

英国伦敦国王学院护理教育特色及启示

文 / 柴翠萍

在英国伦敦国王学院参加培训期间，笔者深度了解南丁格尔护理与助产学院的护理专业人才培养，并到附属医院与护士交流，了解英国护理人才的培养情况，发现其中有许多值得我们学习和借鉴之处，能对解决我国部分综合医院护士的工作满意度低，对于福利待遇和职业发展机会不满的状况提供帮助。

护理教学特色

注重反馈提升护理教育

伦敦国王学院南丁格尔护理与助产学院由护理鼻祖南丁格尔在 1860 年创办，提供护士注册前培训，训练学生成为护理专业的合格人才，设置有本科和研究生课程，专业涉及成人、小儿、助产士，也为在职护士提供了一个继续教育的机会。国王学院通过两条途径主动寻求学生的反馈，一个是学生组织结构——南丁格尔学生联盟，帮助老师去了解学生需要什么；另一个是对即将毕业的学生进行全国级的调查，调查结果在英国及世界范围内发表，以求努力解决问题提高反馈效果。

院校结合促进人文教育

英国是一个包容性较强的国家，所以非

常注意培养学生与不同种族人群之间的沟通和融合能力。据了解，很多护理培训需要培养既是注册护士又是合格的初级护理专门人才，所以学生既要学习高级专业知识，更要进行高级专业实践。学院的学生每学期都有机会到大医院和社区实习（英国社区流行 40 种语言，给护理工作带来交流困难，医疗理念也不一样），获得宝贵的经验，这是种合作关系，因为医院员工也会来国王学院进修。学院的学生还有机会到国外学习，评估优秀（半数以上）的学生可以自己选择一个国家学习，如加拿大、非洲、美国等进行交流和访问，学习不同的文化，拓展学生的国际化视野，提升学生的人文素养。

护士继续教育促进职业发展

英国护士共分 8 级，非注册护士（1 ~ 4 级）占 60%，注册护士（5 ~ 8 级）占 40%。由于伦敦国王学院用 5 年时间通过了国家认证，所以三年本科、研究生学历获得后由护理部直接认证。护士、助产士认证后每 3 年再认证评估，维持护士认证必须有 36 个月临床实践和学生证明等资格证明。护士职业发展有专科护士、护理科研、护理管理三条路线。英国专科护士队伍发展已相当成熟，在

医院，专科护士负责很多项目，业务水平的提升促进护士晋级（从5级到8级）；要进行护理科研则需要去读研究生、博士生课程；要成为护理管理者就必须去读MBA等管理课程取得更高学历。职业发展路径清晰，根据不同情况，选择相应的继续教育方式，促进护士的职业发展。

以人为本的护理沟通教育模型

为了提高患者体验，改善医疗结局，按照SAGE和THYME模型，评估患者心理和压力，是英国国王学院的教育新项目。如何帮助护士早期发现患者的焦虑和压力？感觉患者的压力，倾听患者的感受，做出有助的反应。英国全国卫生保健提高委员会出指导，提到了四个模型，评估患者心理和压力（心理疾病的四个级别处理不同：第一级别建立评估患者的压力，在第一级护理人员能观察患者的这种变化，二级、三级心理问题专科护士能处理，四级心理问题转专科医院，进行更专业的治疗）。国王学院引进了该项目，又培训了19位老师，解决患者心理、情感上的问题。2015年，学院进行了12场讨论会，360名学生参与。虽然项目花费很多，但是得到了社会和政府的支持，医院的医生护士们也积极参加项目培训。

SAGE模型：倾听患者的焦虑、恐惧，患者的想法。SETTING（环境）：保护隐私的权力。ASK（问答）：我能不能了解你为什么有压力？这个问题虽然很简单，但很多护士不会去问。GATHER（收集）：收集患者所有关心的问题，能更好地解决。

EMPATHY（同情心）：贯穿整个护理过程。

THYME模型：对患者的情况做出反应，发挥患者潜能来解决自己的问题，不要纠缠在一个患者身上。用这个模型后护士与患者交流的时间大大减少，促进了护患的有效交流。TALK（谈话）：忧虑时有没有可以交谈的对象，在伦敦有没有一起生活的家人，是否有家人和朋友的支持，是否孤单，是否政府给予支持等情况。HELP（帮助）：鉴别、发现脆弱的人群。YOU（你）：非常重要，想要护士帮助解决的问题，告诉护士。ME（我）：不是能解决所有问题，而应表达自己的观点、方法，不是问“你想要什么”而应该是“你想做什么”，充分调动患者的潜能，带给患者更多的健康福利。END（结束）：患者哭泣时很难结束谈话，护士应该问：“你是否能解决”，来提高工作效率。

项目讨论会的讨论过程：3个小时的讨论会形式，包括30分钟讲授，其他时间讨论。3个助教，30个学生，分3组，每人带10个学生。关键的角色扮演，一个护士、患者，一个收集反馈。学生扮演卫生专业人员，助教引导演示、讨论，确保30个学生获得知识。内容包括如何帮助护士早期发现患者的焦虑和压力？感觉患者的压力，倾听患者的感受，做出有助的反应，提高患者和护士的体验。

启示与思考

以人为本教育模式

英国护理的病：护理工作热情不足，

患者如果不表现出不开心,护士是不会去谈话的,对焦躁和愤怒的患者沟通技巧也是欠缺的,且工作后再进行培训收效甚微。为此国王学院的新项目对护理学生加强教育:护理学生的第一年学习,实践缺乏,为促进护患交流,解决患者心理、情感上的问题。按照 SAGE 和 THYME 模型,尤其是角色扮演以体会遇到的护理难点和患者的感受,加强了对患者的理解。课后及时发放反馈问卷,调查了解学生学到了什么、感受及对课程的建议和需求。虽然目前这个仅做 3 年的项目还停留在问卷调查评估,但模型清晰,易于复制,值得我们借鉴,护理教育从源头抓起,提升整体护理服务理念,养成好的护理思维习惯,才能使我们的护理工作有质的改变。

护理职业发展

英国护士职业发展路径清晰,护理教育有的放矢,学生可进行护理科研、护理管理或者专科护士研修,学习内容不同,却可以学以致用,效果更好。无论是抓源头的专业教育和人文教育,还是在职人员的继续教育,均与护理工作实践紧密结合,目的性强。研究显示,在我国护士入职后的教育基本是由医院负责,职业院校很少能够为了满足医院的需求而开发合适的课程,如何让护理职业教育能够真正服务于护士的终身职业生涯,这一方面值得我们深思。国内护士的职业发展艰难,晋升职称有指标限制,专科护士发展缓慢,工作环境较差,缺乏成就感,导致临床护士的工作满意度较低。而且

护理价值感缺失,收入低,护理人员短缺,职业生涯缺乏设计,职业荣誉感低。这些研究都说明,提升护理价值观也要规范我国护士的职业发展。

提升护患双方体验

英国从护理教育到护理工作环境中,注重提高护患双方体验,提高了患者的健康质量和幸福指数。患者体验好,医生与护士对工作环境满意,医护关系融洽。这与我国的医改及优质护理服务的要求基本一致,服务理念相同,但实际工作有较大的差距。不少国内的护理管理强制性条款较多,人性化的内涵尚待提高,这会导致临床护士的工作满意度较低。这种从学校教育着手,加强护士职前和职后的模式沟通交流的技能培训,提升护患满意度的方法值得借鉴。要提高以患者为中心融身体、精神、感情的护理于一身的整体服务,必须注重人文关怀、循证护理及家属的积极影响,有更多的合作者参与,让护士和患者为共同的目标工作。

综上所述,在现行医改的背景下,我国的护理教育机遇与挑战并存,可以借鉴国外的部分做法,从源头加强护理教育,规范护士职业发展,主动进行人文管理,实现有效沟通,提升护理人员及患者双方的体验,促进以人为本的护理教育。这样才能够不断完善我国护理人才培养模式,提升我国护理教育质量,进而提高护士的职业幸福感。■

作者单位:漯河医学高等专科学校第二附属医院护理部