

基于行为事件访谈法及专家咨询法的医疗 护理员胜任力模型研究

栾伟¹, 曹莹², 唐文娟³, 朱珠⁴, 陆建刚², 李劲⁵

摘要:目的 通过行为事件访谈法及专家咨询法构建医疗护理员岗位胜任力模型,为选拔优秀医疗护理员提供参考。方法 基于文献研究法归纳编制医疗护理员胜任力词典初稿,运用预访谈法及专家咨询法对词典进行修改完善,对上海 7 所医院 20 名医疗护理员进行行为事件访谈,提取鉴别优秀医疗护理员的胜任力特征并构建医疗护理员岗位胜任力模型。结果 访谈文本中,28 项胜任力特征出现频次 92~184 次;平均等级分(2.19±0.70)~(2.78±0.82)。分别有 4 项、13 项胜任特征的平均等级分数、出现频次与访谈长度显著正相关(均 $P<0.05$)。优秀医疗护理员在 9 项胜任特征的平均等级分数显著优于普通医疗护理员($P<0.05$, $P<0.01$)。最终医疗护理员岗位胜任模型包含“职业服务特征、职业知识与技能、个人特质、应急抢救能力”4 个维度,28 项胜任力特征中,19 项为基准胜任特征,9 项为鉴别性胜任特征。结论 医疗护理员岗位胜任力模型具有可行性和科学性,19 项基准胜任特征可以有效地判断医疗护理员是否具备基本素质,9 项鉴别性胜任特征作为选拔招聘优秀医疗护理员的重要素质,为医疗机构培养、选拔优秀医疗护理员提供借鉴。

关键词: 医疗护理员; 护工; 胜任力; 岗位胜任力模型; 基准特征; 优秀特征; 行为事件访谈法; 专家咨询法
中图分类号: R47; C931.2 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2022.04.059

Competency model of hospital nurse assistants based on behavioral event interviewing and expert consultation method Luan Wei, Cao Ying, Tang Wenjuan, Zhu Zhu, Lu Jiangan, Li Jin, Department of VIP Service Office, Ren Ji Hospital, School of Medicine, Shanghai Jiaotong University, Shanghai 200127, China

Abstract: **Objective** To construct a competency model of hospital nurse assistants based on behavioral event interviewing and expert consultation method, and to provide reference for the selection of excellent hospital nurse assistants. **Methods** With literature review method, the first draft of the competency dictionary for hospital nurse assistants was compiled. The dictionary was modified and refined by using pilot interviews and expert consultation method. Behavioral event interviews were conducted among 20 hospital nurse assistants from 7 hospitals in Shanghai to extract and identify the excellent competency features from outstanding hospital nurse assistants, and to construct a competency model of hospital nurse assistants. **Results** In the interview texts, the 28 competency features appeared 92–184 times. The average grade scores were between (2.19±0.70) and (2.78±0.82). The average grade scores of 4 competency features, and appearance counts of 13 competency features were positively correlated with the length of the interview respectively ($P<0.05$ for all). The average grade scores of 9 competency features in the outstanding hospital nurse assistants were significantly higher than ordinary ones ($P<0.05$, $P<0.01$). The finalized competency model of hospital nurse assistants includes four dimensions of professional service characteristics, professional knowledge and skills, personal characteristics, and emergency rescue ability, totaling 28 competency features, among which, 9 are excellent features and 19 benchmark features. **Conclusion** The competency model of hospital nurse assistants is feasible and scientific. Among the 28 competency features, 19 benchmark features serve as the minimal qualities that ordinary hospital nurse assistants must possess, while 9 excellent features help set the bar for selection of outstanding hospital nurse assistants.

Key words: hospital nurse assistants; nurse assistants; competency; post competency model; benchmark features; excellent features; behavioral event interview method; expert consultation

医疗护理员是在医院代替或帮助患者家属照料患者的从业者。社会发展及经济状况不断提升,家庭人口结构变化,人们对护理行业的需求量越来越大,促使医疗护理员队伍不断扩大^[1],对医疗护理员护理

质量的要求也在不断提高。因此,医疗机构需培养选拔优秀的医疗护理员。胜任力为在工作行业中能将优秀工作人员与普通工作人员辨别,且能体现其个人动机、认知、行为技能的潜在特质^[2]。行为事件访谈法^[3-4]是把行业从业者作为访谈对象,引导其主动讲述、再现工作期间做过的成功和不成功事件场景,对访谈对象表达的具体事件和行为特征进行汇总、分析、编码,然后对两个群体(优秀工作人员和普通工作人员)进行对比,找出并揭示目标岗位胜任力特征要素的主要方法。鉴于目前国内外尚缺乏医疗护理员胜任力模型,本研究拟通过行为事件访谈法,构建一个科学、实用的医疗护理员胜任力模型,以期选拔、

作者单位:上海交通大学医学院附属仁济医院 1. 特需医疗办公室 3. 南院区内科监护室 4. 南院区特需门诊 5. 院长办公室(上海, 200127); 2. 上海市闵行区卫生健康委员会

栾伟:女,硕士,主任护师

通信作者:李劲,luanwei_renji@126.com

科研项目:上海市医院协会医院管理研究基金课题(X2020083);上海市健康医学院特聘兼职教师课题项目(SHZJTT202003)

收稿:2021-09-09;修回:2021-11-17

考核及培训优秀的医疗护理员提供参考依据。本研究中的医疗护理员是由与医院有合作协议的第三方护工公司统一管理派发,家属或患者通过与第三方公司签订协议后聘用。

1 对象与方法

1.1 对象

1.1.1 医疗护理员资料 本研究以医疗护理员为研究对象,根据上海市7所医院对医疗护理员的考核内容及护理管理专家建议,确定优秀组与普通组纳入标准。普通组:①持有医疗护理员从业证书、本单位工作年限 ≥ 2 年;②具有一定的语言表达能力;③同意并配合本研究。优秀组在普通组同等要求之外,还要求①满意度测评优良,或获得患者、家属锦旗/表扬信至少3次;②主管管理人员认可并推荐;③获本职工作相关的各级各类荣誉或奖励。2020年12月至2021年2月,采用目的抽样法在上海市7所医院(三级医院3所,二级医院2所,社会办医机构2所)选择10名优秀医疗护理员及10名普通医疗护理员,名单为第三方公司及医院护理部共同推荐。优秀组女性7人、男性3人,年龄43~56岁,平均52.0岁;就职医疗护理员行业工作时间2~15年,平均6.0年。普通组女性8人、男性2人,年龄45~55岁,平均50.0岁;就职医疗护理员行业工作4~12年,平均7.0年。参与者均知情同意。

1.1.2 函询专家资料 专家遴选标准:①从事医疗护理员行业管理工作 ≥ 10 年;②具有副高及以上职称;③本科及以上学历;④积极参与研究,能够保证及时回复函询。参加函询的15名专家中,男4名,女11名;年龄31~岁3人,41~岁6人,51~60岁6人。学历:本科3人,硕士5人,博士7人。职称:正高级9人,副高级6人。从事养老护理相关工作年限15~年4人,21~30年7人,30年以上4人。

1.2 方法

1.2.1 成立研究小组 研究小组成员5人,包括主任护师1人、副主任护师1人、主管护师1人、护师2人;硕士学历2人、本科3人;年龄27~44岁,平均35.6岁;从事临床护理工作5~20年,平均13.0年。1名组员负责文献分析、归纳,2名负责行为事件访谈与小组讨论,2名负责访谈后的文本转录、编码以及统计分析等工作。

1.2.2 优秀医疗护理员胜任力词典编制

1.2.2.1 词典初稿编制 研究小组成员以“医疗护理员/护工、岗位胜任力/岗位胜任力特征、行为事件访谈”为检索词,通过检索中国知网、万方数据、PubMed进行文献回顾,查询、摘录、梳理有关国内外行业岗位胜任力研究相关文献,其中有效文献13篇。通过对有效文献内容研究、归纳,初步编制医疗护理员岗位胜任力要素特征,并对其进行定义和等级划分,形成医疗护理员胜任力词典初稿。

1.2.2.2 预访谈及分析 2020年12月上旬首先对优秀组的3名护理员预访谈,使访谈者熟悉访谈内容和流程,总结访谈技巧。准确记录文本,研究小组2名成员利用Nvivo11.0软件对3份访谈文本进行编码,对文本中提及的编码进行记录。

1.2.2.3 词典定稿 将预访谈中出现的特有胜任力特征要素补充入词典初稿,进行2轮专家函询。首轮函询在2020年12月中下旬,参加函询的15名专家对词典胜任力特征各条目的重要性,应用Likert 5级评分法评分。总结第1轮专家意见后对条目逐一补充、修改和完善,对词典进行补充、增减,形成第2轮专家函询问卷。2021年1月上旬进行第2轮专家函询,第2轮中各位专家意见趋于一致,最终形成医疗护理员胜任力词典定稿。

1.2.3 行为事件访谈法 行为事件访谈法主要是遵循STAR[情境(Situation)、任务(Target)、行动(Action)和结果(Result)]原则^[5],让被访谈者详细讲述在岗在职过程中3件成功和3件不太成功的关键事例。情境(S)/任务(T):请描述当时的情境。周围的情形怎么样?你为什么要这样做,出于怎样的考虑?行为(A):你对当时的情况有何反应?采取了什么具体行为?请描述你在整个事件中承担的角色。你当时首先做了什么?在处理整个事件的过程中,你都采取了哪些行动步骤?结果(R):事件的结果如何?结果又是如何发生的?你得到了什么样的反馈?本研究小组成员由访谈经验丰富者对访谈者进行访谈技巧培训与指导。访谈前1d联系被访谈者确定访谈时间、地点。访谈者与被访谈者到正式访谈才知晓对方及访谈内容。前期12名访谈对象以面对面方式访谈,后期8名访谈对象因疫情影响,采用微信视频“云访谈”方式。访谈开始前简单介绍本次研究目的,并告知被访谈者需签“保密协议书”。访谈分为两部分,第1部分为收集被访谈者基本资料(姓名、年龄、本单位工作年限),第2部分运用行为事件访谈法进行深度访谈资料收集。每次访谈时间45~60min。

1.2.4 优秀医疗护理员胜任力要素提取

1.2.4.1 访谈文本转录 由2名小组成员将录音转录并按照相同要求整理成文本,小组成员交换转录文本并对照录音资料检验,评估转录效果。

1.2.4.2 文本编码 2名小组成员利用Nvivo11.0对同份访谈文稿尝试进行编码,共同对文本中提及的编码进行内容含义统一。正式编码过程中,小组成员在编码分析时不知晓编码文本所属的组别性质,根据医疗护理员胜任力词典进行文本中胜任力特征编码、等级标注。等级指某一胜任特征在该胜任特征最小可觉差(指对于某一特定的感官刺激所能察觉的最小改变),它表示某个行为表现的强度或复杂程度^[6-7],通常分为4个等级。本研究采取4个等级,按照行为

表现的强度的增加分别赋 1~4 分。每项胜任力特征的等级分数由每位研究小组成员评分,取平均分。小组成员各自完成编码后,一起查看已完成的编码,修改、确认每个归类编码的正确性,通过充分讨论确定统一的唯一编码,之后依据最终的统一编码进行文本编码分析及等级标注,获得 28 项岗位胜任力特征要素。

1.2.5 统计学方法 采用胜任特征出现频次、平均等级分数和最高等级分数 3 个指标进行统计分析,总出现频次为各等级频次之和;总分数为各等级频次与等级分数乘积之和;平均等级分数为总分数÷总频次;最高等级分数为最高等级频次与等级分数乘积^[8]。采用 SPSS26.0 软件处理数据,进行 Pearson 相关性分析、描述性统计分析、t 检验、秩和检验,检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 访谈长度 本研究共有 20 份录音资料,共 219 608 字,最长 13 657 字,最短 8 267 字,平均 10 984 字。优秀组访谈长度为 109 180 字,普通组为 110 428 字,两组比较, $t=-0.164, P=0.871$ 。

2.2 胜任力特征出现频次、平均等级分、最高等级分与访谈文本长度间的相关性分析 见表 1。

2.3 两组胜任特征平均等级分数比较 两组在 9 项胜任特征平均等级分数上存在统计学差异,见表 2。

表 1 胜任力特征出现频次、平均等级分、最高等级分与访谈文本长度的相关性分析

胜任力特征	出现频次	平均等级分数 ($\bar{x} \pm s$)	最高等级分数 (M)	相关性(r)		
				出现频次	平均等级分数	最高等级分数
忠诚奉献	174	2.68±0.18	10	0.357	0.360	0.301
社会适应	182	2.70±0.14	10	0.460*	0.379	0.324
沟通交流	175	2.45±0.42	12	0.360	0.319	0.283
服务意识	184	2.59±0.71	10	0.408*	0.356	0.304
专科知识、技能	123	2.56±0.15	8	0.477*	0.441*	0.321
责任心	134	2.36±0.47	8	0.395	0.585*	0.621*
慎独精神	168	2.66±0.64	10	0.400	0.407*	0.423*
人际理解洞察力	115	2.49±0.61	10	0.247	0.369	0.493*
问题解决能力	92	2.61±0.31	8	0.291	0.012	0.424*
时间管理	121	2.59±0.17	10	0.334	0.344	0.399
团队合作	105	2.25±0.41	10	0.233	0.042	0.496*
灵活应变	120	2.47±0.19	10	0.442*	0.339	0.296
生活照护知识、技能	103	2.19±0.70	8	0.216	0.381	0.493*
关系建立能力	181	2.71±0.54	10	0.388	0.005	0.203
抗压能力	164	2.63±0.41	12	0.454*	0.269	0.237
爱心及怜悯心	107	2.45±0.10	8	0.328	0.170	0.110
医疗安全意识	121	2.39±0.86	8	0.433*	0.362	0.299
学习意识和学习能力	169	2.32±0.41	10	0.481*	0.210	0.299
判断分析患者病情能力	178	2.78±0.82	12	0.428*	0.084	0.173
职业认同感	100	2.50±0.10	8	0.451*	0.321	0.099
善于主动观察	108	2.34±0.28	8	0.588*	0.341	0.126
主动安慰与开导	112	2.45±0.36	8	0.439*	0.044	0.452*
就业稳定性	124	2.48±0.62	10	0.336	0.012	0.382
吃苦耐劳	107	2.25±0.57	8	0.271	-0.036	0.328
理解他人	120	2.37±0.45	8	0.369	0.444*	0.514*
乐于助人	118	2.44±0.36	8	0.319	0.357	0.370
自我情绪调节	123	2.35±0.92	10	0.588*	0.341	0.126
做事细心	113	2.47±0.56	8	0.622*	0.374	0.188

注: * $P<0.05$ 。

表 2 两组胜任特征平均等级分数比较

分, $M(P_{25}, P_{75})$

组别	人数	关系建立能力	抗压能力	学习意识和学习能力	服务意识	判断分析患者病情能力	忠诚奉献	社会适应	沟通交流	慎独精神
优秀组	10	2.03(1.23,3.60)	2.00(1.33,3.20)	2.12(1.02,2.73)	2.31(1.42,3.36)	2.00(0.80,3.76)	2.07(1.33,2.99)	2.37(1.00,2.94)	2.05(1.03,2.94)	2.20(1.20,3.52)
普通组	10	1.10(0.83,2.53)	1.00(0.80,2.22)	1.15(1.08,2.00)	1.26(0.89,2.09)	1.38(1.20,2.10)	1.50(1.20,2.37)	1.35(0.67,2.00)	1.04(0.70,2.17)	1.12(0.66,2.49)
Z		-2.118	-2.209	-2.416	-3.120	-2.403	-2.307	-2.327	-3.217	-3.315
P		0.034	0.037	0.016	0.002	0.016	0.029	0.020	0.001	0.001

2.4 医疗护理员胜任力模型 根据表 1、2 结果,研究小组讨论,将 28 项医疗护理员特征要素归纳为“职业服务特征、职业知识与技能、个人特质、应急抢救能力”4 个维度,由此建立医疗护理员岗位胜任力模型,见表 3。

3 讨论

3.1 医疗护理员岗位胜任力模型构建的科学性 多项行为事件访谈法研究表明,通过引导被访谈者回忆讲述 3 件成功事件、3 件失败事件,能够不断深挖获得被访谈者在事件过程中的行为细节部分,让被访者的胜任特征要素清晰地再现出来^[9-13]。本研究普通组和优秀组各访谈 10 人,访谈字数最长 13 657 字,最短 8 267 字,平均长度达到 10 980 字。优秀工作人员和普通工作人员访谈长度比较,差异无统计学意义,说明访谈长度对研究结果没有影响。表 1 结果显示,28 项胜任特征中,平均等级分数、出现频次、最高等级分数分别与访谈长度有显著相关性的为 4 项、13 项、8 项。这说明胜任特征的最高等级分数和频次会随着访谈长

度的增加而增加,受访谈长度影响最小、稳定性最好的是平均等级分数,因此,本研究采用平均等级分数的统计结果进行模型判断决策是科学可靠的。有研究表明,平均等级分数具有较频次与最高等级分数更好的稳定性^[14]。

3.2 鉴别优秀医疗护理员胜任力特征分析

本研究对优秀组与普通组的胜任特征平均等级分数进行比较,结果显示有 9 个特征要素的平均等级分数差异有统计学意义($P<0.05, P<0.01$),具体如下。

3.2.1 关系建立能力 在访谈过程中多数优秀医疗护理员提出要重视和患者及家属关系建立能力,拉近与患者和家属的距离,获得信任感,提高满意度及配合度。屠后坤^[15]研究表明,相互信任合作关系的建立源于事先关系建立能力带来的益处。

3.2.2 抗压能力 本研究涉及医疗护理员大部分是来自外地的务工者,本身承担着家庭经济压力,除此之外,医疗护理员的工作量也非常繁重,工作压力巨大。

因此,自身具有一定抗压能力的医疗护理员能够更好地适应工作,保持身心健康。

表3 医疗护理员岗位胜任力模型

维度	特征要素	特征分类
1. 职业服务特征	1.1 服务意识	优秀特征
	1.2 医疗安全意识	基准特征
	1.3 责任心	基准特征
	1.4 吃苦耐劳	基准特征
	1.5 慎独精神	优秀特征
	1.6 职业认同感	基准特征
2. 职业知识与技能	2.1 专科知识、技能	基准特征
	2.2 生活照护知识、技能	基准特征
3. 应急抢救能力	3.1 问题解决能力	基准特征
	3.2 判断分析患者病情能力	优秀特征
	3.3 灵活应变	基准特征
	3.4 沟通交流	优秀特征
	3.5 团队合作	基准特征
	3.6 关系建立能力	优秀特征
4. 个人特质	4.1 社会适应	优秀特征
	4.2 抗压能力	优秀特征
	4.3 主动安慰与开导	基准特征
	4.4 时间管理	基准特征
	4.5 学习意识和学习能力	优秀特征
	4.6 自我情绪调节	基准特征
	4.7 爱心及怜悯心	基准特征
	4.8 理解他人	基准特征
	4.9 做事细心	基准特征
	4.10 就业稳定性	基准特征
	4.11 善于主动观察	基准特征
	4.12 乐于助人	基准特征
	4.13 忠诚奉献	优秀特征
	4.14 人际理解洞察力	基准特征

3.2.3 服务意识 有研究表明,建立主动、热情、周到的服务规范,增强服务意识,改善服务态度,是以服务为中心全面展开医疗活动的重要方面^[16]。高度负责、热情、专业的护理员是提供人性化服务的基础^[17],优秀医疗护理员要有服务意识,对自己负责的患者及家属提及的要求要尽量满足,主动替他们想到在医院环境下所遇到的困难,提前与其沟通,在医院期间尽量帮助解决问题。

3.2.4 忠诚奉献 优秀医疗护理员在个性特征方面有忠诚的特征要素,他们为人做事实,对科室的医护人员具有一定的感情基础。在科室医护人员繁忙的时候不计较个人得失,积极主动帮忙做事。

3.2.5 社会适应 社会适应一般包括社交能力、处事能力、人际关系等方面。优秀医疗护理员在社会适应方面能够很好地适应环境。在社交方面体现出有技巧、在处事方面能够积极应对,在人际方面能够很好把握。他们认为改变自己是社会适应的关键。

3.2.6 沟通交流 在与患者和家属沟通的过程中,优秀医疗护理员认为沟通需要注意选择合适的时机。有研究表明,沟通时机性很重要,获得良好有效的沟通效果是基于沟通时机的灵活运用^[18]。良好的沟通和交

流是人与人之间一切行为的前提,良好的沟通能力可以增强患者对护理工作的信任,有利于构建和谐的患者关系^[19]。

3.2.7 判断分析患者病情能力 医疗护理员是除了护士之外在患者身边最多时间的人员,他们清楚了解患者的病情变化,优秀医疗护理员能够对患者的突发病情具有一定的判断能力,在紧急情况下他们能够第一时间根据情况处理,会为患者、家属及医院提供最大的安全保障。

3.2.8 学习意识和学习能力 医疗护理员的文化程度不高,但是优秀医疗护理员会有意识、积极主动地参加医生护士查房,在听医生讲解的过程中学习到所照护患者的观察重点。医疗护理员除了需要掌握基础护理、护理安全和营养学知识外,还需掌握职业安全、感染控制、相关法律法规知识等,拥有良好的学习意识和学习能力对优秀护理员来说很重要。

3.2.9 慎独精神 医疗护理员从事的虽是照护工作,但也会涉及相关辅助临床护理工作内容。尤其在照护无意识状态的重症患者,慎独精神尤为重要。刘桂云等^[20]研究表明,慎独精神有利于杜绝护理差错事故和纠纷,可以为医院的良好秩序提供保障,也提高了医疗护理质量。

3.3 医疗护理员胜任力特征模型的临床应用价值 本研究所构建的医疗护理员胜任力特征模型的19项基准胜任力特征,可作为考核医疗护理员否胜任的基本准则,也是选拔招聘医疗护理员最基本的素质要求;9项鉴别性胜任特征可以作为评价医疗护理员的重要指标,如评选、培养以及考核等,可作为选拔招聘优秀医疗护理员的重要素质,对护理管理与社会医疗护理员公司管理有借鉴价值。

3.4 研究的局限性 本研究涉及上海多所综合性三级甲等医院,服务面较广,且医疗护理员来源于多家护理员派遣公司,具有一定的代表性,但还存在不足之处。行为事件访谈法对访谈者本身具有较高的要求,虽然前期做了大量的准备工作,但是在实际访谈过程中仍出现了没有事前预判的情况。其次,受新冠疫情的影响,采取微信视频访谈,虽然严格遵守访谈提纲内容完成访谈,但是对被访谈者的表情变化观察存在一定的困难,无法有效获得被访谈者的第一真实反应。第三,本模型目前还在理论层面,没有进行实际的运用,还需后期进行有效验证。

参考文献:

[1] 王先瑜.江苏省三级医院医疗护理员在职培训需求及影响因素分析[D].南京:南京中医药大学,2020.
 [2] Frenk J,Chen L,Bhutta Z A,et al. Health professionals for a new century: transforming education to strengthen health systems in an interdependent world [J]. Med Teach,2010,32(8):631-637.
 [3] 乔丽花.运用行为事件访谈法提炼顶尖医师胜任力要素

的研究[D]. 北京:北京中医药大学,2016.

[4] 苏敬肖,焦伟伟,李红利,等. 基于胜任素质模型的新型职业农民素质提升路径——以河北省为例[J]. 江苏农业科学,2017,45(18):338-343.

[5] 高高芹,王莹,王馨,等. 基于行为事件访谈法构建介入手术室护士胜任特征模型[J]. 护理学杂志,2016,31(16):12-15.

[6] 徐建平,张厚燊. 中小学教师胜任力模型:一项行为事件访谈研究[J]. 教育研究,2006(1):57-61,87.

[7] 徐建平. 教师胜任力模型与测评研究[D]. 北京:北京师范大学,2004.

[8] 李建华. 急危重症医学科临床护士胜任特征量表的构建[D]. 广州:广东药科大学,2019.

[9] 麻琨. 党务工作者胜任力模型研究[D]. 北京:中国地质大学,2019.

[10] McClelland D C. Indenting competencies with behavioral event interview[J]. Psychol Sci,1998,9(5):331-339.

[11] 车小雯,张懿,曹红丹,等. 医养结合养老机构护工岗位胜任力评价指标体系的初步构建[J]. 护士进修杂志,2017,23(9):1638-1640.

[12] 李德方. 基于行为事件访谈法的高职院校校长胜任力模

型研究[J]. 中国高教研究,2015(7):96-100.

[13] 廖宏建,张倩苇. 高校教师 SPOC 混合教学胜任力模型——基于行为事件访谈研究[J]. 开放教育研究,2017,23(5):84-93.

[14] 时勤,王继承,李超平. 企业高层管理者胜任特征模型评价的研究[J]. 心理学报,2002,34(3):306-311.

[15] 屠后坤. YLZ 公司顾客关系营销策略研究[D]. 合肥:安徽大学,2018.

[16] 邢若. 某公立医院住院患者满意度及其影响因素研究[D]. 重庆:第三军医大学,2014.

[17] 杨丽,张京慧,徐彬斌,等. 医养结合视角下初级养老护理人员胜任力模型的构建[J]. 中南大学学报(医学版),2018,43(6):679-684.

[18] 杨巧芳,吕欢,刘纬华,等. 沟通对河南省某医院构建良性护患关系影响的研究[J]. 医学与社会,2014,27(12):10-14.

[19] 李华英,王小玲,温书敏,等. 沟通服务岗在心内科的实践及效果评价[J]. 护理学杂志,2015,30(1):15-17.

[20] 刘桂云,徐燕春,武霖. “慎独”在护理工作中的诠释[J]. 价值工程,2012,16(3):320-321.

(本文编辑 赵梅珍)

(上接第 52 页)

导航员发挥纽带作用,充分利用多学科团队提供全方位护理服务,及时发现与解决患者各阶段障碍;提供就医指引,帮助获取医疗资源;出院后帮助患者争取家人、朋友的帮助与支持,使患者感到被支持、被关爱,因而生活质量得以提高。但在出院 6 个月后,由于疾病的康复,多数患者已形成规律的饮食及排泄习惯,两组生活质量得分,除情感状况维度外无明显差异。可见导航护理在患者出院 1 个月内,对生活质量的

4 小结

本研究对结直肠癌患者导航服务模式进行了初步探索,证实其在改善结直肠癌患者症状、提高生活质量方面具有一定的可行性和有效性。研究的局限性主要体现在难以做到随机分配,结果可能存在偏倚。课题组还将扩大样本量,针对结直肠癌患者遇到的障碍,进一步优化分组方案及干预模式。在患者导航服务的后续研究中,需进一步关注干预的时间效应及不同人群中的效果。

参考文献:

[1] Chen W, Zheng R, Baade P D, et al. Cancer statistics in China, 2015 [J]. CA Cancer J Clin, 2016, 66(2):115-132.

[2] 李长艳,陈亚红,胡海霞,等. 直肠癌结肠造口患者生活质量及其影响因素的研究进展[J]. 护理学杂志,2008,23(2):79-81.

[3] Freeman H P, Muth B J, Kerner J F. Expanding access to cancer screening and clinical follow-up among the medically underserved[J]. Cancer Pract,1995,3(1):19-30.

[4] Esparza A. Patient navigation and the American Cancer Society[J]. Semin Oncol Nurs,2013,29(2):91-96.

[5] Freeman H P. The history, principles, and future of patient navigation: commentary [J]. Semin Oncol Nurs, 2013,29(2):72-75.

[6] 白雪杉,林国乐. 2019. V1 版《NCCN 结直肠癌诊治指南》更新要点解析[J]. 中国全科医学,2019,22(33):4031-4034.

[7] 王德生,王爱平. 安德森症状评估量表在癌症病人症状群研究中的应用[J]. 护理研究,2013,27(19):1923-1924.

[8] 杨铮,卢玉波,李云峰,等. 大肠癌患者生命质量测定量表 FACT-C(V4.0)中文版应用评价[J]. 中国组织工程研究与临床康复,2007,11(43):8753-8756.

[9] 李桂,聂小菲,陈晓莉,等. 结直肠癌患者术后化疗期间的症状群研究[J]. 护理学杂志,2017,32(22):15-19.

[10] 李云利. 止呕护理对内科肿瘤化疗患者功能性呕吐及生活质量的影响[J]. 中国医药指南,2020,18(29):165-166.

[11] Laurentis M D, Rossana B, Andrea B, et al. The impact of social-emotional context in chronic cancer pain: patient-caregiver reverberations[J]. Support Care Cancer, 2019,27(2):705-713.

[12] 方芳,王征,程亚娜,等. 日间手术导航护士管理的质性研究[J]. 护理学杂志,2019,34(2):44-45,48.

[13] 梁爱华,张凤佩. 优质连续护理服务在癌症患者中应用的效果评价[J]. 中国医疗前沿,2012,7(18):80-81,83.

[14] 陈芹,戴玉. 消化道癌症患者积极心理品质、社会支持与生活质量的关系研究[J]. 重庆医学,2020,49(16):2775-2778.

[15] Gordils-Perez J, Schneider S, Gabel M, et al. Oncology nurse navigation: development and implementation of a program at a comprehensive cancer center[J]. Clin J Oncol Nurs,2017,21(5):581-588.

(本文编辑 赵梅珍)