

网约护士突发事件应对能力特征要素的质性研究

黄南杏¹,胡夏菊²,车运秋²,何朝珠²

(1.宜春职业技术学院 护理学院,江西 宜春 336000;2 南昌大学江西医学院 护理学院,江西 南昌 330000)

【摘要】目的 了解网约护士应对突发事件的真实体验,凝练突发事件应对能力要素,为网约护士的选拔、考核和培训提供参考。**方法** 2023年3—7月,采用目的抽样法选取江西、湖南和河南省7所三级甲等医院的网约护士和相关护理管理者为研究对象,对其进行半结构式深度访谈,运用Colaizzi 7步分析法对资料进行分析整理。**结果** 共归纳出网约护士应对突发事件应具有:知识与技能、应急处置能力、应急管理能力和综合素养等能力。**结论** 网约护士需具备多方面能力以应对突发事件的发生,应重视加强应急能力培养,以促进互联网+护理服务的健康发展。

【关键词】 网约护士;互联网+护理服务;突发事件;应急能力;质性研究

doi:10.3969/j.issn.2097-1826.2024.12.008

【中图分类号】 R47 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 2097-1826(2024)12-0035-04

Characteristics of Emergency Response Capability of Online Nurses Oppointment: A Qualitative Study

HUANG Nanxing¹, HU Xiaju², CHE Yunqiu², HE Chaozhu² (1. School of Nursing, Yichun Vocational and Technical College, Yichun 336000, Jiangxi Province, China; 2. School of Nursing, Jiangxi Medical College, Nanchang University, Nanchang 330000, Jiangxi Province, China)

Corresponding author: HE Chaozhu, Tel: 0791-86360530

【Abstract】Objective To understand the experiences of online nurses oppointment in responding to emergencies and summarize corresponding emergency response ability, and to provide reference for the selection, assessment and training of online nurses oppointment. **Methods** From March to July 2023, a combined purposive combined with snowball sampling method was utilized to select 7 online nurses oppointment and 4 nursing managers from 7 tertiary A hospitals in Jiangxi, Hunan, and Henan Provinces for semi-structured and in-depth interviews, and the data were analyzed and sorted by the 7-step method of Colaizzi phenomenological approach. **Results** A total of 4 major types of capabilities were summarized: knowledge and skills, emergency response competence, emergency management competence, and general literacy. **Conclusions** Online nurses oppointment need to have multiple competencies to cope with emergencies, and strengthen their coping skills to promote the healthy and long-term development of Internet plus nursing services.

【Key words】 online nurse oppointment; internet plus nursing service; emergency; emergency response capacity; qualitative study

[Mil Nurs, 2024, 41(12): 31-34]

网约护士是依托互联网信息平台,通过“线上申请、线下服务”的形式,为居家患者提供护理服务的实体医疗机构内注册护士^[1]。互联网+护理服务作为一种新型护理服务模式,实践过程中存在家庭环境复杂、病情不可预判等未知风险,且存在较大的人身安全隐患,具有风险高、突发状况多且复杂等特点,给网约护士的工作带来了巨大的困难和挑战^[2]。突发事件是指突然发生的不可预估的可能会危及患者及医护人员生命健康的事件,具有突发性、紧急性等特点^[3]。一项针对1640名家庭访问护士调查^[4]发现,75%的突发医疗事件发生在上门护理服务过程中,且

70.6%家庭访问护士经历过上门护理服务暴力。当出现突发状况时,66.99%的护士不知晓保障自身和患者安全的方法^[5]。由此可见,网约护士突发事件发生率较高且其应对能力相对不足,但目前尚未形成统一规范的突发事件应对能力评价标准^[6]。因此,本研究采用质性研究方法对网约护士突发事件应对能力进行初步探索,以期对网约护士人才培养提供参考。

1 对象与方法

1.1 研究对象 2023年3—7月,采用目的抽样法选取江西、湖南和河南省7所三级甲等医院的网约护士和相关护理管理者为研究对象。纳入标准:(1)网约护士,职称中级及以上,从事互联网+护理服务工作年限≥1年,且曾有应对突发事件经历者;(2)护理管理者,副高及以上职称,主管“互联网+护理服务”工作;(3)对本研究知情同意,并签署知情同意书。本研究已通过大学伦理委员会审查(NCUREC202310004)。样本量以信息

【收稿日期】 2024-08-24 **【修回日期】** 2024-11-04

【基金项目】 江西省研究生创新专项基金资助项目(YC2022-s086);南昌大学江西省财政科技专项“包干制”试点示范项目(ZBG20230428002)

【作者简介】 黄南杏,硕士,主管护师,电话:0795-3297533

【通信作者】 何朝珠,电话:0791-86360530

饱和、不再出现新主题为标准,最终共访谈7名网约护士、4名护理管理者,一般资料见表1。

表1 受访者一般资料(n=11)

编号	性别	年龄 (岁)	学历	职称	科室	职务	上门/管理 年限(t/a)
N1	女	53	本科	副主任护师	伤口造口门诊	无	1
N2	女	49	本科	主管护师	伤口造口门诊	无	1
N3	女	50	本科	副主任护师	烧伤门诊	无	1
N4	女	56	本科	副主任护师	康复医学科	无	1
N5	女	40	本科	主管护师	康复科	无	2
N6	女	38	本科	主管护师	肝胆外科	无	2
N7	女	38	本科	主管护师	肝胆外科	无	3
N8	女	44	本科	副主任护师	心内科	护士长	2
N9	女	44	本科	副主任护师	康复科	护士长	1
N10	女	45	本科	副主任护师	护理部	副主任	3
N11	女	48	本科	副主任护师	延续中心	主任	3

N1~N7:为网约护士;N8~N11:为相关护理管理者

1.2 方法

1.2.1 确定访谈提纲

课题组查阅国内外文献初步拟定访谈提纲,并在咨询专家、预访谈2位网约护士后确定提纲;网约护士组访谈提纲:(1)请描述您(或者您的同事)在上门护理过程中遇到过的突发事件经过?是如何应对的?(2)在应对突发事件时,您(或者您的同事)遇到了哪些困难?是怎么解决的?(3)您(或者您的同事)在应对突发紧急事件时,哪些方面做得比较好?哪些方面能力需要提高和改进?(4)您认为互联网+护理服务上门护士应对突发事件应该具备哪些能力?并按照重要性进行排序。护理管理者组访谈提纲:(1)您认为网约护士应对突发紧急事件能力如何?(2)护士在应对突发紧急事件过程中会遇到哪些困难?是如何解决的?(3)您认为护士在应对突发紧急事件时,哪些方面做得较好?哪些方面能力需提高和改进?(4)您认为护士应对突发紧急事件应具备哪些能力?并按照重要性排序。

1.2.2 资料收集方法

本研究通过全国“互联网+护理服务”大会微信群进行志愿者招募。采用质性研究中的现象学方法^[7]对11名访谈对象进行半结构式深入访谈。访谈前告知受访者访谈目的和方法,约定时间、地点;省内受访者于科室会议室内进行面对面访谈,外省受访者采用视频访谈,经受访者同意后全程录音和笔录,并承诺访谈资料保密。访谈中认真倾听记录,直至无新信息出现为止结束访谈。每次访谈时间在40~60 min。

1.2.3 资料分析方法

访谈结束后24 h内,由2名研究人员分别将访谈录音转为文字,采用Colaizzi 7步分析法^[8]分析资料,提炼主题。

1.2.4 质量控制方法

课程组成员均接受了质性研究的系统培训,访谈过程中研究者以访谈提纲为指导,根据访谈者的回答调整访谈策略,记录访谈者的

表情、语调、肢体动作等。访谈后,24 h内由2名研究者分别对录音转录、阅读、编码,产生不同意见课题组讨论,最终确定编码和主题。

2 结果

2.1 主题1:知识与技能

2.1.1 专业知识与技能

受访者普遍认为扎实的专业知识与技能是从容应对突发事件的基础,其专业知识与技能水平的高低直接影响了上门护理实施的质量和安。N4:“如果在服务过程中患者的情况突发了,比如说脑梗的复发,心梗或者是跌倒的意外,我觉得专业知识非常重要。”N8:“你的专业知识素养过硬,才能够面对突发患者的情况。”

2.1.2 急救知识与技能

在患者病情改变和自身安全受到威胁时,相关急救知识与技能是必不可少的。N8:“患者突然出现心搏骤停,你要能进行紧急救治。”N11:“要有很丰富的处理突发事件的知识储备,急救技能也要熟练。”

2.2 主题2:应急处置能力

2.2.1 病情评估与监测能力

受访者普遍表示病情的评估与监测是突发事件应对的先决条件。N3:“创面换药时候,若没有评估凝血机制,可能会止不住血怎么办?”N10:“到家后要把患者的情况完整评估一下,然后按照我们正规操作流程,随时监测”。

2.2.2 风险预测能力

受访者表示风险预测能力是突发事件应对的重要前提基础,包括医疗风险的预测和护士自身安全风险预测。N4:“上门护理之前,会了解患者相关的禁忌证。”N7:“上次有个患者是重症肺炎,通过评估情况不好,立马就打110送去医院。”N3:“一般来说,和患者沟通上门时间不会选在晚上,怕有风险。”

2.2.3 应急决策与实施能力

应急决策与实施能力是在发生突发事件时采取的应急策略和措施,在应急状况下,护士能及时、有效地开展应急救援和应急处置是保证患者和自身安全的关键。N6:“基本的应急处理措施是要知道的,比如发生针刺伤、言语冲突等。”N8:“发生突发事件,要赶紧呼救,让家属打120,然后就地抢救,做一些前期准备,为120的到来创造一些条件。”

2.2.4 沟通协调能力

沟通协调能力是受访者反复提及的,在应急状况下进行风险沟通是应对突发事件的必要能力。N2:“家庭环境下要更小心,对患者及家属的健康宣教要做得更到位,出现了问题要能解释清楚。”N9:“在这种患者突发情况之下,你要安抚好患者家属的情绪。”

2.3 主题3:应急管理

2.3.1 环境管理能力

执业环境的特殊性决定了网约护士对操作前环境评估的要求更加严格,主要包

括环境安全评估,家庭人员评估和家庭环境适应。N2:“家庭环境可能比医院环境会差很多,你要学会去适应。”N4:“需要对家庭、外围的隐患安全因素进行排查。”N6:“一般是说尽量家里面有两个人在,你尽量不要在卧室这种环境。”

2.3.2 物品准备能力 上门物品准备齐全是预防突发事件的一项重要保障,包括操作相关的物品准备和相关应急物品准备。N1:“因为各种可能都会发生,物品要准备齐全,配好并发症处理的应急包。”N7:“大概危重患者的表现都知道,去插胃管就要备好血氧仪、血糖仪。”N11:“延续中心有专门的伤口出诊清单,也会有应急的设施在里面。”

2.3.3 组织协调能力 受访者表示网约护士是患者、平台、社区和医院四者之间的联系纽带,其组织协调能力在处理突发事件过程中起到了重要作用。N5:“出现问题,我们立马请教了平台,该怎么去处理协调。”N6:“患者脱了管,需要安排带回医院进行下一步的处理,你要能利用可用资源。”N10:“让家属去联系社区卫生服务中心,最起码在抢救的过程中,帮你建立一条通道。”

2.4 主题 4: 综合素养

2.4.1 总结经验与反思 受访者认为网约护士应具备总结经验的能力,并不断反思和分析。N6:“上门之前交代了注意事项,不要吃东西什么的,但家属忘记了,结果白跑一趟,以后还是要多宣教。”N10:“自从上次碰到尿路畸形患者插管后无法确定是否在膀胱内,以后我上门插管都会带一瓶生理盐水以备。”

2.4.2 持续学习 持续学习是互联网+护理服务专业发展不可或缺的部分。N1:“我们会定期进行一个知识更新的培训,也是保障服务质量。”N5:“我们进行这样的一个家庭的演练,更能够提高你的应对能力,然后减少紧张情绪。”N9:“我们互相交流碰到的突发情况,也会是一个很好的提高机会。”

2.4.3 心理素质 受访者均肯定了心理素质的重要性,认为网约护士需要有良好的心理素质和抗压技能,不断进行自我调适。N8:“患者突然出现心搏骤停,你不能慌,心理素质要比较好。”N2:“被家属和患者说了以后,自己要学会过滤,不要有太多负面情绪。”

3 讨论

3.1 知识和技能是网约护士应对突发事件的基本保障 本研究结果显示,知识与技能是网约护士最为关注的能力要素。美国国家访护士要求是硕士学历、高级实践护士(advanced practice nurse, APN),具有医院和家庭护理工作经验,具备应对和处理突发事件能力;日本要求家访护士每年必须接受相关课程的培训与继续教育,以提高其专业知识与技能

水平^[9]。面对家庭环境的复杂性和独立工作属性,急救知识与技能也是受访者强调的重点能力。有研究^[10]显示,有86.11%的护士认为上门服务前需要具备突发事件应急处理能力。目前我国网约护士队伍中有较多基层医院护士兼任,专业素质和知识技能水平参差不齐^[11],建议相关管理部门统一考核机制,定期进行网约护士应急知识技能培训和考核,加强突发事件的处理经验交流,如操作失败的处理、语言冲突的缓解、突发事件的应对与识别等,不断提高互联网+护理服务质量和水平。

3.2 应对能力是网约护士应对突发事件的关键因素 应对能力是护士处理突发事件所体现出的综合素质。不可预测的家庭环境、独立的工作属性和医疗设备的短缺要求网约护士具备较好的病情评估与监测能力、风险预测能力、应急处置能力、应急管理能力和沟通协调能力等,有研究^[12]发现,互联网+护理服务过程中存在诸多风险因素与环节,护士准确全面的评估、敏锐的风险识别和积极的应急处置是保障居家护理质量的重要基础,也是保证患者与自身安全的重要前提。同时,护士应具备良好的沟通协调能力,以便及时了解现存和潜在的安全风险^[13]。此外,高效的应急管理能力可有效规避医疗护理风险,减少突发事件发生概率和影响程度,提升上门护理服务专业性和安全性^[14]。Gershon等^[15]开发制定了家庭安全风险筛查清单和相应培训项目;Lavender等^[16]开发家庭医疗保健虚拟模拟系统协助护士进行家庭安全评估,有效提高了护士识别和应对家庭安全风险的能力。因此,建议借鉴国外模式,制定完善的家庭风险评估清单,构建科学、规范的网约护士突发事件应对能力评价指标体系,对网约护士的准入、考核和培训进行全方位评价。同时依托互联网平台,创建上门护理临床情境,利用虚拟仿真技术等手段构建多维度的突发事件应对能力培训体系,以建立一支专业技术过硬、能随机应变的网约护士队伍。

3.3 综合素养是网约护士应对突发事件的内在要求 与医院环境相比,在家庭环境下工作往往需要面对更多的挑战和困难,承担着巨大心理压力,突发事件的发生会对网约护士带来负面影响。因此,护士需要加强心理学知识和抗压技巧的学习,掌握心理调适方法,对突发情况快速评估、及时反应,在紧急情况下能最大限度地发挥自身知识和技能。其次,护士的总结与学习能力是互联网+护理服务行业得以持续发展的重要推动力,养成终身学习、反思并总结经验的好习惯,以更好地应对可能出现的突发事件。

4 小结

本研究通过深度访谈和质性分析归纳出网约护士突发事件应对能力的特征要素,但本研究仅局限于三级

甲等医院的护理管理者和网约护士,建议未来研究扩大访谈范围,纳入基层医院网约护士、患者和政策制订者等相关利益方,以完善突发事件应对能力要素。

【参考文献】

[1] HUANG N,CHE Y,HU X,et al.Current status and factors influencing emergency response capability of shared nurses in the internet + nursing service model: a descriptive cross-sectional study[J].Risk Manag Healthc Policy,2024(17):803-814.

[2] 黄南杏,车运秋,刘佳佳,等.护士从事“互联网+护理服务”工作体验的 Meta 整合[J].军事护理,2024,41(8):106-110.

[3] 赵燕祥,肖芳林,朱敏,等.三级综合医院护士生物安全事件核心应急能力指标体系的构建[J].军事护理,2024,41(3):23-26.

[4] KIM E,CHOI H,YOON J Y.Who cares for visiting nurses? Workplace violence against home visiting nurses from public health centers in Korea[J/OL].[2024-07-15].https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7344994/.DOI:10.3390/ijerph17124222.

[5] 韩梦丹,赵明利,张雪葳,等.护士对“互联网+护理服务”认知和参与意愿现状调查[J].护理学杂志,2020,35(04):53-56.

[6] 黄南杏,胡夏菊,车运秋,等.“互联网+”护士应急能力评价指标体系的构建[J].中华护理杂志,2024,59(11):1368-1375.

[7] 李峥,刘宇.护理学研究方法[M].2版.北京:人民卫生出版社,2018:75-81.

[8] 陈璐,任震晴,姜文娟,等.急诊行经皮冠状动脉介入治疗围术期患者心理体验的质性研究[J].军事护理,2023,40(11):62-65.

[9] WELLS A,TOLHURST E.In-hours acute home visits by advanced nurse practitioners in primary care: a qualitative study [J].Br J Nurs,2021,30(13):788-792.

[10] 杨子晴,黄薇,王秀,等.广东省护士对“互联网+护理服务”岗前培训需求的调查和分析[J].循证护理,2023,9(5):852-857.

[11] 赵玉,唐丽,吕启圆.互联网背景下护理服务发展现状与困境分析[J].护理学报,2021,28(23):36-40.

[12] 汪苗,杨燕,李远珍,等.互联网+护理服务护士岗位胜任力评价指标体系的构建[J].护理学报,2022,29(11):20-24.

[13] STIGTER-OUTSHOVEN C, Van de GLIND G, WIEBERDINK L J, et al. Competencies emergency and mental health nurses need in triage in acute mental health care: a narrative review[J].J Emerg Nurs,2024,50(1):55-71.

[14] 陈怡,胡正翠,刘国凤,等.突发公共卫生事件应急护理培训方案的构建[J].军事护理,2023,40(5):10-13.

[15] GERSHON R R, DAILEY M, MAGDA L A, et al. Safety in the home healthcare sector: development of a new household safety checklist[J].J Patient Saf,2012,8(2):51-59.

[16] LAVENDER S A, POLIVKA B J, DARRAGH A R, et al. Evaluating home healthcare workers' safety hazard detection ability using virtual simulation[J].Home Healthcare Now,2019,37(5):265-272.

(本文编辑:王园园)

(上接第 26 页)

平,存在明显的分类特点。居住地、家庭人均月收入、职业、人格特征、应对方式、社会支持是不同类别的影响因素,提示医护人员在临床实践中应根据不同类别特征对各影响因素实施针对性的干预。本研究为横断面调查,无法揭示潜在类别的发展趋势。未来研究将开展围产期抑郁情绪合并焦虑的纵向研究,以探讨其抑郁情绪合并焦虑潜在类别的稳定性。

【参考文献】

[1] 中华人民共和国中央人民政府.国务院印发《中国妇女发展纲要(2021—2030年)》和《中国儿童发展纲要(2021—2030年)》[EB/OL].[2024-04-01].https://www.gov.cn/xinwen/2021-09/27/content_5639545.

[2] ZHANG L, YANG Y, LI M, et al. The prevalence of suicide ideation and predictive factors among pregnant women in the third trimester[J/OL].[2024-04-01].https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8966184/.DOI:10.1186/s12884-022-04590-6.

[3] 王晶,陈瑜,杨文娇,等.妊娠晚期孕妇抑郁与焦虑情绪共存现状及影响因素研究[J].军事护理,2022,39(10):33-36,40.

[4] GONZÁLEZ-MESA E, KABUKCUOĞLU K, BLASCO M, et al. Comorbid anxiety and depression (CAD) at early stages of the pregnancy. A multicultural cross-sectional study[J].J Affect Disord,2020(270):85-89.

[5] HOWARD L M, MOLYNEAUX E, DENNIS C L, et al. Non-psychotic mental disorders in the perinatal period[J].Lancet,2014,384(9956):1775-1788.

[6] 王孟成,毕向阳.潜变量建模与 Mplus 应用·进阶篇[M].重庆:重庆大学出版社,2018:1-15.

[7] 卞崔冬,何筱衍,钱洁,等.患者健康问卷抑郁症状群量表在综合性医院中的应用研究[J].同济大学学报:医学版,2009,30(5):136-140.

[8] 何筱衍,李春波,钱洁,等.广泛性焦虑量表在综合性医院的信度和效度研究[J].上海精神医学,2010,22(4):200-203.

[9] 金三丽,李明子.易感人格类型量表预测产后抑郁症的效果研究[J].中华护理杂志,2006,41(9):781-784.

[10] 解亚宁.简易应对方式量表信度和效度的初步研究[J].中国临床心理学杂志,1998,6(2):114-115.

[11] 肖水源.《社会支持评定量表》的理论基础与研究应用[J].临床精神医学杂志,1994,4(2):98-101.

[12] 姜蕾,朱素君,彭中华,等.PHQ-9、GAD-7 用于孕妇心理健康调查结果分析[J].中国妇幼健康研究,2021,32(8):1172-1177.

[13] 黄丽萍,刘萍萍,董志霞,等.孕妇分娩恐惧的潜在剖面分析[J].军事护理,2024,41(3):61-64,69.

[14] 肖菊兰,高源敏,陈瑜,等.孕产妇围生期抑郁情绪及影响因素的纵向研究[J].护理学杂志,2021,36(7):90-93.

[15] 皇洒洒,雷俊,肖美丽.围生期抑郁女性心理健康素养的研究进展[J].军事护理,2023,40(4):63-66.

[16] 王文娜,张振香,梅永霞,等.压力与应对理论的发展及在慢性病照顾者干预研究中的应用[J].现代预防医学,2020,47(1):75-78.

[17] PAN W L, LIN L C, KUO L Y, et al. Effects of a prenatal mindfulness program on longitudinal changes in stress, anxiety, depression, and mother-infant bonding of women with a tendency to perinatal mood and anxiety disorder: a randomized controlled trial[J/OL].[2024-04-01].https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10388457/.DOI:10.1186/s12884-023-05873-2.

[18] 齐娜,王丽宁,李杨,等.母胎依恋与孕期抑郁的关系:社会支持和压力感知的多重中介作用[J].军事护理,2022,39(7):5-8.

[19] 欧阳娜,王洁,李吉娜,等.孕早期妊娠压力与焦虑、抑郁发生的关联分析[J].中国临床心理学杂志,2022,30(4):968-972.

(本文编辑:王园园)