

# 儿童医疗辅导护士岗位的设置与管理

吴小花<sup>1</sup>, 俞君<sup>1</sup>, 周莲娟<sup>1</sup>, 诸纪华<sup>2</sup>, 徐红贞<sup>2</sup>

**摘要:**目的 探讨儿童医疗辅导护士岗位设置的可行性和有效性,为培养和管理儿童医疗辅导护士提供参考。方法 制订儿童医疗辅导护士岗位职责和管理制度,遴选、培训儿童医疗辅导护士,考核合格后开展临床儿童医疗辅导。结果 2019~2021年开展儿童医疗辅导主题活动15~28次、医疗程序干预15~34次、准备游戏工具包18~32个;至2021年全院已有20个病区开展儿童医疗辅导,有效提高了患儿家长满意度,改善了患儿心理及家长焦虑情绪。结论 儿童医疗辅导护士岗位的设置和管理有助于促进儿童医疗辅导服务在临床的开展,从而维护患儿心理健康,降低家长焦虑水平,提升住院患儿家长满意度。

**关键词:**儿童医院; 住院患儿; 儿童医疗辅导; 岗位设置; 儿科护理; 护理管理

**中图分类号:**R47;C931.2 **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2023.12.072

**Creation and management of the child life nurse position** Wu Xiaohua, Yu Jun, Zhou Lianjuan, Zhu Jihua, Xu Hongzhen. Department of Neonatology, Children's Hospital Affiliated to Zhejiang University Medical College, Hangzhou 310052, China

**Abstract: Objective** To explore the feasibility and effectiveness of creating a child life nurse position, and to provide reference for training and management of child life nurse. **Methods** We formulated duties and rules for child life nurse, selected and trained nurses to be child life nurse. Then those who passed the examinations provided child life services. **Results** From 2019 to 2021, the number of activities undertaken by child life nurses was 15-28, and the number of interventions aimed at medical procedures was 15-34. Child life nurses also prepared 18-32 play kits. Twenty wards in the hospital have provided child life services up to 2021, which effectively improved parents' satisfaction, and alleviated children's stress and parents' anxiety. **Conclusion** Creation and management of the child life nurse position facilitate the implementation of child life services in clinical practice, thereby maintain children's psychological health, reduce parents' anxiety, and improve their satisfaction.

**Key words:** children's hospital; hospitalized children; child life; position setting; pediatric nursing; nursing management

儿童患病就医或住院时,陌生的环境和医护人员、医疗检查、创伤性操作或手术等一系列体验导致患儿产生不同程度负面情绪,如焦虑、害怕、恐惧等,这些体验会降低患儿医疗配合程度,影响其医疗适应,威胁其心理健康,甚至造成心理创伤<sup>[1-4]</sup>。儿童医疗辅导(Child Life)是从儿童的心理发展特点出发、从引起患儿不良情绪的根源出发去提供相应的服务,是国际上公认的一项关注就医儿童心理、社会发展的支持性人文照护项目,是欧美发达国家优质儿科医疗的标配。儿童医疗辅导专家(Certified Child Life Specialist, CCLS)通过治疗性游戏、心理准备、疼痛管理、健康教育和情绪表达等方法,最大限度地降低就医或住院经历给儿童带来的负面影响<sup>[5-6]</sup>。2017年,浙江大学医学院附属儿童医院选派护士去美国加利福尼亚州罗马琳达大学进行儿童医疗辅导的专业培训并于次年顺利通过美国儿童医疗辅导职业协会组织的CCLS资格认证考试。于2018年回院后,逐渐设立儿童医疗辅导护士岗位,开展人员培养、使用和管理,取得良好效果,报告如下。

作者单位:浙江大学医学院附属儿童医院/国家儿童健康与疾病临床医学研究中心 1. 新生儿科 2. 护理部(浙江 杭州, 310052)

吴小花:女,硕士在读,副主任护师

通信作者:徐红贞,6184020@zju.edu.cn

收稿:2022-01-06;修回:2023-03-02

## 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 本院是一所公立三级甲等儿童专科医院,有床位1 900张,住院病区39个;有护士1180人,年住院患儿7.5万人次。护理工作模式为责任护士制,APN式排班。

### 1.2 方法

**1.2.1 儿童医疗辅导护士岗的设置** 为了更有效地进行儿科护理人文关怀,促进患儿心理健康,加快护理专业化发展,助力我院建设成国际一流医院的发展目标,护理部在每个住院病区选派1名护士进行培养,然后在临床开展儿童医疗辅导工作。儿童医疗辅导主要评估患儿对医疗程序产生的情绪反应和应对方式,应用各类游戏工具包对患儿进行干预,协助患儿顺利完成治疗,维护患儿心理健康的同时改善患儿和家长的就医体验。

**1.2.2 儿童医疗辅导护士的选取** 儿童医疗辅导护士入选条件:①性格活泼,乐于助人,善于与患儿、家长沟通;②工作认真,富有团队合作精神,乐于学习和接受改变;③本科及以上学历、3年以上临床护理经验,有良好健康教育能力;④有艺术特长如绘画、手工、绘本讲解等优先,有英语交流和科研能力者优先。通过个人申请、科室推荐、护理部面试等程序进行选拔,最终选出39名护士进入专业组进行培训。

### 1.2.3 儿童医疗辅导护士的培训与考核

**1.2.3.1 培训** 儿童医疗辅导护士每年集中 2 d 理论和实践培训 18 学时,每季度理论培训 4 学时。由我院获得国际认证的儿童医疗辅导专家组织,接受培训人员为所有儿童医疗辅导护士。师资人员为美国罗马琳达大学儿童医疗辅导专家、本院临床专家、浙江大学心理学和社会学专业专家及游戏治疗实务领域的专家。培训内容包括患儿和家长的医疗应激、心理及社会需求、儿童医疗辅导发展、伦理原则、服务理念、干预过程、服务方法、相关心理学理论、人文护理实践指南、医疗性游戏、疼痛非药物管理、舒适照护、医患沟通、心理准备以及绘本、故事和艺术等其他辅助手段的应用技巧等。培训方式包括讲座、翻转课堂;课前播放儿童医疗辅导相关视频或文献,让大家课前先自学,然后在课堂上引导成员积极分享学习心得,大家再进行小组讨论、情景模拟等,从而加深对知识的理解和技能的掌握。同时,本院儿童医疗辅导专家建立并管理专业组微信群,及时沟通临床实践中遇到的问题,鼓励成员间及时分享和更新知识。

**1.2.3.2 考核** 集中培训结束后,进行理论闭卷考试和科室专科操作(游戏辅导)考核,分别达 70 分为合格,所有受训人员均合格。保证护士能理解并在实践中践行儿童医疗辅导“以患儿和家庭为中心”的照护理念和服务技巧。

### 1.2.4 儿童医疗辅导护士的临床实践

**1.2.4.1 岗位职责** 儿童医疗辅导护士参与医护查房,通过对患儿和家长的观察及合适的焦虑量表评估,结合患儿住院时长、疾病诊断、操作、检查或手术的特殊性来综合分析其心理、社会需求并确定儿童医疗辅导服务的先后顺序<sup>[7]</sup>。患儿焦虑程度越高,越需优先干预,干预后及时进行记录并在小程序上传。干预方式根据患儿年龄、人数、操作时机等采用一对一或一对多的方式。干预内容包括:在医疗程序前利用医疗游戏包进行心理准备,提供医疗程序步骤、五官感受、应对技巧、放松及注意力分散技术等信息<sup>[6-7]</sup>;在医疗程序过程中利用分心游戏陪伴患儿,分散其注意力,减少患儿对疼痛的感受,并提供情绪上的支持。没有需要干预的患儿时,儿童医疗辅导护士在游戏室内利用儿童医疗辅导工具包组织各类主题活动,包括集体心理准备类、游戏社交类、情绪表达类、认知发展类、亲子联结类、节日庆祝类主题活动等。儿童医疗辅导工具包主要包括医疗游戏包、注意力转移包、娱乐游戏包、辅助游戏包四大类。医疗游戏包中有医疗程序包、医疗科普包和医疗艺术包;注意力转移包中有 iPad、故事机及各类玩具;娱乐游戏包中有涂色卡、彩纸、水彩笔、叠叠乐、磁性多功能游戏棋等。辅助材料包中有贴纸、固体胶和儿童剪刀等。

**1.2.4.2 儿童医疗辅导实施** 儿童医疗辅导护士在

本病区通过“患儿评估表”评估患儿的医疗压力来源、生理受限因素、心理压力源、性格特点、认知发育水平、心理社会发育水平、应对能力等,计划并实施相应的儿童医疗辅导干预措施,评价措施产生的效果,记录干预心得和服务过程。以住院患儿最普遍的静脉采血操作为例,若发现患儿对抽血表现出逃避、抗拒、哭泣等恐惧的表现,儿童医疗辅导护士首先接纳患儿的情绪,辅以理解、亲切的语言和合适的肢体语言与之沟通,并引导患儿去游戏室,从娱乐性互动游戏切入,让其放松警惕,待情绪平和后,逐渐加入静脉采血的医疗游戏道具,如玩具娃娃、消毒用品、压脉带、去除针头的针筒和头皮针软管、试管等,向患儿详细讲解各个物品的用途和使用方法,并在娃娃上模拟抽血操作,根据患儿意愿,逐渐引导其加入模拟操作互动中,鼓励情绪表达和提出问题,并应用通俗易懂的儿童语言进行解释。整个游戏互动让患儿明白抽血相关的信息,即静脉是什么,血液是什么,各自有什么作用,为什么要抽血,怎么抽血,抽血过程中小朋友应该做什么,可以做什么,抽血持续时间,抽血时减轻疼痛的技术,护士可以如何帮助小朋友等,通过引导患儿在娃娃上演示整个过程,期间不断对患儿的情绪和能力进行反馈,提升患儿对自己的信心,激发其内在潜能,从而为后面的静脉采血过程做好充分的心理准备。游戏结束奖励患儿小贴花等物品。游戏过程在 30 min 以内。最后,鼓励患儿一起去操作间,并在静脉采血过程中陪伴于患儿身旁,根据患儿喜好选择讲故事、看绘本、玩互动游戏、数数字等分心技术,协助患儿顺利完成操作,过程中随时鼓励、及时表扬,稳定其情绪,达到缓解其疼痛的效果。

**1.2.5 儿童医疗辅导护士的管理** 儿童医疗辅导护士与病区其他护士同样参与统一排班和轮值中夜班。护士长根据病区工作需求,每周安排儿童医疗辅导护士 0.5~2.0 d 开展儿童医疗辅导服务。儿童医疗辅导护士除遵循医院和病区的各项常规管理制度外,还需执行儿童医疗辅导相关的规章制度,如游戏室管理制度、游戏室消毒隔离制度、志愿者管理制度、游戏安全制度、游戏物品管理制度等。

核心小组成员(由 8 名儿童医疗辅导护士组成),通过组员每月在微信“积分”小程序中上传的工作记录表进行工作量考核;平时进行病房个案服务抽查,采用儿童医疗辅导个案服务质量评分表(包括心理准备导入、预备过程、程序支持、沟通语言 4 个方面)评价组员的医疗辅导水平和质量。每半年采用儿童医疗辅导工作质量评价表(包括团体活动、个案服务、培训参与、科室支持 4 个方面)对各临床科室的儿童医疗辅导工作进行质量考评。年终根据小程序积分、平时抽查、季度查及年度总结汇报进行加权评分,护理部给予前 5 名儿童医疗辅导护士和科室进行表彰。

**1.2.6 效果评价** ①统计 2019~2021 年儿童医疗辅导服务工作开展情况。②患儿家长满意度。从“317 护”App 后台随机抽查 25 个病区 2019~2021 年满意度数据,每个病区每个月抽查 10 例。③情绪改善作用。统计 4 篇已发表论文<sup>[8-11]</sup>对患儿与家长的情绪改善作用。

**1.2.7 统计学方法** 采用 SPSS22.0 软件进行数据的统计分析。行描述性分析、 $\chi^2$  检验。检验水准  $\alpha=0.05$ 。

**2 结果**

**2.1 儿童医疗辅导服务开展情况** 通过年度积分、年终汇报信息统计出 2019~2021 年临床开展服务情况,见表 1。医疗程序干预数指儿童医疗辅导护士实践心理准备和程序支持的医疗程序种类数,较早开展的医疗程序是针对手术和检查的心理预备,如骨科、眼科、心脏、腹部手术,以及胃肠镜、支气管镜检查等;后期逐渐增加的种类涉及医生的操作,如腰椎穿刺、肾脏穿刺、肝脏穿刺等;另外,有些常用的护理操作也开展了儿童医疗辅导服务,如静脉置管、动静脉抽血、雾化吸入、插胃管、测血糖等。游戏工具包个数指临床科室为开展医疗游戏、注意力转移游戏、娱乐游戏和主题活动所准备的游戏包的个数。主题活动指在团体活动中,以一个主题为线索,围绕主题进行游戏活动,如在儿童节期间设立围绕“快乐过六一”进行的主题活动、在新年时进行“欢乐过新年”的主题活动。活动类型包括成长发展类如节日联欢、知识科普、亲子互动、手工制作、绘画艺术、绘本阅读、益智游戏等,医疗适应类如角色扮演、健康教育、医疗用品创作、医疗操作心理准备等。2020 年因疫情防控限制团体聚集性活动使主题活动次数减少。

表 1 儿童医疗辅导护士工作情况

年份	主题活动	医疗程序	游戏工具包	服务时数
	次数	干预数	个数	(h)
2019	26	15	18	2880
2020	15	26	28	8832
2021	28	34	32	14272

**2.2 不同年份及开展医疗辅导与否患儿家长满意度比较** 见表 2。

表 2 不同年份及开展医疗辅导与否患儿家长满意度比较

年份	病区	开展服务		未开展服务		$\chi^2$	P
		调查 (例)	满意 [例(%)]	调查 (例)	满意 [例(%)]		
2019	9	1080	1042(98.48)	16	1920	2.703	0.100
2020	15	1800	1759(97.72)	10	1200	8.066	0.005
2021	20	2400	2354(98.08)	5	600	6.636	0.010
$\chi^2$		8.364		1.757			
P		0.015		0.415			

**2.3 患儿心理及家长焦虑情绪改善情况** 对 38 例学龄前期全身麻醉手术患儿进行医疗辅导干预后,有

效缓解患儿在等待手术时和麻醉诱导时的焦虑情绪,提高其麻醉诱导期的合作度<sup>[8]</sup>。对 96 例四肢骨折住院患儿的围术期宣教进行医疗性游戏干预,结果显示家长和患儿的焦虑情绪显著下降<sup>[9]</sup>。骨科实施儿童医疗辅导服务后,对 15 名患儿家长进行质性访谈;结果患儿家长均表示儿童医疗辅导服务能缓解患儿和家长的负性情绪,提高认知水平和满意度<sup>[10]</sup>。对 50 例首次输液港穿刺的肿瘤患儿进行角色扮演游戏干预,结果观察组患儿在输液港穿刺疼痛、操作配合程度、输液港置管所需时间等方面均优于对照组<sup>[11]</sup>。

**3 讨论**

**3.1 设立儿童医疗辅导护士的可行性** 研究证实,儿童医疗辅导专家在患儿经历压力性操作、检查或手术前、中、后提供专业心理准备、程序支持、情感支持和各类游戏机会,可增强患儿对医疗程序了解程度,降低医疗性焦虑和恐惧情绪,提高疼痛耐受程度和医疗活动合作性和依从性,提升患儿压力应对能力<sup>[12-14]</sup>,国内近年来儿童医疗辅导服务的研究逐渐增多,如汪文娟等<sup>[15]</sup>的专科化游戏干预可减轻眼科学龄前患儿和家长的围术期负性情绪、提升家长对专科护理工作的满意度;张顺娣等<sup>[16]</sup>对门急诊腰椎穿刺患儿实施的儿童医疗辅导照护能缩短腰椎穿刺时间、缓解患儿疼痛和家属焦虑程度;陈春梅等对双眼睑腺腺囊肿切刮术患儿进行术前捉迷藏游戏干预可有效减轻患儿烦躁、提高镇静效果<sup>[17]</sup>;许丽琴等<sup>[18]</sup>对上肢骨折患儿进行的家长协同治疗性游戏干预能降低患儿焦虑、恐惧评分,提高其护理治疗依从性。健康教育和心理护理是儿科护士的重要工作内容,但目前教育的内容和对象主要针对家长,探究适合患儿心理发育特点的健康教育内容和教育方式对于切实落实患儿心理护理显得尤为重要。随着儿科人文关怀的深入,本院的儿童医疗辅导服务落实率逐年提高。2020 年新冠疫情,病房主题性团体活动减少,但一对一的医疗程序干预服务仍明显增多,儿童医疗辅导工具包的设计和准备数量也相应增加,儿童医疗辅导护士服务时间显示增长趋势。可见,儿童医疗辅导护士可将儿童医疗辅导工作理念和核心内容融入儿科护理工作中,拓宽儿科心理护理和人文关怀内容和方式,促进患儿心理健康。因此,有条件的儿科医疗单位,可设立儿童医疗辅导护士角色,经有培训资质的医疗机构规范化培训后能有效践行患儿心理护理和人文关怀。

**3.2 设立儿童医疗辅导护士的有效性** 我院护理部认识到从儿童认知心理发展特点出发的护理人文关怀的重要性,早在 2014 年就引入美国儿童医疗辅导理念,每年邀请美国罗马琳达大学儿童医疗辅导专家团队来院交流和开展活动,并培养出 1 名儿童医疗辅导专家来带领各科室的儿童医疗辅导护士在临床开展工作。随着培训的持续深入、管理的逐渐完善,竞

争、考核、评价和奖励机制的促进以及儿童医疗辅导护士服务小时数的增加,各科室的儿童医疗辅导服务越来越专业化。儿童医疗辅导护士利用手术心理准备游戏包和渐进式的游戏活动,让患儿在面临手术室陌生环境前了解并熟悉手术室中会看到、感觉到、接触到的各种医疗信息,为安然进入麻醉诱导期预先做好心理准备,达到缓解患儿术前焦虑、提高麻醉诱导期和术后功能锻炼的合作程度和依从性的目的<sup>[8-9]</sup>;利用操作的医疗游戏包让患儿参与角色扮演游戏,使患儿熟悉相关操作的医疗用物、操作大致流程及配合要点,并在游戏中练习配合技能,帮助患儿在认知和心理上做好相关操作的准备,减轻患儿疼痛的同时提高其操作配合度<sup>[10]</sup>。2019 年末开展儿童医疗辅导服务的科室与开展的科室患儿家长满意度差异无统计学意义( $P>0.05$ ),可能是因为儿童医疗辅导护士的经验和时间有限。随着重视程度的提高,开展经验的逐渐丰富,2020 年和 2021 年开展服务的科室患儿家长满意度高于未开展服务的科室(均  $P<0.05$ ),2019~2021 年开展服务科室的患儿家长满意度有统计学差异( $P<0.05$ ),其中 2020 年满意度较低,可能与团体活动开展较少有关。

**3.3 完善儿童医疗辅导护士的培训与管理** 儿童医疗辅导护士作为国内护理界新兴起的一种新的护理工作角色,除一般注册护士的培训外,还需进行儿童医疗辅导专业的相关培训,如儿童认知发展心理学、家庭系统学、医患沟通、压力管理、游戏技术、表达艺术、合作与协调等。国外已有儿童医疗辅导专家规范的管理和教育体系,儿童医疗辅导专家均需具有硕士或以上学位,经过严格的资格认证考试后执业。目前,国内尚无像国外儿童医疗辅导职业协会(Association of Child Life Professionals, ACLP)这样的权威机构来负责儿童医疗辅导师的培训、管理和资格认证<sup>[19]</sup>。我院对儿童医疗辅导护士的培训尚处于初级阶段,由 1 名儿童医疗辅导专家联合儿童心理学、社会心理学、游戏治疗学等专家共同为儿童医疗辅导护士团队成员培训,借鉴国内专科护士培养方式,逐步完善培训体系,旨在培养中国特色的儿童医疗辅导护士。

儿童医疗辅导护士管理的难点是儿童医疗辅导目前属于公益性项目,不能产生直接经济效益。管理者,尤其是护士长的重视程度直接影响着护士实践儿童医疗辅导护理工作的时长和积极性。因此,儿童医疗辅导专家需获得护理部支持,让护士长充分认识到儿童医疗辅导护理工作的可行性、重要性和有效性,将科室儿童医疗辅导工作开展的时长、数量和质量等与科室年度优质护理考核挂钩,促使护士长更多地支持科室儿童医疗辅导护士的专业工作。

#### 4 小结

儿童医疗辅导护士岗位的设置和规范化管理有

助于临床儿童医疗辅导服务的深入开展,缓解患儿和家长就医的不良情绪,提高患儿对操作、检查或手术等的配合程度,维护患儿心理健康的同时提高家长的满意度。对儿童医疗辅导护士的培养和管理尚处在摸索阶段,如何客观、科学、有效地评价其工作质量是亟需进一步探索的问题。同时,还应探索更方便可行的服务方法,既能节省时间,又能实现儿童医疗辅导服务,如研发儿童医疗辅导服务桌游卡牌或游戏包,让家长参与到儿童医疗辅导服务中,在亲子游戏互动中让患儿获得儿童医疗辅导服务的内容。

#### 参考文献:

- [1] Chrisler A J, Claridge A M, Staab J, et al. Current evidence for the effectiveness of psychosocial interventions for children undergoing medical procedures [J]. *Child Care Health Dev*, 2021, 47(6): 782-793.
- [2] Birkaš B, Csatho A, Teleki S, et al. Confirming the factor structure and improving the screening function of the Medical Fear Survey-short in a Hungarian community sample [J]. *Anxiety Stress Coping*, 2022, 35(2): 248-258.
- [3] 吴小花,徐红贞. 健康中国建设背景下儿童医疗人文关怀的落实与思考 [J]. *浙江大学学报(人文社会科学版)*, 2020, 50(6): 28.
- [4] 余云红,赵体玉,夏述燕,等. 手术患儿术前焦虑非药物干预研究进展 [J]. *护理学杂志*, 2019, 34(17): 110-112.
- [5] 俞君,陈朔晖,吴小花,等. Child Life 人性化服务的研究进展 [J]. *护理与康复*, 2018, 17(12): 22-24.
- [6] Romito B, Jewell J, Jackson M, et al. Child life services [J]. *Pediatrics*, 2021, 147(1): e2020040261.
- [7] 吴小花,诸纪华,周红琴,等. ICU 儿童医疗辅导的研究进展 [J]. *中华急危重症护理杂志*, 2021, 2(5): 448-453.
- [8] 王彬,莫春萍,崔雅茹,等. 儿童医疗辅导模式术前访视在学龄前患儿焦虑情绪管理中的应用研究 [J]. *中国实用护理杂志*, 2020, 36(9): 683-688.
- [9] 许丽琴,陈朔晖,吴小花,等. Child Life 干预在骨折住院患儿围术期护理宣教中的应用效果研究 [J]. *护理与康复*, 2019, 18(4): 46-50.
- [10] 单明,吴小花,俞君,等. 骨科住院患儿及家长对儿童医疗辅导服务体验的质性研究 [J]. *护理与康复*, 2021, 20(7): 1-5.
- [11] 叶阿琴,吴小花,吕丹尼,等. 角色扮演在肿瘤患儿输液港穿刺中的应用研究 [J]. *护理与康复*, 2022, 21(11): 41-43.
- [12] Murata E, Kato-Nishimura K, Taniike M, et al. Evaluation of the validity of psychological preparation for children undergoing polysomnography [J]. *J Clin Sleep Med*, 2020, 16(2): 167-174.
- [13] Meletti D P, Meletti J F A, Camargo R P S, et al. Psychological preparation reduces preoperative anxiety in children. Randomized and double-blind trial [J]. *J Pediatr (Rio J)*, 2019, 95(5): 545-551.
- [14] Seyedhejazi M, Sharabiani B A, Davari A, et al. A