

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS XXXX—XXXX

## 医疗护理员人文关怀能力建设规范

Specification for the construction of humanistic care ability of medical  
nursing assistants

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

广西标准化协会 发 布



# 前 言

本文件参照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广西医科大学第一附属医院提出并宣贯。

本文件由广西标准化协会归口。

本文件起草单位：广西医科大学第一附属医院、浙江大学医学院附属第一医院、广西医科大学第二附属医院、广西壮族自治区江滨医院、广西中医药大学附属瑞康医院、右江民族医学院附属医院、柳州市人民医院、桂林市人民医院、玉林市第一人民医院、河池市人民医院、钦州市第一人民医院、梧州市红十字会医院、贺州市人民医院、广西医科大学附属口腔医院。

本文件主要起草人：董雪云、杨丽、陈务贤、陈航言、罗海彬、邵乐文、梁榕、张琰、龙秀红、陆柳雪、黄宇霞、周燕、朱新青、欧雪群、马惠、孙欣、蒋冬芳、陈思杏、余丽、李高叶、韦琴、黄德斌、廖佳、贾葵、杨梅、玉桂青、梁政、卢耀琼、卿雅丽。



# 医疗护理员人文关怀能力建设规范

## 1 范围

本文件界定了医疗护理员人文关怀能力建设涉及的术语和定义，规定了医疗护理员的人文关怀能力建设的基本要求、培训内容和学时要求、评价与持续改进等内容。

本文件适用于各级各类医疗机构或服务机构开展医疗护理员人文关怀能力的建设。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

WS/T 431 护理分级标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**医疗护理员** medical nursing assistants

符合《医疗护理员国家职业标准》的准入要求，对患者和其他需要照护的人群提供生活照护，并在医务人员的指导下进行基本照护、临床照护、心理支持、功能训练等部分辅助工作的人员。

[来源：T/GXAS 871—2024，3.1]

### 3.2

**人文关怀能力** humanistic care ability

个体或组织在与他人互动过程中，能够关注、尊重和理解他人的情感、需求、尊严和价值，并通过言语、行为等方式给予支持、帮助和关爱的能力。

## 4 基本要求

### 4.1 机构

4.1.1 应提供医疗护理员人文关怀能力的培训场地与设备。

4.1.2 应具有开展医疗护理员人文关怀能力培训的师资。

4.1.3 应设置相应的人文关怀培训内容和培训机制。

### 4.2 医疗护理员

4.2.1 应遵守职业道德和相关法律、法规。

4.2.2 应身体健康，无传染性疾病、精神疾病等影响工作的疾病。

4.2.3 品行良好，有责任心，尊重、关心、爱护服务对象，愿意主动为患者提供优质服务，保守患者隐私和秘密。

4.2.4 具有一定文化程度，能理解和掌握培训内容，培训后应能掌握照护基础知识、职业防护知识、安全与急救知识。

## 5 建设内容

### 5.1 沟通交流能力

5.1.1 掌握与患者沟通交流的方法与技巧。

5.1.2 能与家属及医护团队进行有效的沟通交流。

## 5.2 学习能力

- 5.2.1 主动知识获取：通过阅读、观察、实践等方式获取人文关怀相关的信息。
- 5.2.2 知识应用：将所学人文关怀的知识应用到患者的生活照护，解决具体问题。

## 5.3 生活照护能力

- 5.3.1 为患者提供高质量的生活照护，并按 WS/T 431 的规定对患者进行护理。
- 5.3.2 能协助患者进行日常生活活动。

## 5.4 共情能力

- 5.4.1 识别：能识别患者的情绪变化。
- 5.4.2 同理：对患者的消极情绪进行同理。
- 5.4.3 化解：对患者的情绪做出正确的回应，并化解患者的消极情绪。

## 5.5 人文素养与认知能力

- 5.5.1 尊重患者，维护患者尊严，保护患者隐私，操作前应耐心给患者解释操作目的并征得患者同意。
- 5.5.2 尊重和理解不同文化背景和信仰的患者。
- 5.5.3 不断加深对医疗护理的认知。

## 5.6 应急救护能力

- 5.6.1 应掌握安全与急救的常识。
- 5.6.2 应掌握应对突发事件的应急处理能力，确保患者安全。
- 5.6.3 应掌握不良事件的预防和初步处置。

## 6 能力培训

### 6.1 培训形式

通过线上+线下的形式进行理论与技能培训，理论培训共13学时（线下9学时、线上4学时），技能培训共20学时。

### 6.2 培训内容与要求

#### 6.2.1 沟通交流能力

理论培训时长为1学时，技能培训为3学时，包括但不限于以下内容：

- 沟通交流的基础理论；
- 倾听技巧与反馈方法；
- 正确的沟通言语与安慰技巧的使用；
- 沟通障碍的识别与处理方法。

#### 6.2.2 学习能力

理论培训时长为2学时，包括但不限于以下内容：

- 主动获取知识的重要性与技巧；
- 知识应用的技巧。

#### 6.2.3 生活照护能力

理论培训时长为2学时，包括但不限于以下内容：

- 生活照护中的伦理学问题：知情同意、患者隐私等；
- 伦理规范：如何在生活照护工作中体现尊重和关怀；
- 伦理困境与决策：复杂情境下如何平衡责任与患者需求。

#### 6.2.4 共情能力

理论培训时长为1学时，技能培训为2学时，包括但不限于以下内容：

- 共情相关理论的学习；
- 识别和应对患者的情感需求与心理压力的方法；
- 为患者提供有效的心理支持，减轻患者的焦虑、抑郁等情绪的方法；
- 情感关怀技巧的实用方法，如积极倾听、安抚性语言等。

#### 6.2.5 人文关怀概述与理念

理论培训时长为2学时，包括但不限于以下内容：

- 介绍人文关怀的基本概念、定义和发展历程；
- 强调人文关怀在医疗护理工作的重要性及其与医学治疗的关系；
- 人文关怀的理论基础，如同理心、患者优先、伦理学等。

#### 6.2.6 文化敏感性与跨文化沟通

理论培训时长1学时，技能培训为1学时：

- 如何理解和尊重不同文化背景的患者，避免文化偏见；
- 通过文化敏感性提升沟通效果，减少文化差异带来的误解。

#### 6.2.7 人文认知培训

理论培训时长为1学时，技能培训为2学时，内容包括但不限于讲述照护经验感受，叙述与患者之间良性互动故事。

#### 6.2.8 人文素养培训

理论培训时长为1学时，技能培训为1学时，内容包括但不限于：培训护理员礼仪规范和人文执业规范，通过简单问候、微笑、倾听让患者感受到尊重和重视。

#### 6.2.9 人文关怀技巧培训

技能培训为9学时，包括但不限于关怀礼仪规范、叙事护理分享、情景模拟、表达性艺术、人文关怀技巧工作坊等形式。

#### 6.2.10 应急救护能力

理论培训时长为2小时，技能培训为2小时，包括但不限于以下内容：

- CPR、AED 的使用、紧急止血等初级急救技能的理论学习与实操训练；
- 跌倒、坠床等不良事件的预防与初步处置；
- 停电、火灾、纠纷等突发事件应急预案。

### 6.3 培训考核

培训后应有考核并留存资料，考核评分表见附录A，考核合格者可授予合格证明，考核形式包括：

- 理论考核：通过理论测验、课堂问答等形式考察医疗护理员对理论知识的掌握情况；
- 技能考核：通过角色扮演、情境模拟等方式评估学员在实际场景中的表现。

## 7 评价与持续改进

### 7.1 评价

7.1.1 评价应包括理论知识、实践技能、工作态度等方面。

7.1.2 评价方式：理论知识可采用考试、问卷等形式评价；实践技能采用情景演练、叙事护理等形式评价；态度采用观察、访谈、问卷调查等形式。

7.1.3 评价结果：分为优、良、合格、不合格四个等级，用于护理员人文关怀能力培训提升和激励。

7.1.4 患者满意度评价每月（或每季度）一次，满意度调查表示例见附录B。

## 7.2 持续改进

- 7.2.1 分析评价结果，对发现的问题及时分析原因，提出改进措施实施并追踪。
- 7.2.2 机构应建立人文关怀质量管理体系，定期对护理员的人文关怀能力进行评估和改进。
- 7.2.3 将医疗护理员人文关怀落实的情况及效果绩效考核，对表现突出的个人进行表彰和奖励。



## 附 录 A

(资料性)

## 医疗护理员人文关怀能力考核评分表

医疗护理员人文关怀能力考核评分表见表A.1。

表A.1 医疗护理员人文关怀能力考核评分表

考核项目	考核内容	评分标准	得分
沟通交流能力 (20分)	与患者沟通的语言表达清晰程度	表达清晰、易懂,无歧义:16~20分;偶尔有表达不清,但不影响理解:11~15分;经常表达模糊,影响沟通效果:6~10分	
	倾听患者诉求的耐心与专注度	认真倾听,不打断,能准确理解:16~20分;大部分时间能倾听,偶尔打断:11~15分;很少认真倾听,频繁打断:6~10分	
	与家属及医护团队沟通的有效性	沟通顺畅,信息传达准确,协作良好:16~20分;基本能沟通,有少量信息偏差:11~15分;沟通困难,信息传递错误多:6~10分	
学习能力 (15分)	新知识、新技能的学习速度	快速掌握新知识技能,能灵活应用:12~15分;经过一定时间学习能掌握:8~11分;学习困难,难以掌握新内容:4~7分	
	主动学习的积极性与态度	主动查阅资料、参加培训,积极进取:12~15分;能完成规定学习任务,无主动学习行为:8~11分;抵触学习,不完成学习任务:4~7分	
	对学习内容的理解与应用能力	能深刻理解并有效应用所学:12~15分;能应用部分内容,理解有欠缺:8~11分;理解和应用都存在较大问题:4~7分	
生活照护能力 (20分)	患者日常生活起居照料的质量	照料周到,患者舒适满意:16~20分;基本能满足生活需求,有少量不足:11~15分;照料不周全,影响患者生活:6~10分	
	个人卫生护理的规范与细致程度	操作规范,细致入微,无卫生死角:16~20分;操作基本规范,有个别细节疏忽:11~15分;操作不规范,卫生问题较多:6~10分	
	协助患者进行生活活动的的能力	能专业指导并有效协助生活活动:16~20分;可以协助,指导存在一些问题:11~15分;协助和指导能力不足:6~10分	
共情能力 (15分)	对患者情绪的感知敏锐度	能敏锐察觉患者情绪变化:12~15分;大部分时间能察觉,偶尔忽略:8~11分;较难察觉患者情绪:4~7分	
	对患者情绪的理解与回应恰当性	理解患者情绪,回应温暖、恰当:12~15分;基本理解,回应有一定效果:8~11分;不理解患者情绪,回应不佳:4~7分	
人文素养与认知能力 (15分)	对患者的尊重与关怀体现	始终尊重患者,关怀无微不至:12~15分;大部分时候尊重,关怀有欠缺:8~11分;尊重和关怀意识淡薄:4~7分	
	对不同文化背景患者的包容与理解	充分包容理解,能提供个性化关怀:12~15分;基本能包容,理解存在一些局限:8~11分;难以包容不同文化背景患者:4~7分	
	对医疗护理知识的认知深度与广度	知识全面深入,能灵活解答疑问:12~15分;掌握基本医疗护理知识:8~11分;知识储备不足,解答问题困难:4~7分	
应急救护能力 (15分)	常见急救知识的掌握程度	熟练掌握,能准确复述:12~15分;基本掌握,部分内容遗忘:8~11分;掌握较少,知识欠缺:4~7分	
	模拟应急场景下的反应速度与操作规范性	反应迅速,操作规范准确:12~15分;反应较快,操作有少量失误:8~11分;反应迟缓,操作失误多:4~7分	
总分			

附录 B  
(资料性)  
满意度调查问卷

以下给出了医疗护理员满意度调查问卷示例参考。

示例：

满意度调查问卷

尊敬的患者：

您好！为了提升我们的护理服务质量，更好地为您提供人文关怀，特开展此次关于医疗护理员人文关怀能力的满意度调查。您的反馈对我们非常重要，希望您能根据自己的真实感受填写这份问卷。问卷采用匿名形式，请放心作答。

一、基本信息

1. 您的年龄：

- A. 18岁及以下
- B. 19~30岁
- C. 31~50岁
- D. 51~70岁
- E. 70岁以上

2. 您的性别：

- A. 男
- B. 女

3. 您的住院时长：

- A. 1~3天
- B. 4~7天
- C. 8~14天
- D. 15天及以上

二、调查内容

1. 护理员在与您交流时，是否始终保持礼貌和尊重？

- A. 总是（非常满意）
- B. 经常（满意）
- C. 偶尔（一般）
- D. 从不（不满意）

2. 当您表达个人需求和想法时，护理员是否认真倾听并给予积极回应？

- A. 总是（非常满意）
- B. 经常（满意）
- C. 偶尔（一般）
- D. 从不（不满意）

3. 护理员是否关注您的情绪变化，并给予适当的心理安慰？

- A. 总是（非常满意）
- B. 经常（满意）
- C. 偶尔（一般）
- D. 从不（不满意）

4. 在为您进行护理操作时，护理员是否会提前解释操作目的和流程，以减轻您的担忧？

- A. 总是（非常满意）
- B. 经常（满意）
- C. 偶尔（一般）
- D. 从不（不满意）

5. 护理员是否会尊重您的个人隐私，在进行隐私部位护理或涉及个人信息处理时采取恰当的保护措施？

- A. 总是（非常满意）
- B. 经常（满意）
- C. 偶尔（一般）
- D. 从不（不满意）

6. 您认为护理员是否能够理解您作为患者所面临的困难和压力？
- A. 完全理解（非常满意）
  - B. 大部分理解（满意）
  - C. 部分理解（一般）
  - D. 几乎不理解（不满意）
7. 护理员是否会主动关心您的饮食、睡眠等日常生活情况，并提供必要的帮助？
- A. 总是（非常满意）
  - B. 经常（满意）
  - C. 偶尔（一般）
  - D. 从不（不满意）
8. 在与您沟通时，护理员的语气和态度是否让您感到温暖和舒适？
- A. 总是（非常满意）
  - B. 经常（满意）
  - C. 偶尔（一般）
  - D. 从不（不满意）
9. 如果您有特殊的文化、宗教信仰或生活习惯，护理员是否会尊重并尽力满足您的需求？
- A. 总是（非常满意）
  - B. 经常（满意）
  - C. 偶尔（一般）
  - D. 从不（不满意）
10. 总体而言，您对医疗护理员的人文关怀能力是否满意？
- A. 非常满意
  - B. 满意
  - C. 一般
  - D. 不满意
  - E. 非常不满意

### 三、意见与建议

您对医疗护理员在人文关怀方面还有哪些其他意见或建议？（可简要描述）

---

## 参 考 文 献

- [1] T/GXAS 871 医疗机构医疗护理员管理规范
  - [2] T/CALC 001 病区护理人文关怀管理规范
  - [2] 医疗护理员国家职业标准（2024版）
  - [3] 医疗机构从业人员行为规范（卫生部2012年）
  - [4] 中国生命关怀协会人文护理专业委员会. 医院护理人文关怀实践规范专家共识[J]. 中华医院管理杂志, 2021, 37(10): 843-847.
-