

养老机构护理人员心理照护能力提升与实现路径研究

常春燕 赵斌

镇江市丹徒区九如城养老服务有限公司, 中国·江苏 镇江 212100

摘要: 人口老龄化程度的加剧, 带来对社会化养老服务需求的日益增长。相对于居家等养老方式, 机构养老的老年群体需要有更多的心理照护、人文关怀等。现有研究发现, 由于个人特征、工作环境、专业培训等方面的因素, 养老护理员在心理照护能力方面亟待提升。通过相关理论分析, 得出实现养老机构护理人员心理照护能力提升的实现路径, 包括护理人员的职业关怀、强化护理人员的专业培训和完善相关政策环境。

关键词: 养老机构; 心理照护; 能力提升

Research on Improving the Psychological Care Ability of Nursing Staff in Elderly Care Institutions and Its Implementation Path

Chang Chunyan, Zhao Bin

Zhenjiang Dantu District Jiuru City Elderly Care Services Co., Ltd., China Jiangsu Zhenjiang 212100

Abstract: The worsening aging population is bringing an increasing demand for socialized elderly care services. Compared to home-based care, elderly people in institutions need more psychological support and humanistic care. Existing research has found that, due to factors like personal characteristics, work environment, and professional training, caregivers in elderly care institutions urgently need to improve their psychological care abilities. Based on related theoretical analysis, we can outline ways to enhance caregivers' psychological care skills, including professional care from caregivers, strengthening their professional training, and improving relevant policy environments.

Keywords: Elderly care institutions; Psychological care; Skill improvement

1 问题的提出

截至 2024 年末, 全国 60 周岁及以上老年人口已达 31031 万人, 占总人口的 22.0%; 65 周岁及以上老年人口为 22023 万人, 占总人口的 15.6%。构建包括居家、社区和机构等在内的养老服务体系, 将成为未来积极应对人口老龄化趋势的重要国家战略之一。随着传统家庭结构、养老观念等变化, 老年人对社会化养老服务的需求和依赖性日益增长(吴梅利洋等, 2018), 养老机构以其专业化和规模化的优势, 能够为老年人提供更为专业的照料和护理服务(范庆梅等, 2021)。研究表明, 相对于居家和社区养老方式, 机构养老在老年人生理、医疗、康复等方面的照护更具优势, 但也更容易使入住老人产生孤独、焦虑、抑郁等心理不良情绪(周瑞芳等, 2020)。这些心理和精神方面的需求如果不能得到很好的照护, 不仅影响入住老人的养老品质, 也直接影响养老机构的人住率(王利娟等, 2024)。

理论和实践均表明, 养老护理员是养老机构照护质量的关键要素, 其照护行为的实施能力是养老服务评价的重要指标(廖露露, 2024)。但从现有养老机构护理人

员工作情况来看, 由于自身素养、能力, 以及护理理念、资源等方面存在的问题, 护理人员“重生理、轻心理”的现象普遍存在, 导致当前养老机构心理和精神照护水平普遍不高, 进而影响到养老机构整体服务质量。因此, 如何通过系统性培训进一步提升养老机构护理人员心理照护水平显得现实而迫切。

2 文献综述与理论基础

国外对该问题的研究较早, 涵盖了包括医疗机构、养老护理院等工作人员, 形成较丰富的成果(方婷, 2025)。Kang et.,al (2022) 对韩国临终关怀医疗机构 282 名护理人员的精神照护水平研究发现, 临终关怀教育对精神照护能力影响最大。Gijssberts et.,al (2024) 对养老院从事老年护理的 642 名工作人员进行精神照护的看法和态度的调查, 结果表明影响其为老年人提供精神照护的原因在于相关培训的缺乏以及多学科团队合作的协助不够密切。

国内多项研究则表明, 当前养老机构养老护理员的心理、精神及人文关怀能力整体尚处于较低水平(冯玉, 2019; 胡晖等, 2021), 而这可能会影响到养老机构整体服务质量水平和老年群体的养老体验感知。李宏花等

(2020) 研究表明,养老机构老年人虽然在生活照护等方面有较好体验评价,但是仍然缺乏关怀感知;同时他们的心理健康、负面情绪的及时疏导需求也未得到完全的满足(周瑞芳等,2020),而这些主要与养老护理员在心理和人文关怀能力不强相关。王熔等(2020)研究也指出,养老机构入住老人更希望得到物质生活关怀之外的语言、非语言的关怀。尤其随着社会老龄化程度加剧,入住养老机构的老年群体数量逐步增多,对于心理、人文等关怀的需求也在增加(贺丽芳等,2019)。

3 养老机构护理员心理照护能力影响因素分析

3.1 个人特征因素

我国现代养老服务体系发展起步较晚,老龄化程度的加速而导致的养老机构服务需求的快速增长。同时养老护理岗位内容的特殊性等原因,导致当前养老机构护理员不仅数量供给缺口很大,而且从业人员整体素质相对偏低。方婷(2024)的研究指出,影响养老护理员心理照护、人文关怀等能力与其年龄、文化水平、从业原因、工作年限等因素相关。通过对当前养老机构护理员人口特征因素进行了综合调研,发现他们的学历层次普遍偏低(郭田田,2021;卢敏,2022)等研究发现,年龄一般偏大(陈坤,2020),这些类型的护理员的心理照护和人文关怀能力普遍不高,影响他们从事养老服务的护理质量。如果养老护理员的文化程度越高,他们对于知识掌握和应用能力也越高,则更有助于提升其心理护理、人文关怀的能力(赵越聪,2021);例如通过专业学习获得护理技能证书的护理员,对于护理工作知识和技能掌握的更好,心理护理和人文关怀能力就越高;而护理员的工作年限与他们的心理照护和人文关怀能力呈正相关(冯玉,2019)。

3.2 工作环境因素

研究还发现养老机构护理员所处的工作环境相关,例如他们的工作倦怠感、机构对老年人的态度、以及工作氛围等,这些都会影响养老护理员的心理照护、人文关怀等能力水平。由于工作性质和内容比较特殊,因此工作倦怠感在护理员群体中发生较为普遍,且呈现出中度、重度趋势(王茹男,2018);而有研究表明部分养老护理员在从业不到两年的时间里就出现了工作倦怠的现象(尹亚妮等,2020)。养老机构护理员的工作倦怠的发生不但对身心健康造成严重影响,导致自我效能降低(王金铃,2020),同时还直接影响养老护理质量,以及养老护理队伍队伍的稳定性(尹亚妮,李新影,2020)。机构对老年群体的态度是指对这一群体所持的积极或消极的评价反应,李默洋

(2020)的研究发现,如果机构对老年群体的态度越积极,则机构整体对他们的心理照护和人文关怀能力就越强。

3.3 专业培训因素

相比与国外较为成熟的养老机构护理员心理照护、人文关怀能力培训体系(HEYN.L et.,al, 2017)相比,我国养老机构针对护理员在这方面的培训起步较晚,尚属于探索阶段(孟李雪,2024)。郭颀等(2019)对国内近1200名养老护理人员准入、培训、考核和评价现状的研究发现,养老机构对养老护理人员进行培训的内容主要集中在对老人日常生活照料以及健康服务,对老人的心理抚慰、文化活动服务等关怀护理内容相对欠缺;即使在针对护理员的心理照护辅导培训方面,也更倾向与实际技能操作的培训,而对心理照护、人文关怀等方面的系统性培训相对欠缺(普长辉,2020)。而与此同时,研究发现养老机构护理员在心理护理、人文关怀等方面工作能力的显示需求并不低(李英等,2019);导致他们未能接受系统性心理照护、人文关怀等方面能力训练和培训的原因,包括了工作负荷较大而引起的时间冲突和培训方式(线上培训等)的不适应(陈鹤方,2022)。对于养老机构来说,由于培训资源有限或者培训成本较高等原因,导致他们在对养老护理员心理照护、人文关怀能力等方面的培训动力和供应不足(李姮,2020)。

4 养老机构护理员心理照护能力提升与实现路径

4.1 护理人员职业的关怀

由于工作的特殊性,养老机构护理人员长期处于压力较大的工作环境中,紧张、焦虑等工作倦怠情绪普遍存在,这直接影响到他们对于养老机构老年群体的心理照护、人文关怀等工作质量。因此,提升他们在心理、人文等照护能力,需首先需要改善他们的工作情绪,通过增加对他们的心理、精神、人文等方面关怀,从而降低职业倦怠感。

(1) 养老机构应该不断激发养老机构护理员的内在工作驱动力,加强对他们工作的心理、精神等方面的支持,引导他们以更积极的态度应对日常的护理工作和所面临的工作压力。通过实践工作讨论、心理疏导、座谈谈心等方式,引导养老护理员增加对自我情绪、工作内容等方面的认知、认同感,帮助他们理解工作中可能产生的心理压力、情绪和行为的源头,通过生活中积极经验的引导作用,提升他们的工作自信心和自尊心,从而提高他们应对工作环境压力的能力;

(2) 机构应构建和谐的工作环境,适度的工作容错制

度,合理处置护理工作中可能出现的照护矛盾,不将所有照护工作的负面压力全部转嫁给护理员,为护理员营造轻松、愉悦的工作氛围。在工作安排上给与养老护理员以照护,减轻工作负担。例如,养老机构应该合理安排工作时间和轮班制度;积极尝试引入和配置智慧化养老服务辅助设施设备,帮助减轻养老护理员的照护工作强度。同时,通过建立合理的奖励制度,通过常态化评优评先、设立荣誉文化墙等方式,增加养老机构护理员的职业荣誉感。

通过对养老机构护理人员持续的关怀投入,能够稳定护理员的工作情绪,使他们身心健康得到持续改善,获得职业尊重。这样才能以更有耐心、更有温度的工作态度投入日常护理工作,提高对机构老年群体的照护服务质量。

4.2 护理人员能力的培训

以往研究表明,通过专业培训能够提升养老机构护理人员的心理识别、情绪疏导、人文关怀、沟通安抚等方面的能力,提升养老服务的温度和专业度。相关的护理人员专业能力的培训包括以下要点。

(1) 加强心理照护能力知识基础学习。针对养老机构护理员教育背景层次普遍偏低、年龄偏大的实际情况,在新知识和技能方面学习存在一定困难的情况下,对他们心理照护能力相关知识基础的学习应更具特殊性和专业化。通过将心理照护、人文关怀等方面的理论知识分解细化,用更通俗的展现和学习方式,便于养老机构护理员的理解和学习。这方面的知识包括对老年群体专属心理现象的认知,基于语言表达、面部神态、肢体行为、饮食睡眠、社交状态、配合度等维度方面的心理信号识别,不同场景化下老年群体心理应急反应的预判,重点老年群体的心理专业特征等。

(2) 强化心理照护能力的实践操作训练。护理员心理照护能力提升最终体现在实际工作中的操作能力优化。通过情景化的模拟演练,提高他们在与老年群体用户沟通方面的技巧和能力,更加适配老年群体慢节奏、共情式、正向赋能等特点的沟通方式。在与老年用户群体日常普通交往的倾听、回应、共情等不同阶段,熟练掌握和运用专业话术,达到心理照护、人文关怀的任务目标。同时,要积极培养养老护理员在一些高频特殊化场景下的心理护理能力,例如在老年群体遇到焦虑、孤独、拒绝配合等场景下,如何通过心理安抚、疏导、劝慰等方式,平静老年群里的应激反应,达到护理人员心理照护、人文关怀能力的全面提升。

4.3 政策环境的引导支持

养老机构是提升护理人员心理照护、人文关怀能力的

主要平台。为了能够使相关机构护理员心理照护能力提升系统化、常态化、长效化,相关主管部门有必要在政策制定、环境优化等方面给与支持和引导,推动养老机构护理员心理照护的提升从机构自主实施向规范化、制度化等方面发展。

(1) 构建相关制度政策,赋能护理员能力提升的相关培训。养老护理员是养老产业健康、可持续发展的核心要素,养老服务的业务主管部门应该积极落实执行国家关于养老护理员能力提升行动的相关政策要求,将老年心理照护、人文关怀、情绪干预等能力要求,纳入到相关养老服务师、护理师等职业技能等级认定、岗位准入及继续教育的考核模块,申请鉴定的必修内容中,完善传统养老护理技能培训的短板。通过政策引导,鼓励养老机构、护理员个人等主动提升心理护理能力。

(2) 对接民政、人社部门等专项补贴政策,制定养老服务人才专项培训经费、职业技能提升补贴等扶持政策,用于心理照护课程开发、讲师聘请、实训演练、资料印制、员工参训补贴等。积极鼓励机构、社区等养老服务主体单位组织养老护理员进行轮训,实现在岗护理员、新入职护理员等心理照护、人文关怀等能力培训的全覆盖。同时,对接老年护理服务能力提升行动要求,将心理照护实训纳入机构常态化培训清单,享受行业专项培训资源支持。

(3) 依托民政等主管部门,在机构、社区等养老服务主体的等级评定、服务质量专项检查等工作中,将老年群体心理服务质量、养老护理员心理照护能力等纳入检查考核的评级指标。规范机构、社区等养老服务主体的心理照护服务流程和培训标准,推动养老护理员心理照护的标准化、专业化,持续提升养老服务人文质量与专业水平。

5 结语

护理人员心理照护、人文关怀能力的提升是养老服务质量整体提升的重要组成部分,推动养老护理从“基础生活照料”向“专业化身心双护”的转变,能够有效改善机构、社区等养老服务主体老年群体的养老生活品质,为构建幸福养老服务体系产生积极作用。

参考文献:

- [1] 王小玲. 养老护理员工作压力与工作倦怠的关系:心理免疫力的调节作用[D]. 华东师范大学, 2024.
- [2] 吴梅利洋. 养老机构老年人疼痛和抑郁内在机制及干预策略的研究[D]. 华中科技大学, 2019.
- [3] 李默洋, 黄卫东. 人文关怀在养老机构老年护理中的应用[J]. 长春中医药大学学报, 2019, 35(06): 1188-1190.

[4] 冯玉, 何春渝, 冯慧萍等. 机构养老护理员人文关怀能力及行为的调查研究[J]. 成都医学院学报, 2019, 14(02): 240-244.

[5] 贺丽芳, 李小英, 李春艳等. 郴州市养老机构老年人关怀需求现状及其影响因素分析[J]. 湘南学院学报(医学

版), 2019, 21(1): 55-58.

基金项目: 本文是 2025 年江苏省养老服务(护理)科研项目重点课题: 养老护理人员心理疏导能力的提升路径研究(课题号: YLA2025013)阶段性成果。