医院人文关怀推进策略可提高护士工作满意度** 研究表明, 来自护士长的关怀可影响护士对护理工作的忠诚度和团队归属感, 能有效降低护士职业压力及离职率, 提高护士的工作积极性及满意度<sup>[8-9]</sup>。本研究结果显示, 通过管理者对护士实施一系列人文关怀举措, 护士工作满意度逐步提升, 提示运用人文

关怀护理管理模式可使护士受到管理者的关爱和重视。分析原因可能是护理管理者注重引导护士正确认识护理工作, 加强人性化关怀和护士职业生涯规划, 让护士能从工作中获得成就感, 增加了职业发展信心。

**3.3 合作医院人文关怀推进策略可提高患者人文关怀满意度** 患者的体验是评价人文关怀质量与效果的重要指标<sup>[10]</sup>。在人文关怀推进策略的作用下, 试点病区患者人文关怀满意度逐步提升, 说明采取的关怀措施有效可行。分析原因可能是试点病区护士在操作技能娴熟、专业知识丰富的基础上, 更重视关怀、告知和沟通, 提高了患者的安全感和对护士的信任度。

综上所述, 通过驻点指导可有效推进合作医院人文关怀护理工作的开展, 但人文关怀工作的落实还需继续深化, 如可将患者关怀满意度调查与护士绩效考核挂钩, 使关怀工作变被动为主动。护士满意度高也是提升患者满意度的重要举措之一, 因此, 护士长应注重人文关怀管理, 最大限度地挖掘护士潜力, 提高护士对本职工作的满意度。此外, 规范化建设对驻点工作的推进非常重要, 为深化和发展该项工作, 应构建人文关怀护理规范, 建立科学的评价指标体系, 作为实践指引和效果评价的依据。

#### 参考文献:

- [1] Watson J. Caring science and the next decade of holistic healing: transforming self and system from the inside out [J]. *Beginnings*, 2010, 30(2): 14-16.
- [2] 中华人民共和国中央人民政府. 中共中央国务院印发《“健康中国 2030”规划纲要》[EB/OL]. (2016-10-25) [2021-05-27]. [http://www.gov.cn/gongbao/content/2016/content\\_5133024.htm](http://www.gov.cn/gongbao/content/2016/content_5133024.htm).
- [3] 吴翠焕, 刘义兰. 武汉协和医院护理人文关怀历史(1866—2017)[J]. *中华护理教育*, 2019, 16(12): 952-954.
- [4] 何娇, 吴丽芬, 刘义兰, 等. 基于儿科护士需求的人文关怀分层培训实践[J]. *护理学杂志*, 2021, 36(8): 53-56.
- [5] 马语莲. 本科护生人文关怀能力现状及相关因素的研究[D]. 蚌埠: 蚌埠医学院, 2012.
- [6] 周文娟, 胡德英, 刘义兰, 等. 骨科病房人文关怀护理模式的构建与实践[J]. *护理学杂志*, 2013, 28(4): 5-8.
- [7] 高青, 许翠萍, 褚梁梁, 等. 护理人员人文关怀能力的多元化培训[J]. *护理学杂志*, 2013, 28(22): 10-11.
- [8] Chun C H, Ching S Y, Ming T T. A multidimensional analysis of ethical climate, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behaviors [J]. *Nurs Ethics*, 2012, 19(4): 513-529.
- [9] Aiken L H, Clarke S P, Sloane D M, et al. Effects of hospital care environment on patient mortality and nurse outcomes[J]. *J Nurse Adm*, 2008, 38(5): 223-229.
- [10] 吴为, 吕楚凤, 刘义兰. 住院患者护理人文关怀体验研究进展[J]. *护理学杂志*, 2016, 31(23): 96-99.

(本文编辑 吴红艳)