

# 人文关怀在医院护理工作中的作用

崔玉如 李娟

(德州学院, 山东德州 253023)

**摘要:** 高质量的护理工作, 有利于减少护理意外事件的发生, 能够帮助患者快速康复。将人文关怀融入医院护理工作, 给予患者心理上的慰藉, 有效改善了医患关系、提升了患者用药依从性, 提高医院护理工作效果的重要途径。本文首先分析人文关怀的理念与意义, 其后结合实践经验探讨其在医院护理工作中的作用, 最后结合具体案例探讨其在实际护理工作中的应用方法, 以期各位同行提供参考。

**关键词:** 人文关怀; 医院; 护理工作; 作用

随着生活水平的提升与社会发展速度的加快, 人们对健康的重视程度越来越高, 同时对医务人员的要求也在逐步发生变化。作为一名护理人员, 不仅需要具备精湛专业技能, 而且需要具备针对患者身心健康需求实施人文关怀的能力。下面, 笔者从人文关怀的理念与意义入手, 探讨其在医院护理工作中的作用与应用方法。

## 一、人文关怀的理念与意义

一般认为, 人文关怀发源于西方的人文主义, 其本质上认同并肯定人的价值, 尊重人的自主尊严与自我价值, 关心人的需求与利益, 提倡坚定人自觉的信念、解放人自由的思想。在医院护理领域将人文关怀定义为对患者的照顾和关怀。人文关怀在护理这一医学的分支领域的应用, 要求护理人员在“以人为本”理念指导下, 秉承着理解、平等、尊敬以及真诚的原则为患者服务, 帮助他们恢复健康。整体而言, 人文关怀的理念的提出主要意义有以下几点: 第一, 可以有效提升护理人员的工作能力, 提升患者的护理工作的满意度; 第二, 可以显著提升护理人员的关怀能力, 使服务质量与护理人员自身发展之间形成良性循环; 第三, 可以帮助护理人员清晰工作的意义、方向以及职业规范; 第四, 有助于护理人员综合素质的提高; 第五, 有助于提升医院高护理队伍建设水平。

## 二、人文关怀在医院护理工作中的作用

### (一) 体现护理人员自身价值

首先, 护理人员要通过角色置换, 与患者建立共情, 设身处地地为他们解决康复过程的困难, 促进人文关怀的有效渗透。其次, 要结合人文关怀理念, 充分理解患者的心理, 在服务工作中保护好他们的自尊心。护理人员凭借自身的良好素质为患者提供高质量护理服务, 既有利于患者康复, 又能够进一步体现自身价值。比如, 有的护理人员性格温柔, 对患者的亲和力强, 善于与患者沟通, 能够设身处地的为患者着想, 他们开展患者宣教工作时往往得心应手; 有的护理人员善于捕捉新信息, 对患者情绪变化敏感, 他们在医患沟通中往往能力抓住关键点, 为他们提供针对性的心理疏导和用药指导。

### (二) 完善护理服务

南丁格尔结合工作经验指出, 护理人员护理的不是疾病, 而是患者, 护理的工作对象既是患者的身体, 也他们的精神。也就是说, 护理工作不只是打针发药, 而是要促进患者身心健康。在医院护理工作中应用人文关怀, 将整体护理与护理操作有机结合在一起, 构建一种符合患者身心需求的, 较为理想的护理工作模式, 是推进医疗事业发展的重要途径。在临床上, 可以将患者分给责任护理人员, 有其为患者提供全程服务, 对他们实施温馨的整体护理。在此过程中, 每一次护患交流、护理、给药都是一次健康教育 and 情感交流, 都显示出护理人员高超的护理能力和高尚的品

德, 能够使患者充分感受医院的温馨。护理人员将每一次护理操作视为一次服务患者的过程, 耐心地为患者讲解药物作用、副作用以及服用方法, 能够获得患者的信赖, 提升他们的用药依从性。

## 三、制约人文关怀作用的主要因素

### (一) 护理人员缺乏责任意识

部分护理工作人员在日常工作中粗心不足、缺乏耐心、缺少爱心, 责任意识的缺失导致其护理工作服务质量难以提升。护理工作服务对象特殊、工作内容繁杂、日常工作量大, 对护理人员提出了较高的能力要求和思想素质要求。如果护理人员在日常工作中缺乏细心、耐心以及爱心, 很容易导致医患关系紧张甚至冲突事件的发生, 影响人文关怀的实施。如果护理人员在日常交接班时忽视程序标准和规章制度, 或者交接不清楚, 都容易造成后续接班护理人员用药错误。相关记录中内容不连贯, 书写不清晰规范, 同样容易造成交接问题, 继而引发护理事故, 此时也就遑论人文关怀了。

### (二) 与患者的沟通不畅通, 且不够及时

与患者的沟通不畅通, 且不够及时的情况, 尤其出现在儿科护理中。儿科患者年龄较小, 容易因为治疗环境和病情而哭闹, 大部分家属缺乏医疗知识学习背景, 缺乏对相关治疗措施的必要认知, 所以患者及其家属不配合治疗以及护理工作的情况时有发生, 护理人员实施人文关怀的难度较大。此时, 护理人员需要借助一定的沟通技巧, 取得患者及其家属的理解, 从而提升患者的治疗依从性。部分护理工作人员忽视沟通、缺乏沟通技巧, 不能及时解决护患沟通问题, 造成了医患矛盾, 并直接影响到患者治疗效果与人文关怀作用。

### (三) 工作压力与工作氛围

医院护理工作是一项涉及多方主体、要求各方协调配合的工作, 故而互相关照、协调有序的工作氛围会直接影响护理人员的工作积极性和工作情绪, 以及人文关怀的实施。一方面, 大量研究表明, 身心健康水平相对较低的护理人员往往会存在一定倦怠感。另一方面, 护理人员倦怠感的产生一般源于工作氛围。护理人员经常需要面对长时间高强度工作, 长期较大工作压力之下, 他们很容易产生疲劳情绪。倦怠感与疲劳情绪的产生会直接影响护患交流状态, 使得人文关怀水平下降。结合相关工作实践笔者认为, 合理的排班、良好的工作氛围可以明显提升护理人员的人文关怀品质与人文关怀能力, 促进人文关怀作用的发挥。在改善医院护理质量的过程中, 要注意科学合理的排班、营造相互关心的工作氛围, 从而使每位护理人员都能够得到充分休息、感受到工作环境的温馨, 进而减少其职业倦怠感, 促进人文关怀的实施。

## 四、例谈实施全程人文关怀护理的具体方法

人文关怀在医院护理工作中的作用可以改善护理人员工作状

态,提升对患者的服务质量,同时其应用效果的发也受到诸多因素的影响,下面笔者以介入导管室为例,探讨实施全程人文关怀护理的具体方法。具体而言,该护理模式要求在实施常规护理基础之上,建立手术患者人文关怀记录表,对患者的护理满意度、生命体征变化情况、术中排尿情况以及焦虑情况等信息进行详细记录,并结合患者实际需求给予常规护理和人文关怀。在该护理模式实施过程中需要注意以下几点。

(一)强化护理工作服务意识,针对患者心理特点采取有效沟通措施

在护理工作中,护理人员需要保持与患者的良好沟通、增进彼此之间的了解,以提升患者治疗依从性,并使护理人员可以及时发现其需求变化。受到疾病的干扰,患者往往会出现焦虑情绪,护理人员应在医患沟通过程中格外注意自己的表情、语气以及语言,通过营造温馨和谐的沟通氛围,帮助患者舒缓情绪。为了顺利取得患者信任,护理人员要注意观察患者喜好和康复状态,采用他们容易接受的方式与其交流,从而帮助其改善焦虑情绪,以积极的心态配合治疗。此外,护理人员还应重视家属对医患沟通的协调作用,在向家属了解患者病情以及临床反应的同时,引导他们合理参与护患交流,最大限度上避免因不了解病情影响人文关怀的实施。

(二)改变排班模式,避免护理人员产生疲劳情绪

科室需要设立巡回护理人员1名,由其主要负责在手术等候区协助患者在术前排尽小便、为患者缓解紧张焦虑情绪、评估病情、核对身份信息核、填写人文关怀记录表,以及在术中向家属传达患者手术信息,从而避免家属过度紧张。

(三)加强术前、术中关怀

1.讲解手术过程。向患者讲解拟行手术方式与过程,帮助他们做好心理准备,比如手术流程、时长、全程会有护理人员陪同、家属在门外等候等信息都是需要向患者讲解的重要内容,可以帮助他们缓解术前紧张、增强手术信心。

2.术前引导患者排尿。由于介入手术普遍是在局部麻醉下完成的,而且术前常规不予留置导尿,所以为了达到水化治疗目的、避免影响造影剂的使用,护理人员要在术前引导患者排尿。这一环节,巡回护理人员需要询问患者饮水量及其是否需要去洗手间,并为行动不便且没有家属陪同的患者提供帮助,在其排尿后方可引导进入手术室。

3.术中关怀。在简单自我介绍之后,由器械护理人员再次核对患者信息,告知术中注意事项与麻醉情况,叮嘱患者如有不适要及时表达出来,护理人员会全程陪同。重视术中关怀,促进护理工作流程的规范化,可以帮助患者更好地配合手术,减轻他们由手术造成的心理负担。情绪疏导与心理关怀是护理工作过程中的重要内容,护理人员要针对需要接受介入手术的患者心理特征给予心理疏导,帮助他们消除术中不良情绪,提升其对治疗的依从性。与此同时,护理工作还应具备服务意识与人文精神,主动与患者建立共情,认真倾听他们的表述,了解他们心理状态与需求,协助其配合医生完成手术。

4.尤其要重视对局部麻醉手术患者的关怀,帮助其稳定情绪。当局部麻醉患者在术中导丝导管刺激下产生不适或者因穿刺产生痛感时,要尽量在身旁陪同患者,适时给予他们解释和轻柔抚摸,告知他们手术进程,引导他们做深呼吸,以帮助其稳定情绪,减少其在手术过程中的孤独感、无助感,促使手术顺利进行。

5.要在术前认真评估全麻患者的压疮得分,结合其评分为提供相应的防压疮措施,以提升他们的体位舒适度,保证他们术中

皮肤完好。

(四)加强术后关怀与反馈信息收集

1.要结合手术情况实施术后宣教,并详细为家属讲解术后注意事项,引导家属给予患者良好护理,帮助患者尽快康复。

2.要实施术后回访,即在患者术后次日安排护理人员到病房开展护理服务满意度调查工作,收集患者的反馈信息,从而为人文关怀的进一步应用、互联工作质量的有效提升提出数据信息。

(五)要加强护理人员管理

首先,定期组织护理人员参加技能培训和人文素质培训,促使其不断强化自身职业素质。其次,积极开展宣传教育工作,促使护理人员在思想上重视人文关怀,意识到它对患者康复的重要意义。再次,由“刚”性管理转向“柔”性管理。在现代的医院护理管理中,极为重视“以人为本”理念的导向作用。护理人员与相关管理者需要以患者为中心探索提升护理工作质量的方式,以便为患者提供符合其健康需求的服务。在此过程中,护理人员是直接面对患者的主要群体,作为护理管理者既要立足于护理服务的主导地位接受患者对护理服务满意度反馈信息,又要做到关心护理人员,了解他们的工作状态,采用恰当的方法将他们开展护理工作的积极性充分调动起来。护理人员是决定护理工作质量的关键因素和直接因素,相关管理人员要通过人文关怀的运用,将传统的“刚”性管理转向“柔”性管理,帮助每位护理人员发掘、发挥自身潜能。比如,相关管理人员可以多关心、激励护理人员,注意帮助他们生活上的困难,促使他们保持愉快的心情,以更好的状态投入到护理工作中。

五、结语

总而言之,人文关怀在医院护理工作中的应用有助于体现护理人员自身价值、完善护理服务,是提升护理工作质量的重要途径。鉴于护理人员人文关怀能力以及人文关怀在护理工作中的应用受到多方面因素的影响,医院护理工作发展中,要在“以人为本”理念下强化对护理人员的培养与关怀,促使他们以良好工作状态投入到全程人文关怀护理工作中。在我国,对人文关怀实施方式的探究起步相对较晚,对实施全程人文关怀护理工作的实施还存在一些不足,相关院校在人文关怀的护理教育方面还存在一些不足,相关医疗机构与院校要转变发展理念,将人文关怀理念有效渗透到护理工作与护理人才培养中。

参考文献:

- [1] 陈海霞. 细节思维管理方法应用于ICU护理提升护理工作合格率和质量评分的价值分析[J]. 黑龙江中医药, 2021, 50(04): 240-241.
- [2] 潘君卿. 护理工作中与高血压患者进行沟通的方法及效果评价[J]. 心血管病防治知识, 2021, 11(18): 71-73.
- [3] 徐静, 杨丰华, 程丽娜, 罗萌萌, 贺瑞蕊, 刘淑丹. 药物临床试验护理工作中风险管理实施方法及应用效果[J]. 河南医学高等专科学校学报, 2021, 33(02): 222-224.
- [4] 李超颖, 国献素, 史泽宁, 谭立国. 浅谈儿科医学在临床护理工作中的方法及注意事项[J]. 人人健康, 2020(14): 524.
- [5] 王素岩. 心血管内科临床护理工作的风险因素与护理方法分析[J]. 中国实用医药, 2018, 13(02): 146-147.
- [6] 樊小芬. 人性化护理方法用于泌尿外科护理工作中的应用效果评价[J]. 现代养生, 2015(04): 176.
- [7] 霍世英, 田宇红. “和谐使命-2013”医院船门诊护理工作方法与效果[J]. 护理管理杂志, 2014, 14(07): 527-528.