

※内科护理

## 医务社工在儿科血液病房人文关怀护理中的实践

曹凤珍,李 力,金 婷,昌 晓

(华中科技大学同济医学院附属协和医院 儿科血液病房,湖北 武汉 430022)

**[摘要]** 目的 总结医务社工在儿科血液病房人文关怀护理中的实践经验。方法 医务社工参与到儿科血液病房的人文关怀护理工作中,共同制定和施行人文关怀措施。结果 医务社工参与到人文关怀护理工作中后,患儿住院的适应周期由原先1个月缩短为半个月,护理满意度提升至99.7%;医疗配合度如PICC穿刺的依从性较前提高了30%,PICC同比穿刺时间缩短了15%,单次穿刺成功次数增加了20%。结论 医务社工参与到人文关怀护理工作中后,弥补了当下单纯护理工作中的不足,改善了患儿的住院体验,提升了患儿对护理工作的满意度,同时也提高了我科住院患儿的医疗配合度。

**[关键词]** 医务社工; 儿科血液病房; 人文关怀护理

**[中图分类号]** R473.55 **[文献标识码]** B **[DOI]** 10.16460/j.issn1008-9969.2019.03.056

近年来,我国血液肿瘤患者发病率呈上升趋势,大部分患者存在焦虑、抑郁问题<sup>[1]</sup>。肿瘤给患者造成躯体、心理、家庭、个人等方面的不良影响,从临床实践来看,肿瘤患者需要精神的、情感的关爱远高于普通疾病的患者<sup>[2]</sup>。人文关怀是护理的核心,是优质护理的重要指征,是护士必须履行的基本职责<sup>[3]</sup>。社工服务模式是指社会工作者协助患者及家属解决与疾病相关的社会、经济、情绪、家庭及心理调适等方面的问题,促进患者身心健康<sup>[4]</sup>。因此,肿瘤患者是更需要人文关怀的群体。医务社工对患者进行人文关怀,对于缓解患者心理压力、满足患者就医感受和保持尊严的需求,都有重要的意义<sup>[5]</sup>。我科是中南地区最大的儿童血液系统疾病诊疗中心,其中以急性白血病居多。该病种患儿住院周期为2年左右,因长期化疗、骨髓穿刺、腰椎穿刺、PICC及静脉留置针置管等医源性治疗导致患儿身体承受呕吐、脱发、出血、疼痛、感染等并发症;此外,因疾病的特殊性,患儿无法与同龄正常患儿、社会各界人士广泛接触,因此患儿容易产生恐惧、孤独、焦虑、自卑等心理。而家属由于家庭经济压力、医学知识水平受限、及对疾病治疗效果和后期肿瘤复发的未知预测,易产生压力、焦急、自责、悲观、绝望等心理活动状态,故患儿及家属对人文关怀的需求强烈。我科床护比为46:20,体现了护理人员紧张、工作繁忙、关怀能力欠缺等不足,因此2016年3月1日起,医务社工入驻我科2002年成立的全国第一所病房爱心学校,参与病房人文关怀护理工作,消除患者来自社会、家庭、环境、经济等不利因素带来的影响,顺应了医疗服务模式向生物-心理-社会医学模式转变的要求,弥补了单纯

医学模式的不足,取得了显著的成效,得到了国家总理及社会广大爱心人士的高度关注和关爱,现将工作经验报道如下。

### 1 临床资料

儿童乐益会是一个致力于通过运动和游戏的力量促进困境儿童发展的国际组织,目前儿童乐益会在全球超过20个国家,通过引入医疗游戏师来为病童提供医疗游戏服务。2016年3月—2018年11月,乐益会直接与我科合作,派遣长期入驻病房爱心学校的医务社工即医疗游戏师1名,该医务社工具备相关的实习和工作经历,具备社会学等相关专业本科学历,持有社工师证书、心理咨询师证书。其在儿科血液病房服务的对象为化疗周期维持在2年左右的2~13岁的儿童,服务工作主要分3方面:志愿服务、医疗辅导和基金救助,具体如开展教育讲座、益智游戏、病房活动,协助PICC置管,管理儿童血液疾病相关基金救助的申请工作。医务社工参与到人文关怀护理工作中后,患儿住院的适应周期由原先1个月缩短为半个月,护理满意度提升至99.7%;医疗配合度如PICC穿刺的依从性较前提高了30%,PICC同比穿刺时间缩短了15%,单次穿刺成功次数增加了20%。

### 2 措施

2.1 护士对医务社工的人文护理工作进行宣传  
新入院的患儿不了解医务社工的工作性质,医务社工为患者行人文关怀时,有些家属误以为他们是医院的义工甚至为医托,对其信任度极低。因此科室开展对医务社工人文护理工作的宣传,利于其后期更好的共同参与到人文关怀护理中去。首先护士长协助医务社工对儿科血液病房爱心学校进行环境改

**[收稿日期]** 2018-10-08

**[作者简介]** 曹凤珍(1988-),女,湖北黄石人,本科学历,护师。

**[通信作者]** 李 力(1978-),女,湖北武汉人,本科学历,护士长。

造, 营造温馨舒适的活动室供患儿学习及医疗游戏的开展; 病房护士站挂多媒体显示屏滚动播报医务社工参与的护理人文关怀故事分享、基金申请流程及基金救助通过名单等; 护理人文关怀宣传栏张贴和存放医务社工的宣传海报, 内含医务社工的工作性质、服务内容及其活动成果。此外, 责任护士会协同医务社工到病房与患者及其家属进行面对面交流, 介绍自我工作, 发放医务社工宣传资料, 促进患儿及其家属对医务社工人文关怀工作的理解, 同时护士与医务社工也获取到了患儿及家属在住院期间各个阶段的人文心理需求, 利于病房人文关怀护理的有效进行。

**2.2 责任护士介绍并协同医务社工以游戏师的角色加入** 医疗游戏师, 是指在医疗环境下, 通过开展专业游戏服务来帮助儿童适应医院生活, 理解医疗程序, 获得感情表达的机会, 从而提高儿童医疗配合度的专业工作人员。儿科血液病房爱心学校, 每天都有主题开放日活动, 护士在实行责任制整体护理时, 向患儿及家属介绍医务社工会以游戏师的角色与护士一同加入病区活动, 消除患者对护士畏惧、抵触的心理, 鼓励其积极参加, 促进其身心健康的发展。

**2.3 建立医务社工-责任护士的人文心理护理模式** 肿瘤是身心疾病, 患儿的心理问题严重影响患儿的治疗依从性、治疗效果及生活质量, 不良的社会心理因素与肿瘤的发展和预后密切相关<sup>[6]</sup>。首先病房成立工作小组, 护士长 1 名, 负责护理工作指导; 护士 2 名, 1 名责任护士取得心理咨询师证书, 参与患者的心理指导, 另外 1 名为责任护士负责科室与医务社工间的联络工作。责任护士在为血液肿瘤患儿实行疾病的治疗、护理的同时, 与医务社工行有效沟通和合作, 根据治疗方案及病情, 及时、动态的共同制定和实施人文关怀措施, 例如, 使用激素治疗后, 患儿会出现库欣综合征的临床表现, 大龄患儿会出现不语、紧张、自卑、害羞、烦躁等不良情绪, 责任护士与医务社工及时取得联络后, 另 1 名取得心理咨询师证书的责任护士连同医务社工参与患者的心理指导, 向患儿讲解疾病的专业知识, 并树立正面案例, 消除其顾虑, 让其不良情绪得到表达和释放, 促进其健康心理发展, 使医疗工作顺利进行。

**2.4 责任护士与医务社工共同对新入院患儿施行人文护理** 责任护士与医务社工对新入院患儿及其家属进行深入沟通交流、观察、评估, 同时也与管床医生进行交谈后, 了解患者对新环境的适应情况, 及其疾病、治疗、用药、家庭、经济、社会、心理等情况后, 实施以下措施。

**2.4.1 护士实行人文护理措施** (1) 对患儿行病房

环境设施介绍, 重点介绍病房爱心学校; 其次是讲解层流床的使用原理、方法及注意事项, 减轻了患儿害怕、顾虑心理; (2) 对患儿讲解留陪制度, 新入院患儿的共同心理特点是想家属多陪伴自己, 但由于血液疾病易感染的特殊性, 护士耐心地向患儿及家属讲解严格执行留陪制度可避免交叉感染, 家属表示理解; (3) 向患儿及家属讲解疾病的相关知识, 解决了其对新发疾病的恐惧不安、知识缺乏的困境, 利于后期住院其医疗、护理工作的有效进行; (4) 向患儿及家属介绍管床教授、医生、护士, 拉近医患、护患之间的距离, 建立信任感, 使患儿发生病情变化及住院期间的合理人文需求得到及时解决和满足。(5) 护士带领医务社工给新发疾病患儿发放入院救助包, 使患儿及其家属入院适应性提高。

**2.4.2 医务社工实行人文护理措施** (1) 医务社工主动向患儿讲解申请基金救助及血液疾病后期费用报销的流程, 消除其家庭、经济、社会、心理压力; (2) 医务社工与患儿行床边游戏、与家长开展讲座工作, 支持其情绪表达, 提升住院儿童及家长的适应性, 减轻住院期间的恐惧、害怕心理, 并向患儿讲解疾病治愈的成功案例, 树立其战胜疾病的决心和自信心; (3) 新入院患儿恐惧医护人员的同时不配合医疗工作, 医务社工进行有效的心理干预, 与其多沟通, 多交流, 使其不良情绪得到合理释放后积极配合医疗进行。经过责任护士与医务社工的共同合作, 患儿住院的适应周期由原先 1 个月缩短为半个月, 护理满意度提升至 99.7%。

**2.5 医务社工协作护士完成 PICC 置管术** 医务社工参与医生及护理查房查房, 了解患者病情后, 对需要行 PICC 置管术的患者提前做好心理疏导, 协助护士准备好术前用物。护士在行 PICC 置管术时, 患儿不配合, 情绪波动大, 医务社工对患儿行心理辅导, 讲解患儿感兴趣的故事、动画片、儿童游戏等, 转移患儿的注意力, 配合医疗工作有效进行, 使患儿 PICC 穿刺的依从性同比提高了 30%, 穿刺时间同比缩短了 15%, 单次穿刺成功次数增加了 20%。

**2.6 共同开展活动** 患儿及其家属作为活动的重要参与者, 在医务社工和护理人员的组织下, 共同完成小组活动、个案活动和主题活动。

**2.6.1 小组活动** (1) 医疗游戏。①医疗准备游戏: 护理人员与医务社工参与的健康游戏, 澄清了关于疾病不正确的认知, 增强了患儿及其家属对医护人员的熟悉感和信任感。此外, 共同自制医疗绘本, 提升患儿对医疗过程的认知和心理准备, 练习医疗工作的应对策略。②医疗过程游戏: 通过术前环境熟



悉、医务社工与护理人员形成团队沟通、注意力分散、紧张情绪纾解,减低患儿焦虑水平,加强患儿对医疗过程的认知;医疗过程中的游戏指导,如PICC置管、腰椎穿刺、骨髓穿刺等,通过游戏帮助患儿情绪发泄,综合表达,积累了应对医疗过程中的策略,提升了医疗的配合度,保证医疗工作的正常进行。

(2)自主游戏。在护理人员与医务社工的陪同下,患儿在儿科血液病房爱心学校与同病房的小朋友们一同绘画、玩智力游戏、玩自己喜欢的玩具等,创建了愉悦的氛围,促进了儿童身心健康的发展。(3)发展类游戏。护理人员与医务社工协同高校社会志愿者,建立健康的社交网络,让患儿了解科技网络的现代化,促进儿童社会性发展,利于出院后更好的融入社会。(4)亲子主题游戏。在护理人员与医务社工的共同策划下,患儿及其家属作为活动的参与者,增进了亲子关系的积极表达与发展,住院期间家长的焦虑水平得到改善。

2.6.2 个案活动 医务社工与护理人员针对家庭条件极差而未接受治疗或准备中断治疗的患儿,积极发动自己的朋友圈及社会广大爱心人士的力量,进行募捐,筹集资金为患儿行后期治疗,如QQ朋友圈,微信朋友圈,爱心筹等。

2.6.3 主题活动 护理人员与医务社工联合为患儿策划和举行“六一儿童节”的户外活动,备好急救药品和物品全程陪同,让疾病患儿在住院期间也能感受童年的快乐,节日的气氛;举办儿科血液病房爱心学校院庆联欢活动,患儿及其家属、护士、医务社工,爱心志愿者共同参与活动并表演节目,改善了医护关系,增强了亲子交流,促进了同伴沟通,同时感受到了医院、社会对儿科血液病房患儿的关心、关爱。

2.7 开展健康知识大讲堂 科室每月在儿科血液病房爱心学校开展健康知识大讲堂,根据病区实际情况,动态开展和调整健康知识内容。讲座开始前,医务社工和护理人员共同完成宣传活动,在医务社工与家属共同联系的微信群及QQ群及护士站多媒体宣传栏,发布健康知识大讲堂的相关信息;走访每个病房每名患者及家属,动员及鼓励他们参与,每次参与讲座的患儿及家属大约30~40人。此外,医务社工会给患儿及家属提供笔纸,便于记录和获取的健康知识。为了深入患儿及家属对健康知识内容的了解和掌握程度,护理人员专业化讲解和采用多媒体播放的共同模式开展进行,内容涉及七步洗手法、化疗后口腔溃疡的护理、白血病治疗方案、白血病化疗后预防感染等。因医务社工的参与,提高了护理人员开展健康知识大讲堂的宣传力度,也让患儿及家属感受到了除医务人员外的社会关爱,促进了患儿

及其家属对健康知识的掌握和对疾病的自我护理的实施。

2.8 建立特色病房,营造人文关怀氛围 武汉协和医院儿科血液病房爱心学校是全国第一家在病房建立的以给孩子提供学习、活动的场所,由高校在校志愿者和退休教师授课和组织活动,医护与医务社会共同参与其中。除参加病房爱心学校组织的活动外,医务社工和护理人员还共同组织患儿节假日时装扮病区、参加爱心学校校庆活动。此外,节假日院领导带领医务社工和护理人员走进病房给患儿派发节日礼物及送上新年祝福,营造了和谐的关怀型氛围。正是由于广大爱心志愿者、医务社工及儿科血液病房医护人员16余载的辛勤付出与共同守护所沉淀的人文关怀氛围,武汉协和医院儿科血液病房受到了国家总理及社会各界人士的高度关注和关爱,促使患儿及家属战胜疾病的决心和自信心。

### 3 体会

从2016年3月—2018年11月,医务社工参与到了儿科血液病房人文关怀护理工作,缩短了儿科患儿住院的适应周期,改善了患儿的住院体验,提高了患儿对护理工作的满意度;此外,患儿的医疗配合度如PICC穿刺的依从性、穿刺时间、单次成功穿刺次数同比水平得到了提高。同时,由于医务社工参与我科人文关怀护理案例为我院第1例,其合作施行的人文措施仅代表儿科血液病房患儿的疾病特殊性,反映出在施行过程中人文统筹安排、重难点攻克、意见分歧、经验缺乏等不足之处。今后,医务社工将参与到更多病房人文关怀护理工作中,打造人文护理服务品牌,在全院乃至全国推广,以促进护理事业的发展。

#### [参 考 文 献]

- [1] 丁宁,陶冶荣,胡芳.住院白血病患者生命质量与焦虑抑郁的相关性研究[J].蚌埠医学院学报,2015,40(5):672-675. DOI:10.13898/j.cnki.issn.1000-2200.2015.05.037.
- [2] 牛月娇,张金钟.论对癌症患者的人文关怀[J].中国医学伦理学,2013,26(3):396-397. DOI:10.3969/j.issn.1001-8565.2013.03.049.
- [3] 刘义兰.优质护理服务中加强人文关怀的思考[J].护理学杂志,2012,27(9):1-2,26. DOI:10.3870/hlxzz.2012.09.001.
- [4] 黎小群,庄新耘,尹杰英.深圳市医患双方对医务社会工作者认知和需求调查[J].护理学报,2010,17(7A):10-13. DOI:10.3969/j.issn.1008-9969.2010.13.004.
- [5] 张安翔,季庆英.医务社会工作对白血病患者家庭系统影响的实证研究[J].中华医院管理杂志,2012,28(3):203-206. DOI:10.3760/cma.j.issn.1000-6672.2012.03.015.
- [6] 付凤环,黄蓉,于永超,等.恶性肿瘤住院患者SCL-90量表心理健康调查[J].中国公共卫生,2013,29(3):454-456. DOI:10.11847/zgggws2013-29-03-50.

[本文编辑:陈伶俐]