

实施共情护理恢复期精神分裂症患者 对护理工作满意度的评价

马洪霞¹ 李遵清² 张 宇² 李织若²

(¹ 济宁医学院护理学院, 山东 济宁 272067; ² 济宁医学院第二附属医院, 山东 济宁 272051)

摘 要 **目的** 探讨实施共情护理的恢复期精神分裂症患者对护理工作满意度的评价,为进一步改进精神科护理工作提供依据。**方法** 80例住院恢复期精神分裂症患者随机分为研究组(40例)和对照组(40例),研究组实施共情护理,对照组实施普通护理,干预时间为4周,干预前后,采用杰弗逊共情量表和医院护理工作满意度调查表对护士共情能力与护理工作满意度进行测评比较。**结果** 1)研究组护士共情能力评分为(124.64±12.34)分,明显高于对照组(104.42±11.51)分,差异具有统计学意义($t=7.58, P<0.01$);2)研究组护理工作满意度评分为(125.11±5.84)分,明显高于对照组(111.23±4.26),差异具有统计学意义($t=3.45, P<0.01$)。**结论** 精神科护士实施共情护理能够提高患者对护理工作的满意度。

关键词 精神分裂症;护士;共情护理;护理工作满意度

中图分类号:R47 **文献标志码**:A **文章编号**:1000-9760(2012)08-274-04

The evaluation of empathy nursing on improvement of nursing work satisfaction in recovered schizophrenic patients

MA Hong-xia, LI Zun-qing, ZHANG Yu, et al

(Nursing College, Jining Medical University, Jining 272067, China)

Abstract: Objective To explore the effect of empathy nursing on nursing work satisfaction in schizophrenic patients, and provide the evidence for improving of nursing work. **Methods** 80 inpatients with schizophrenia were randomly assigned to experimental group (40) and control group (40). The control group patients were given general nursing, and the experimental group patients were given empathy nursing. The intervention lasted for 4 weeks. Before and after intervention, the empathy ability of nurses and nursing work satisfaction were assessed by Jefferson empathy scale and the hospital nursing work satisfaction questionnaire. **Results** 1) The score of the nurse empathy ability in study group was 124.64±12.34, which was obviously higher than control group (104.42±11.51) ($t=7.58, P<0.01$); 2) The score of nursing work satisfaction was 125.11±5.84 in study group, which was obviously higher than control group (111.23±4.26) ($t=3.45, P<0.01$). **Conclusion** The nurse of department of psychiatry carrying out empathy nursing could improve nursing work satisfaction.

Key words: Schizophrenia; Nurse; Empathy nursing; Nursing job satisfaction

满意度是医院在激烈竞争的医疗市场中生存与发展的重要保障^[1]。目前,随着人们健康意识和健康需求的不断提高,对医院服务质量的期望值也越来越高。而且,病人选择医院与病人满意度有重大关系。因此,规范医疗服务行为,提高医疗服务质量和病人满意度成为医院管理工作者的当务之急。

影响病人护理工作满意度的因素有许多,有学者研究认为^[2],临床护理效果与护理人员对病人的

低共情有关。所谓共情(empathy)又称同理心、投情、同感心、通情达理、设身处地等等。而护士共情能力是指护士在临床护理实践中,能站在患者的位置,正确地感知自己和患者的情绪、能准确地识别和评价患者的情感和状况,以满足患者躯体需要和减轻患者心理痛苦的一种情感体验的能力^[3]。在临床护理工作中护理人员良好的共情能力,有利于建立健康和谐的护患关系^[4],对提升病人护理满意度将有积极的作用。目前,对于共情护理在精神科

临床中的应用研究报道较少。为进一步改进护理工作,提高病人对护理工作的满意度,研究者对恢复期精神分裂症患者实施了临床共情护理。现报道如下。

1 对象与方法

1.1 对象

1.1.1 研究组 选取 2012 年 3 月至 6 月间在济宁医学院第二附属医院住院治疗的 80 例恢复期精神分裂症患者。病例入组条件:1)符合《ICD-10 精神与行为障碍分类》中关于精神分裂症的诊断标准^[5];2)病情处于恢复期,即精神症状基本消失,简明精神病量表(BPRS)^[6]评分 <30 分;3)无严重心、肝、肾等躯体疾病,亦无酒精及药物依赖史;4)知情同意,愿意接受心理干预并能完成整个治疗过程者。按抛硬币简单随机分组方法,分得研究组 40 例,对照组 40 例。

其中研究组,男 22 例,女 18 例。年龄 18~53 岁,平均年龄 (32.7 ± 9.3) 岁;病程 6 月~8a,平均 (4.9 ± 3.8) a;婚姻状况:已婚 25 例,未婚 12 例,离异 3 例;文化程度:平均受教育年限为 (8.6 ± 3.3) a;职业:干部 5 例,工人 15 例,农民 20 例。

1.1.2 对照组 其中,男 20 例,女 10 例。年龄 20~51 岁,平均年龄 (33.8 ± 8.9) 岁;病程 9 月~9a,平均 (5.1 ± 3.6) a;婚姻状况:已婚 24 例,未婚 14 例,离异 2 例;文化程度平均受教育年限为 (8.9 ± 3.6) a;职业:干部 5 例,工人 18 例,农民 17 例。

两组患者在性别、年龄、职业、文化程度、病程等方面经统计学处理,差异无统计学意义($P > 0.05$)。

1.2 方法

两组患者均接受系统的抗精神病药物治疗,对照组实施病房普通护理,给予常规性健康教育和支持性心理护理,研究组则在此基础上,给予共情理论为指导的共情护理干预,观察时间为 4 周。

1.2.1 研究工具

1.2.1.1 杰弗逊共情量表,由美国杰弗逊大学医学教育和健康护理研究中心的 Mohadreza Hojat 博士及其研究小组成员于 2001 年研制,后安秀芹等^[7]经严格的文化调试翻译为中文版本,由 3 个分量表,共 20 个条目组成,其中 10 个条目为反向计分。本量表内部一致性 Cronbach's α 系数和分半系数分别为 0.750 和 0.771,重测信度为 0.659。采用李克特 7 点评分制,量表总得分即为全部条目

得分总和,得分越高,共情能力越高。

1.2.1.2 医院护理工作满意度调查表^[8]该调查表共有 22 个条目(含总体评价 1 个条目),分 3 个维度即服务与技术(8 条)、关心与爱护(8 条)、环境与指导(5 条)。量表有良好的内容效度和结构效度,总的 Cronbach's α 系数为 0.96。

1.2.2 研究方法 对研究组病房护士进行培训,内容有关共情理论,人性关怀理论,沟通艺术,学会关心人和理解人等,并将理念转换为自觉关怀行为,体现在临床护理工作中。依据循证医学知识,查找护理文献^[9-12],编写《精神科共情护理临床实施指导手册》。培训方式采用授课,讲解共情理论及其相关知识 6 个学时,组织学习讨论“护士共情能力”和示范性交流实践经验 4 个学时等,使护士能够熟练掌握和运用共情护理技能。

1.3 统计学方法

采用 SPSS 16.0 软件对所有数据进行统计学处理,计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示,采用 t 检验,计数资料采用 χ^2 检验,以 $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护士共情能力评分结果比较 (见表 1)

表 1 两组护士共情能力得分结果比较 分($\bar{x} \pm s$)

项目	对照组(n=40)	研究组(n=40)	t	P
总分	104.42 $\pm$ 11.51	124.64 $\pm$ 12.34	7.58	<0.01
观点采择	48.32 $\pm$ 8.68	58.65 $\pm$ 9.38	5.11	<0.01
情感护理	31.42 $\pm$ 6.46	39.78 $\pm$ 7.52	5.33	<0.01
换位思考	9.68 $\pm$ 2.54	12.77 $\pm$ 3.61	4.43	<0.01

表 1 结果显示,研究组共情能力评分明显高于对照组,差异具有统计学意义($P < 0.01$)。

2.2 两组护理工作满意度评分结果比较 (见表 2)

表 2 两组护理工作满意度评分结果比较 分($\bar{x} \pm s$)

项目	对照组(n=40)	研究组(n=40)	t	P
总分	113.26 $\pm$ 9.72	121.37 $\pm$ 11.25	3.45	<0.01
服务与技术	41.43 $\pm$ 7.84	50.47 $\pm$ 8.32	5.00	<0.01
关心与爱护	28.35 $\pm$ 5.83	36.81 $\pm$ 6.34	6.21	<0.01
环境与指导	20.52 $\pm$ 3.27	24.54 $\pm$ 4.58	4.52	<0.01

表 2 结果显示,研究组护理工作满意度评分明显高于对照组,差异具有统计学意义($P < 0.01$)。

3 讨论

3.1 精神科实施共情护理的必要性

住院患者对护理工作的满意度是指住院患者在住院过程中,对理想护理的期望与现实接受护理照顾的一致程度^[13]。患者满意度可较客观地表达患者对所接受护理服务的满意程度,反映护理质量水平,因而成为现代医院质量管理的金标准^[14],也是评价优质护理服务成效的最佳指标。随着现代医学模式的转变和整体护理的实施,护理工作不再停留在以疾病为中心的治疗阶段而是跨越到以病人为中心的现代“生物—心理—社会”模式的整体护理阶段。病人在接受高技术护理的同时还需要一定的心理护理和良好的人际沟通。这对护士要求也越来越高,护士在护理过程中不仅要掌握扎实的理论知识,而且还要有良好的沟通技巧。共情(empathy)是护士与病人之间沟通的平台。共情是一种良好的沟通技巧,是良好护患关系的切入点,是所有护患沟通的精髓^[15]。共情既是护士的一个基本素质也是护士的一种实际能力,正确认识并运用共情有利于护士在临床护理实践中更好地了解患者的真实感受并做出有助于患者的适当反应;共情能力的增强和技能的提高会促进护患沟通,促进良好护患关系的建立和发展^[16]。

高共情能力的护士能为患者提供富有人情味的共情服务,在临床实践中,站在患者的位置,正确地感知自己和患者的情绪,准确地识别和评价患者的情感和状况,以期更好地理解需要帮助的患者,最终形成有效的护理干预,以满足患者的躯体需要和减轻患者心理痛苦,促使护患关系和谐融洽,护患之间相互理解、相互支持,进而减少护理差错,减少护患纠纷,降低护理风险,提高患者满意度,提高护理质量^[17],构建和谐护患关系。

精神科由于其特殊性,护理服务尤为重要。由于精神科病房护理技术操作相对较少,患者更看重于护理人员的服务态度及生活上给予他们的关心及帮助。由于社会观念和认识问题,精神分裂症患者所遭受的歧视和内心的病耻体验可能更为明显,基于社会公众角度的研究证实,精神疾病患者遭受较多的歧视^[18]。有数据显示,49%的患者害怕被别人歧视^[19],患者认为大部分人会贬低和歧视他们,而产生歧视的根源就是社会公众对于精神疾病的刻板印象,即片面的消极认知态度。社会的歧视导致他们产生强烈的病耻感,研究显示,有37.1%患者感到羞耻^[20],这种心理状态研究影响其治疗和康复。因此,护士进行护理时的良好态度较护理

行为本身更能传达关爱,而共情护理正是良好护理态度的充分体现。

3.2 实施共情护理能够提高患者的护理满意度

本文研究结果表1显示,在共情量表评定中,研究组不论是总分得分,还是各条目得分均明显高于对照组($P < 0.01$),结果表明研究组护士在观点采择、情感护理和换位思考等方面的共情能力高于对照组,从而说明实施共情护理技能培训能够提高护士共情能力。

本文研究结果表2显示,在护理工作满意度调查表评定中,研究组总分及其各维度得分均明显高于对照组($P < 0.01$),结果表明研究组患者对护士在服务与技术、关心与爱护以及环境与指导方面的满意度高于对照组,究其原因这是由于研究组护理人员能够充分实施观点采择、情感护理和换位思考等共情护理能力,使患者感受到了良好的护理服务,因而研究组患者对护理人员的工作满意度评价较高。

综上所述,精神科护士实施共情护理,是人性化护理的充分体现,它能够表达深度的护理关怀行为,对提高病人护理工作满意度具有较大的作用。

参考文献:

- [1] 乔淑芳,张继云.关注病人满意度持续改进护理服务质量[J].中国疗养医学,2009,18(5):441-442.
- [2] Reynolds WJ, Scott B. Do nurse and other professional helpers normally display much empathy[J]. J Adv Nurs, 2000, 31(1):226-234.
- [3] 邱玉芳,杨辉,宋丽萍.护士共情能力的研究进展[J].护理研究,2007,21(7):1890-1892.
- [4] 王桥红,杨辉.临床护理人员共情量表的初步研制[D].南昌:山西医科大学护理学院,2009.
- [5] 范肖冬,汪向东,于欣,等.ICD-10精神与行为障碍分类[M].北京:人民卫生出版社,1993:72-81.
- [6] 张明园.简明精神病量表(BPRS).上海精神医学,1990,2(增):2-4.
- [7] 安秀芹,杨辉.杰弗逊共情量表在护士中的应用研究[D].太原:山西医科大学,2008.
- [8] 冯志英,王建荣.病人对医院护理工作满意度量表研制[D].北京:中国人民解放军总医院,2006.
- [9] 张玉芳,李继平.浅析共情的概念及对护患关系的影响[J].中国实用护理杂志,2004,20(11):68-69.
- [10] 王晓燕,彭晶.共情在护患沟通中的应用[J].全科护理,2011,9(8月上旬版):2032-2033.
- [11] 李俊欣,刘焕巧.浅析共情服务与医院护理质量的关系[J].西部医学,2011,23(1):170-171.
- [12] 戚秀华,何燕,徐瑞杰,等.护理人员共情能力及影响因素的研究[J].护理学杂志,2010,25(18):13-15.

- [13] 王庆华,刘化侠,杨新芳,等. 华生人性照护理论[J]. 护理研究,2004,18(12):2069-2071.
- [14] 郭芸,容桂荣,洪菁. 住院患者满意度调查问卷回收率的影响因素[J]. 护理管理杂志,2009,9(8):23.
- [15] Urden LD. Patient satisfaction measurement: Current issue and implications[J]. Outcome measurement,2002,6(3):125-131.
- [16] Benner P,Ubel J. The primacy of caring:stress and coping in health and illness[M]. Menlo Park, CA: Addison Wesley, 1989:182.
- [17] 张玉芳,李继平. 共情—良好护患关系的切入点[J]. 国外医

学护理学分册,2004,23(10):435-438.

- [18] Ogunsemi O,Odusan O,Olatawura M. Stigmatising attitude of medical students towards a psychiatry label[J]. Annals of General Psychiatry,2008,7(15):1-4.
- [19] 胡忠华,朱丹,赖莉. 影响护士实施健康教育的因素及对策[J]. 护士进修杂志,2006,21(7):612-613.
- [20] 徐晖,李峥. 精神疾病患者病耻感的研究进展[J]. 中华护理杂志,2007,42(5):455-456.

(收稿日期 2012-07-26)

(上接第 273 页)

常见的良性疾病,但却具有类似恶性肿瘤的种植、浸润、远处转移的特点,可造成局部广泛而严重的粘连,且复发率高,使之成为难治之症^[3]。近年来其发病率有明显上升趋势。

APN 即是一种重要的脂肪细胞因子家族成员,它由脂肪细胞特异性分泌,是一种内源性生物多肽或蛋白质,可以分泌多种激素和细胞因子,参与调节机体内分泌、能量代谢及炎症等过程。在子宫内膜异位症中,APN 是通过 T-钙粘蛋白与成纤维细胞因子-2 间的相互作用而发挥抗纤维化的,APN 的降低与子宫内膜异位症形成的盆腔粘连有关。Takemura 等^[4]在试验研究中证实 APN 在子宫内膜中发挥着抗炎症效应及能量平衡,这种效应可能与子宫内膜细胞的种植及子宫内膜异位症形成的病理生理机制有相当的关联。动物模型试验显示 APN 在异位内膜中表达降低^[5],在子宫内膜异位症腹腔液中水平也降低^[4],可能在子宫内膜异位症的发病中取对抗作用。

研究表明:在子宫内膜异位症患者血清中 APN 明显低于对照组($P < 0.01$);随着子宫内膜异位症的病情发展,Ⅲ~Ⅳ子宫内膜异位症患者血清中 APN 明显低于Ⅰ~Ⅱ患者($P < 0.01$)。观察发现 APN 在子宫内膜异位症早期的表达就呈降低趋势。随着病情越来越重,患者血清中的 APN 的表达越来越降低。我们认为 APN 在子宫内膜异位症早期患者血清中水平降低,这为子宫内膜异位症的早期诊断和早期治疗提供了依据;APN 表达水平的高低,也可以作为子宫内膜异位症病情的严重程度的指标。但是 APN 的作用机理仍需进一步研究,在其血清中表达的数值范围也需要规范。

血清 CA125 作为免疫指标,在诊断子宫内膜异位症中具有重要的价值。研究表明:在子宫内膜异位症患者的 CA125 在血清中的表达明显高于与对照组($P < 0.01$);随着子宫内膜异位症的病情发展,Ⅲ~Ⅳ子宫内膜异位症患者 CA125 在血清中的表达明显高于Ⅰ~Ⅱ患者($P < 0.01$)。我们发现子宫内膜异位症患者 CA125 血清中浓度表达明显增高,并且血清 CA125 的表达与病灶大小和病情严重程度呈正相关,研究认为血清中 CA125 可用于指导临床治疗,判断病情的发展、预后。但 CA125 的特异性和敏感性较局限,临床上常作为子宫内膜异位症辅助诊断指标。

综上所述,研究认为,子宫内膜异位症患者血清中 APN、CA125 的表达水平高低反映子宫内膜异位症病情发展的轻重程度,可以作为对子宫内膜异位症的检测指标,对观察病程演变发展规律有积极意义;对指导临床治疗和判断预后有特殊作用。

参考文献:

- [1] 艾继辉. 中华妇产科学[M]. 2 版. 北京:人民卫生出版社, 2004:1400-1430.
- [2] 艾继辉. 子宫内膜异位症的临床分期//曹泽毅. 中华妇产科学[J]. 2 版. 北京:人民卫生出版社,2004:1488-1494.
- [3] McLaren J. Vascular endothelial growth factor and endometrial angiogenesis[J]. Hum Reprod Update,2000,6(1):45-55.
- [4] Takemura Y,Osuga Y,Harada M,et al. Concentration of adiponectin in peritoneal fluid is decreased in women with endometriosis[J]. Inter Science,2005,54(4):217-221.
- [5] Takemura Y,Osuga Y,Yamauchi T,et al. Expression of adiponectin receptors and its possible implication the human endometrium[J]. Endocrinology,2006,147(7):3203-3210.

(收稿日期 2012-06-20)