

## 撰写剧本高仿真演练对提高 ICU 初级护士人文关怀技能应用观察

冷秋, 吴香花, 吴艳丽, 张凡

华中科技大学同济医学院附属协和医院重症医学科 湖北武汉

**【摘要】目的** 探讨通过撰写人文关怀沟通剧本并进行高仿真模拟演练培训对提高 ICU 初级护士人文关怀技能应用效果。**方法** 开展人文关怀分享会并进行经验总结, 根据患者年龄、社会背景、疾病种类、护理需求、家属心愿, 撰写人文关怀沟通剧本, 对 30 名 ICU 初级护士进行高仿真模拟培训并考核。比较培训前后患者满意度以及 ICU 初级护士教学质量认可率。**结果** 培训后住院患者满意度和 ICU 初级护士对教学质量认可率显著高于培训前。**结论** 撰写人文关怀沟通剧本进行高仿真模拟培训对 ICU 初级护士人文关怀理念有新认识, 同时人文关怀技能有明显提高, 提高患者满意度。

**【关键词】** 仿真模拟; 人文关怀; 培训; 患者满意度

**【收稿日期】** 2023 年 4 月 15 日 **【出刊日期】** 2023 年 6 月 10 日 DOI: 10.12208/j.jmmn.2023000216

### Application of script writing high simulation exercise to improve humanistic care skills of ICU primary nurses

Qiu Leng, Xianghua Wu, Yanli Wu, Fan Zhang

Department of Critical Care Medicine, Union Hospital Affiliated to Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan, Hubei

**【Abstract】Objective** To explore the application effect of humanistic care skills of ICU primary nurses by writing humanistic care communication script and conducting high simulation training. **Methods** Humanistic care sharing meeting was carried out and experience was summarized. Humanistic care communication script was written according to patients' age, social background, disease type, nursing needs and family wish, and high simulation training and assessment were conducted on 30 ICU primary nurses. Patient satisfaction before and after training and ICU primary nurses teaching quality recognition rate were compared. **Results** The satisfaction rate of hospitalized patients and the recognition rate of ICU primary nurses on teaching quality were significantly higher after training. **Conclusion** Writing humanistic care communication script and carrying out high simulation training can give ICU primary nurses a new understanding of humanistic care concept, and improve their humanistic care skills significantly, which can improve patient satisfaction.

**【Key words】** simulation; Humanistic care; Training; Patient satisfaction

针对医疗健康中护理服务理念提出更高标准, 要求做到更全方位优质护理服务<sup>[1]</sup>。重症监护室护理包含基础生活护理, 专科护理, 危重症急救。护理工作中重治疗、轻服务的现象仍普遍存在。尤其是 ICU 初级护士, 因缺少工作经验, 缺乏有效沟通, 面对 ICU 特殊工作环境, 极易发生住院患者投诉率增高和满意度低<sup>[2]</sup>。高仿真模拟教学作为一种可重复模拟临床工作场景, 反复提出修改建议, 提供安全护理建议而受到护理教育者重视和欢迎<sup>[3]</sup>。本研究以人文关怀理念为指导, 撰写人文关怀沟通剧本在 ICU 初级护士中开展高仿真模拟培训, 现报告如下。

### 1 对象与方法

#### 1.1 研究对象

1.1.1 护理人员 选择我院重症医学科两个病区护理人员, 根据专科考核和工作年限护理人员分为 N0~N4。初级护士共有 30 人, 包括岗前培训 3 个月新职工和 3 年以内护士。大专 2 人, 本科 28 人, 平均年龄 (20±5.71) 岁。两组低级护士学历、年龄比较差异均无统计学意义 (P>0.05), 具有可比性。

1.1.2 住院患者 住院患者参与满意度调查共 97 例, 入选标准: 重症医学科住院患者, 意识清楚具备语言交流。

## 1.2 教学方法

我科成立人文关怀专科小组, 成员包括 1 名危重症专科护士, 1 名主管护师, 5 名护师共 7 人专人负责。ICU 初级护士接受每周基于询证理论下安排学习《关怀护理学-华生人性关怀护理理论及其在护理专业中的应用》理论知识。每 2 周护士长主持全科进行人文关怀分享会, 内容①由获得表扬的优秀护士 5 分钟分享人文关怀小故事和沟通经验。②初级护士发表临床护理工作中遇到沟通问题, 给予解答帮助。制定个案性人文关怀沟通剧本, 根据患者年龄, 社会背景、疾病种类、护理需求、家属心愿制定关键步骤和处理细节。文字简短精悍, 语句暖心贴切, 采用考核人员扮演设定不同角色床边演练形式增加培训的趣味性, 节时提效。

演练培训时长 3 个月, 从 2021 年 1 月至 2021 年 9 月, 最后进行随机临床考核。10 分钟人文关怀沟通剧本内容包括: 首次入院介绍包括(病房环境、护士自我介绍、管床教授) 住院期间包括(患者需求、电话礼仪、探视规范) 外科术后包括(术后清醒期、呼吸功能锻炼) 特殊人群(低龄幼小患者、临终患者) 出院包括(健康宣教、告别礼仪)。注重培养 ICU 初级护士表情管理、礼貌称呼、倾听方式。人文关怀剧本细节处理包括在护患沟通中及时发现, 先有效解决患者需求, 拉近护患关系, 主动服务中才能体现人文关怀意识。见流程图 1。

见流程图 1

评估: 将患者抬高床头 $>30^{\circ}$ , 气管插管气囊压维持 25~30 mm Hg, 提前 1 小时停止镇静肌松药

操作: 握住患者手, 轻拍患者肩部并大声呼叫名字

护: 王××, 听到请睁开眼睛(语气亲切、声音洪亮)

护: 听到我讲话请点头并握一下我的手(面带微笑)

操作: 注视患者眼睛

护: 您好, 现在是×月×日×点, 我是您今天管床护士, 我姓×。您目前情况很稳定, 请放宽心, 只是暂时无法与我们正常说话

护: 身体上有什么不舒服地方可以握一下我的手?(观察患者生命体征、面部表情)

护: 好的, 不要着急, 我们通过沟通卡片来确认帮你解决

操作: 帮助患者解决需求, 再次评估患者舒适度及心理状态

评估: 患者生命体征和耐受度及肌力情况

护: 王××, 现在我帮助你进行基本功能锻炼, 听口令双手进行第一节握力运动, 今天我们先做 10 个, 加油。(预演示)

护: 鼓励患者, 给患者观看家属录制视频, 建立信心为患者点赞加油。

护: 现在是×点, 我们今天训练到此结束, 您好好休息。

## 1.3 评价指标

### 1.3.1 ICU 初级护士人文关怀能力评价

通过学者 Nkongho 编制关怀能力评价量表(CAI) 测评人文关怀能力。关怀能力评价量表共含有 37 个条目, 分类 3 个维度包括认知(14 条)、勇气(13 条)、耐心(10 条)。

### 1.3.2 患者满意度

采用我院护理部自行设计的《患者满意度调查表》对 ICU 患者进行满意度调查

## 1.4 统计学处理

数据采用 SPSS20.0 软件进行分析, 采用 t 检验、 $\chi^2$  检验及秩和检验, 检验水准 $\alpha=0.05$ 。

## 2 结果

培训前后 ICU 初级护士的人文关怀能力得分及患者满意度比较, 见表 1、表 2

## 3 讨论

### 3.1 提高护士综合素质, 人文关怀技能

实行撰写剧本高仿真演练的多模拟教学环境, 打破传统理论教学模式, 让 ICU 初级护士及时适应角色转换, 情景剧教学方式让 ICU 初级护士调动学习积极性和创造性。充分由被动转化主导强化训练, 提高护理依从性。结合剧本进行演练加深理解能力, 考验其在护理工作中处理临床问题应变能力、沟通能力, 在不同临床工作场景中融入人文关怀, 角色扮演换位解决问题。比如同病室患者突发抢救, 隔壁清醒患者产生焦虑、害怕, 护理人员要将心比心换位思考, 屏风遮挡、专人陪护、轻声交谈、安抚情绪。而不是一味去抢救危重患者而忽略其他患者主观感受, 认为他人应该主动配合护理工作。更应从患者思想上、情感上加以重视, 灵活运用人文关怀, 有助于提高人文关怀技能<sup>[6]</sup>。

### 3.2 提高护理服务质量

有研究显示<sup>[7]</sup>护士的人文关怀效能不是先天具备人格魅力, 也不是通过理论知识普及率高获得, 而是需要通过后天理论联系实践。通过高仿真演练培训让 ICU 初级护士获得更强的自信心, 提高心理素质。运用专业知识, 沟通技巧, 建立良好护患关系, 为患者提供有效健康指导。有文献表明<sup>[8]</sup>患者不信任是很难

将人文关怀运用到实践护理过程中, ICU 护理工作强度是实施人文关怀护理重要障碍。与本研究人文关怀分享座谈会中分析谈论原因一致。通过开展撰写剧本高仿真演练的多模拟人文关怀教学, 将优质人文关怀理念融合进 ICU 专科特色, 具体表现为了解患者社会背景, 得体称呼, 尊敬患者, 面带微笑, 主动亲切与患者交谈, 耐心倾听患者疑问, 回答患者问题时注视患者, 适时轻抚患者双手, 给予言语上鼓励, 规范化基础护理过程中开展人文关怀。

### 3.3 提高 ICU 初级护士教学质量认可率及住院患

者满意度

满意度调查是反映临床护理质量、服务、管理水平的重要渠道。实施撰写剧本高仿真演练的多模拟人文关怀教学, 结果表明, 培训后 ICU 初级护士对该培训认可度高, 住院患者满意度也明显增高。因此我们在培训前全面了解初级护士想法观念, 最大实质性采取标准、全方位多变护理模板, 最大限度上满足初级护士需求, 激发学习兴趣, 才能有效提高教学质量, 达到培训目的。

表 1 ICU 初级护士人文关怀能力评分比较

	人数	关怀能力总分 $\bar{x} \pm s$
培训前	30	205.57±7.65
培训后	30	226.43±8.4
t		13.876
p		0.000

表 2 患者满意度比较

	人数	患者满意度 (%)
培训前 2021 年 1 月至 3 月	47	88.1
培训后 2021 年 7 月至 9 月	50	96.8

## 4 小结

护理人文关怀是需要临床工作中融入情感、通过自身给予认知和实践中改善行为的一种逐渐形成的帮助过程。撰写剧本高仿真演练的多模拟教学培训, 针对临床人文关怀护理中 ICU 初级护士不足, 熏陶人文关怀精神, 创造人文关怀良好教学氛围, 引领正确的关怀榜样, 通过关怀理论和护理实践教学方法和途径, 规范护士的关怀行为, 提高关怀技能。

## 参考文献

- [1] 官春燕, 刘义兰. 患者人文关怀满意度的研究现状. 护理学杂志, 2015, 30(22): 106-109.
- [2] 高青, 许翠萍, 褚梁梁, 张慧, 程彦玲. 护理人员人文关怀能力的多元化培训[J]. 护理学杂志, 2013, 20: 10-11.
- [3] 刘增霞, 刘虹, 王洋. 人文关怀理念下的高仿真模拟教学在内科护理学中的应用研究[J]. 吉林医学, 2020, 02: 509-511.
- [4] 章雅青. 高仿真模拟教学在护理教学中的实践与反思[J]. 上海护理, 2018, 07: 5-8.
- [5] 李婷, 王爱玲, 刘艳存. 概念图谱在护理本科专业课程高仿真模拟教学中的应用[J]. 护理学杂志, 2017, 10: 15-19.
- [6] 许娟, 刘义兰. 临床护理人员关爱能力调查分析[J]. 护理研究, 2008, 23(3): 16-18.
- [7] 窦丽雯, 白利洁, 贾晓英, 秦占芬. 人文关怀技能培训在提高重症监护病房新护士人际容纳程度与患者满意度中的应用[J]. 护理实践与研究, 2016, 20: 127-128.
- [8] 丁小菊, 黄行芝, 宁晓东. 提升护士关怀能力的实践与效果[J]. 护理杂志, 2015, 20: 83-85.

版权声明: ©2023 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。  
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS