

世界卫生组织 iSupport 项目在养老机构认知障碍照护中的应用与评价

蒋海英¹, 蔡青¹, 胡雁¹, 王荣荣², 王婷婷³, 丁悦琴⁴, 肖东霞⁵

(1.复旦大学 护理学院,上海 200032;2.上海市徐汇区第三老年福利院,上海 200231;
3.上海市徐汇区永康养老院,上海 200231;4.上海徐汇区长桥街道敬老院,上海 200237;
5.弗林德斯大学 护理与健康科学学院,澳大利亚 阿德莱德 2100)

【摘要】 目的 探讨中国养老机构认知障碍照护者应用世界卫生组织 iSupport 失智症照护在线支持项目的体验,为该项目资源的优化调整及本土化推广提供实证支撑。**方法** 以 iSupport 为标准化培训工具,对上海市 3 所养老机构的照护者进行培训后,采用描述性质性研究方法,对 15 名照护者进行半结构化访谈,并通过主题分析提炼核心内容。**结果** 共提炼出应用效果、潜在问题、优化与推广建议 3 个主题及 11 个亚主题。**结论** iSupport 项目在养老机构具备较大应用潜力,但其成功推广需依托内容的场景化改进、照护者的积极参与及系统性支持。通过持续优化与调整,iSupport 项目有望成为提升养老机构认知障碍照护质量的重要工具。

【关键词】 养老机构; iSupport; 认知障碍; 照护者; 质性研究

DOI: 10.3969/j.issn.2097-1826.2026.03.002

【中图分类号】 R473.74 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 2097-1826(2026)03-0005-04

Application and Evaluation of World Health Organization's iSupport Programme in Dementia Care at Elderly Care Institutions

JIANG Haiying¹, CAI Qing¹, HU Yan¹, WANG Rongrong², WANG Tingting³, DING Yueqin⁴, XIAO Dongxia⁵ (1.School of Nursing, Fudan University, Shanghai 200032, China; 2.No.3 Elderly Welfare Institute of Xuhui District, Shanghai 200031, China; 3.Yongkang Nursing Home of Xuhui District, Shanghai 200031, China; 4.Changqiao Road Sub-district Nursing Home, Xuhui District, Shanghai 200037, China; 5.School of Nursing and Health Sciences, Flinders University, Adelaide 2100, Australia)

Corresponding author: HU Yan, Tel: 021-64431273

【Abstract】 Objective To explore the experience of caregivers in Chinese elderly care institutions with the World Health Organization's iSupport Programme for Dementia, and to provide empirical support for the optimization and adjustment of project resources as well as their localization promotion.**Methods** Caregivers at 3 elderly care institutions in Shanghai were trained with iSupport as a standardized training tool. A descriptive qualitative research method was adopted to conduct semi-structured interviews with 15 caregivers, and thematic analysis was used to extract the core content.**Results** Three main themes including application effects, potential problems, and suggestions for optimization and popularization, as well as 11 sub-themes were identified.**Conclusions** The iSupport Programme has great application potential in elderly care institutions, yet its successful popularization relies on scenario-based improvement of content, active participation of caregivers and systematic support. With continuous optimization and adjustment, the iSupport Programme is expected to become an important tool for improving the quality of dementia care in elderly care institutions.

【Key words】 elderly care institution; iSupport; dementia; caregiver; qualitative research

[Mil Nurs, 2026, 43(03): 5-8]

全球老龄化程度加剧与认知障碍患者数量激增

【收稿日期】 2025-07-22 **【修回日期】** 2026-01-07
【基金项目】 澳大利亚 National Foundation for Australia-China Relations 2022-23 Competitive Grants (NFACR220147); 上海市教育科学研究项目 (C2025102); 复旦大学护理学院科研项目 (FNSF202306)
【作者简介】 蒋海英, 硕士在读, 电话: 021-64431156
【通信作者】 胡雁, 电话: 021-64431273

已成为重大公共卫生挑战^[1], 严重影响患者生活质量并加重照护负担^[2]。养老机构作为认知障碍患者的重要照护场所, 其照护人员的专业能力对患者照护质量至关重要^[3]。然而, 认知障碍的复杂性使照护者面临知识技能欠缺、行为症状应对困难及职业倦怠等多重挑战^[4]。因此, 提升养老机构照护者的专业照护能力, 是改善机构照护质量的核心环节。

本研究引入世界卫生组织(World Health Organization,WHO)开发的 iSupport 失智症照护在线支持项目,将其作为标准化培训工具应用于上海市养老机构照护者的培训中;同时,通过半结构化访谈,挖掘照护者使用 iSupport 项目后的真实体验,评估该项目在中国养老机构场景下的适用性及实施过程中存在的挑战,旨在为项目资源的优化调整及本土化推广提供实证支撑。

1 对象与方法

1.1 研究对象 采用目的抽样法,选取 2024 年 3—11 月在上海某区 3 所养老机构中参与 iSupport 项目的利益相关者(培训师、辅导员和护理员)为研究对象。纳入标准:(1)从事认知障碍照护时长 ≥ 1 年;(2)已完成本次 iSupport 项目的完整培训;(3)无沟通障碍;(4)知情同意并自愿参与。样本量的确定遵循资料饱和原则,以访谈结果信息开始重复且不再出现新主题为准。最终共纳入 15 名利益相关者(分别以 P、F、H 标识),详见表 1。本研究已通过养老机构伦理委员会审批(ZQIRB# 2023-12-28)。

表 1 受访者一般资料(n=15)

编号	类别	性别	年龄 (岁)	学历	认知障碍照护 年限(t/年)	本次 iSupport 培训职责
P1	培训师	女	43	本科	6	培训辅导员
P2	培训师	女	30	本科	9	培训辅导员
F3	辅导员	女	34	本科	3	培训护理员
F4	辅导员	女	29	本科	3	培训护理员
F5	辅导员	女	33	专科	5	培训护理员
F6	辅导员	男	36	本科	1	培训护理员
F7	辅导员	女	58	初中	11	培训护理员
F8	辅导员	女	60	初中	12	培训护理员
F9	辅导员	女	56	初中	18	培训护理员
H10	护理员	男	62	小学	8	一线照护
H11	护理员	女	50	小学	6	一线照护
H12	护理员	女	52	高中	6	一线照护
H13	护理员	女	56	小学	5	一线照护
H14	护理员	女	55	小学	3	一线照护
H15	护理员	女	53	小学	1	一线照护

1.2 方法

1.2.1 iSupport 项目及培训模式 iSupport 是 WHO 依据《全球痴呆症行动计划》^[5]开发的国际标准化失智症在线培训与支持项目(iSupport programme for dementia),是一套专为认知障碍照护者设计的数字化干预工具。其内容包括疾病简介、照护角色、自我照护、日常护理、行为应对等五大模块,目前已完成多国文化适配并在全球推广^[6-7]。经项目负责人肖东霞教授授权,中文版已在上海落地应用。本研究采用“培训培训师”(train-the-trainer)模式,构建了培训师、辅导员、护理员 3 级体系并分

层实施^[8];培训师接受 1 次/周、共 4 次的 iSupport 标准化课程培训,以掌握教学与督导能力;辅导员接受由培训师开展的 1 次/周、共 13 次的多样化培训,以强化 iSupport 照护指导与心理支持技能;护理员则由辅导员针对日常照护技巧(如行为应对、沟通策略)及心理调适等重点技能进行培训。全程采用混合式学习(线上课程+线下讨论),并辅以定期督导与考核,总干预时长为 5 个月。

1.2.2 确定访谈提纲 访谈提纲由项目主办方基于项目整体框架与目标开发,课题组结合中国养老机构场景组织专家咨询和讨论后最终拟定,具体问题包括:(1)iSupport 资源中哪些对您有帮助,哪些帮助不大?(2)传播或使用 iSupport 时最有效的促进因素是什么?(3)最主要的障碍因素是什么?(4)如何克服以上障碍因素?(5)使用和传播过程中需改进之处及相应方法有哪些?(6)从项目中得到的最大收获是什么?(7)对于 iSupport 的广泛推广和实施有哪些建议?

1.2.3 访谈实施与资料收集 本研究采用半结构化访谈法。由 2 名经质性研究培训的研究者,在养老机构安静环境中对受访者进行面对面访谈。访谈前获受访者知情同意,承诺保密并获录音许可。访谈过程依据提纲进行,允许灵活追问,鼓励受访者真实表达并观察非言语信息,避免引导性提问。此外,受访者可随时终止访谈。每次访谈持续约 40~50 min。

1.2.4 资料分析 研究者于访谈结束后 24 h 内将资料进行转录,然后借助 NVivo 12 软件,采用 Colaizzi 7 步分析法对资料进行转录、编码、提取、归类和主题提炼,最终确定代表性主题,并辅以原始引文佐证。有分歧时由小组讨论后决定。

2 结果

2.1 主题一:应用效果

2.1.1 提升培训参与度和互动性 受访者反馈,依托 iSupport 网站的互动模式,护理员参与培训的积极性和培训中主动交流、反馈的频次明显增多。F3:“iSupport 内案例互动的形式很好,大家都愿意听。”F5:“互动时不管护理员选哪个选项,网站都会解释对错。既保护其积极性,也学到了知识。”F8:“大家沟通都很积极。”

2.1.2 增强照护信心 受访者表示,培训后能更从容地应对认知障碍老人的复杂需求,减少了面对不确定性时的焦虑感,增加了照护信心。P1:“这个项目让我们有方向,懂得照顾老人,尤其应对认知症特殊症状。”F7:“培训很有意义,我们不再害怕认知症老人出现特殊行为,懂得了其需求后就能平和对待。”H11:“最近我们用培训的方法解决了几起比较

典型的案例,效果很好。”

2.1.3 改变照护方式 受访者表示,iSupport 的科学方法帮助护理员从传统的经验式照护转向以证据为基础的个性化照护。P1:“以前我们基本只给老人服药,人文关怀完全没有。现在学习的非药物方式更容易促进与老人有效沟通和缓解症状。”F6:“以前我们遇到特殊老人,一般都会按经验去处理。现在我们会尝试去了解其需求,并思考应对方法。”H10:“跟家属了解老人以往的习惯,这对我们分析老人特殊行为背后的原因很有帮助。”

2.1.4 改善护患关系 受访者表示,学习沟通技巧后,能够更好地理解老人的需求和行为,减少了冲突,老人及家属的信任感增加。P1:“学习后用科学方法应对,感觉对大家都很友好了。”F5:“现在我懂得怎么‘哄’回晃悠的认知症老人了,相处也越来越好了。”H10:“以前老人怀疑我们偷东西,家属还跟我们吵,我们很委屈。这次培训我们把资料也发给了家属,现在很多家属的观念也变了,不会再不分青红皂白地冤枉我们,还会配合我们解决。”

2.1.5 舒缓工作压力 受访者表示,iSupport 提供的心理支持资源和压力管理策略,使他们更有效地调节情绪,以更积极的心态投入工作。P1:“每天做3~5 min呼吸训练或更长时间的正念,舒缓情绪效果很好。”P2:“讲究方法后就觉得压力减轻很多。”F4:“老人有特殊行为时,护理员间会主动互助解决,而非推卸责任,在这种愉快的氛围下,大家会以更轻松、积极的心态开展工作,压力都小很多。”

2.2 主题二:潜在问题

2.2.1 iSupport 内案例与机构场景不匹配 受访者表示,项目案例基于国外文化背景下的居家场景,与中国养老机构的实际场景不相适应。P1:“在中国,我们不直接称呼老人姓名。”F3:“比如有老人不肯吃饭,项目建议家人陪同一起吃,但机构内老人和护理员是分不同时间段吃饭的,这让护理员很困惑。”

2.2.2 iSupport 部分资源操作不便 受访者反映,机构内护理员数字素养和理解能力有限,部分资源存在使用复杂的问题。P2:“网站登录繁琐,手机端字小,文字多。”F6:“护理员文化水平有限,大都不会登网站。”H12:“纸质手册厚、内容多,学历低的护理员没法看。”

2.2.3 护理员学习积极性低 本次访谈中,培训师和辅导员的学习积极性较高,但护理员的学习积极性普遍较低。P1:“认知障碍的照护专业性很强的,不学习的话真的很难应对。”F5:“我们明白学习的重要性,但是护理员不明白,他们的学历一般都很低,觉得学习对她目前的工作没有影响。”H10:“我们每

人照顾5~8个老人,没时间学习。”

2.2.4 实践中知识的内化障碍 本访谈中,培训师和辅导员均表示学习后观念有所改变,并尝试从专业角度为护理员提供照护支持。但护理员尚不能对所学知识进行深入消化和熟练运用,存在内化障碍。P1:“培训后切身体会到认知症老人的难相处和护理员的不易,我们要好好计划,多支持护理员。”F3:“护理员遇到问题不主动用所学去解决,而是惯于询问楼组长。”H15:“学习后我们虽知道如何跟老人相处,但发生突发状况时仍会慌,很难马上用到培训方法。”

2.3 主题三:优化与改进建议

2.3.1 优化工具包资源 建议将文本资料转换为短视频,简化网站操作流程,增加形象化动画,不定期优化网站。F5:“建议将长篇文本转成几分钟短视频或动画,生动易理解。”F6:“建议简化网站操作,根据院内实际优化更新。”

2.3.2 调整工具包内案例 建议增加中国文化背景下的养老机构场景案例,将理论内容通过案例具体化呈现。F3:“案例是居家场景,教给的方法不实际,建议增加机构场景。”F7:“建议将理论内容融入机构场景照护,分种类具体化案例。”H13:“建议在案例中渗透中国‘孝道’文化。”

3 讨论

3.1 iSupport 在机构内应用有着特殊意义

3.1.1 对护患关系的改善作用 已有研究^[9]多关注iSupport 对照护者个体的影响,较少探讨其对护患关系的改善。本访谈中受访者均表示项目显著改善了护患关系。iSupport 为护理员提供基于证据的知识框架和指南,助力其制订科学的沟通及照护策略,提高照护信心。科学人性化的方式也让老人感受到支持和理解,有利于和谐护患关系的建立。这一发现为iSupport 的社会效益提供了新视角,彰显其促进护患良性互动的潜在价值。

3.1.2 对机构照护者的支持作用 已有研究^[10]多关注居家照护者,对机构照护者的关注较少,而后者面临更高职业倦怠风险和复杂护患关系。本研究发现,iSupport 能缓解机构照护者压力并提升其职业信心。机构护理员每日需同时应对多名老人的游走、重复提问、激越行为等行为症状,若仅依赖本能或经验处理,往往治标不治本,给护理员带来极大照护压力。iSupport 的“行为应对”模块,引导护理员将服务对象的行为视为未被满足的需求,通过认知重评来缓解自身压力,使情绪从愤怒、沮丧转向同情与积极解决问题的状态。应用技巧后获得的积极反馈也使护理员获得成就感,增强其职业信心与自我效能感。这一发现填补了iSupport 在机构照护者支

持领域的研究空白,为其在养老机构照护者中的科学应用提供了理论依据。

3.2 iSupport 在养老机构内应用所面临的潜在问题

3.2.1 资源内容与实际照护场景的脱节 iSupport 的照护场景为家庭环境,其照护主体多为一对一居家照护的家属,他们时间弹性且专注,能投入大量时间学习沟通技巧或开展舒缓活动^[11]。然而养老院属于集体化环境,照护者为轮班制且一对多的专业护理员,需同时照护多名老人。iSupport 中包含的大量个性化照护建议,在机构追求效率和护理员极高工作强度的现实条件下,往往难以落地执行。这种脱节不仅降低了资源的实用价值,也限制了其在提升机构照护质量方面的潜力。

3.2.2 护理员学习动力不足,存在内化障碍 养老机构护理员受教育程度普遍较低,对理论学习存在畏难情绪,他们普遍视工作为体力活而非需专业知识的技术岗位。由于日常工作繁重,有限的休息时间更倾向于恢复体能或处理家务,学习被视为额外的负担^[12]。这种学习动力不足既影响项目的推广,还限制其对知识技能的掌握应用,导致内化障碍。

3.2.3 护理员存在数字化工具技术障碍 养老机构护理员普遍年龄较大,多习惯于传统纸质资料或面对面培训,对数字化平台操作感到陌生、使用存在困难^[13]。这些技术障碍在一定程度上降低了项目资源的利用效率,还易引发护理员的挫败情绪,进一步影响其学习积极性和对项目资源的接受度。

3.3 iSupport 在养老机构内持续推广和应用的优化路径 首先,应继续深化基于养老院真实场景的案例库建设,内容涵盖多人房间管理、一对多照护、认知障碍老人沟通语库、与沟通困难家属的协作等场景,以促进项目的场景适配性;其次,建议对培训师、辅导员和一线护理员实施分层培训:培训师和辅导员侧重学习照护理念、一线护理员则聚焦具体可操作的技巧,也可将项目核心内容拆解为“3分钟安抚法”等微技巧,并嵌入护理员的日常交接班流程中,以提升培训成效。针对护理员工作强度大、时间紧张的问题,建议开发项目配套的快速评估工具或行为记录清单,帮助其快速识别并科学记录心理行为问题^[14],同时匹配简化版干预建议,便于护理员快速选择并正确应对;此外,建议在培训后成立实践小组,并聘请内外导师提供现场辅导,有效启动多学科协作流程,为护理员提供全面支持。

4 结论

本研究将 iSupport 项目引入中国养老机构照护场景,采用质性研究方法,探讨其核心模块与机构化照护流程的适配性,以及护理员的真实体验。这一

探索性实践不仅填补了 iSupport 在机构照护领域的研究空白,也揭示了标准化干预工具在不同照护环境中调适的复杂性与可能性,护理员的使用反馈也为未来项目适配中国养老机构的实际需求提供了循证依据。但本研究存在样本量较小的局限性。未来可进行更大样本的定量研究,进一步验证 iSupport 在养老机构应用中的有效性,并优化资源内容以提升其实用性。

【参考文献】

- [1] World Health Organization. Dementia [EB/OL]. [2025-05-14]. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/dementia>.
- [2] LIVINGSTON G, HUNTLEY J, SOMMERLAD A, et al. Dementia prevention, intervention, and care: 2020 report of the Lancet commission [J]. *Lancet*, 2020, 396(10248): 413-446.
- [3] 项芹,施雁,陆梅,等.赋能理论下老年痴呆患者照顾者支持性照护需求的质性研究 [J]. *军事护理*, 2025, 42(4): 6-9.
- [4] 卞学莉,王君俏,王静,等.养老机构护理员基于实践导向的认知照护培训 [J]. *护理学杂志*, 2022, 37(10): 75-79.
- [5] World Health Organization. Global action plan on the public health response to dementia 2017 - 2025 [EB/OL]. [2025-05-14]. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241513487>.
- [6] CORRÊA L, GRATÃO A C M, OLIVEIRA D, et al. Adaptation, testing, and use of the “support for dementia” program in different countries: a systematic review [J/OL]. [2025-05-14]. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11348883/>. DOI: 10.1590/1980-5764-DN-2023-0097.
- [7] POT A M, GALLAGHER-THOMPSON D, XIAO L D, et al. iSupport: a WHO global online intervention for informal caregivers of people with dementia [J]. *World Psychiatry*, 2019, 18(3): 365-366.
- [8] YAN Y, HUANG C, LIN R, et al. Effects of a nurse-led staged integral art-based cognitive intervention for older adults on the Alzheimer’s disease spectrum: a randomized controlled trial [J/OL]. [2025-05-14]. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39276711/>. DOI: 10.1016/j.ijnurstu.2024.104902.
- [9] GUMIKIRIZA-ONORIA J L, MAYEGA R W, NAKIGUDDE J, et al. Feasibility and acceptability of the World Health Organization’s iSupport program for dementia caregivers in Uganda [J/OL]. [2025-05-14]. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/40303844/>. DOI: 10.20935/mhealthwellb7292.
- [10] 于国强,刘旭英,孙婧妍,等.养老机构老年痴呆患者照护者的负担情况及影响因素分析 [J]. *中华全科医学*, 2024, 22(12): 2129-2133.
- [11] XIAO L D, CHENG A, XIE C, et al. Evaluating an evidence-based iSupport for dementia programme in routine care services: study protocol for a hybrid type II trial [J/OL]. [2025-05-14]. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/40000090/>. DOI: 10.1136/bmjopen-2024-086667.
- [12] KUNKLE R, CHAPERON C, BERGER A M. Formal caregiver burden in nursing homes: an integrative review [J]. *West J Nurs Res*, 2021, 43(9): 877-893.
- [13] 邓俊芬,高丽芳,郭蕊,等.人口老龄化背景下养老护理员培训状况调查分析 [J]. *卫生职业教育*, 2025, 43(13): 104-107.
- [14] 袁平乔,夏雪飞,黄虹久,等.基于 iSupport 系统干预改善痴呆照顾者应对方式的效果研究 [J]. *中国老年保健医学*, 2023, 21(6): 134-138.

(本文编辑:刘于晶)