

现代医院护理管理中人文护理关怀及应用探究

王宁琳

(西南医科大学附属医院 四川 泸州 646000)

摘要：人文关怀是现代医学模式的必然要求培养人文精神、掌握人文方法、传授人文知识、倡导和实施人文关怀是顺应现代医学模式的必然要求，它的作用和地位在护理工作中日益突出。护理工作因融入了人文关怀才丰富深刻，才显得伟大高尚，其独立性、专业性才得以体现，护理队伍建设才得到加强。本文主要从人文护理关怀着手，探讨现代医院护理管理中人文护理关怀的意义及现状，并提出应用策略。

关键词：现代医院；护理管理；人文护理关怀；人文精神

随着现代医学模式的发展，人文关怀的作用和地位在护理工作中日益突出。目前，美国高等护理教育已将伦理、人类文化、全球健康服务和健康服务与政策纳入专业教育的核心内容，人文素质教育的地位进一步明确，护理工作已迈出了由技术至上向人文关怀过渡的步伐。近年来，医患和护患纠纷增多，关系也空前紧张，这已经成为社会关注的焦点。整合人文关怀和现行的医疗规章，从制度上约束医务人员的行为，保证患者的权利，加强行业作风整顿，积极营造“以患者为中心”，体现人文关怀以及尊重患者权利的医疗服务环境。将人文关怀融入临床护理之中，是现代护理学发展的方向，是患者健康之所需。人文关怀是人的本质属性所在，是爱与归属及自尊的需要，其核心是对人精神价值的重视及对人性的根本关怀。现代医院护理管理中因融入了人文关怀才显得伟大高尚，并被人们称颂为“白衣天使”“生命的守护神”。在临床护理实践中把人文精神表现出来，把尊重和关爱人的理念和意识付诸行动，这是护理学科人文精神最生动最直接的体现。没有关爱和尊重的意识和理念，就不会想到去满足不同个体病患的需求。

一、人文护理关怀的内涵

人文护理（Humanities and Nursing）是指以人为主体的护理参与人文现象，核心是护理，现象是“护理人文”。简单说是指护理人员将所学知识内化后，发自内心的给予患者的情感付出，以及对患者的同情理解和对人的生命的尊重和关爱。具体来说是指在护理过程中护理人员以人道主义的精神对患者的生命与健康、权力与需求、人格与尊严的真诚关怀和照护。即除了为患者提供必需的诊疗技术服务之外，还要为患者提供精神的、文化的、情感的服务，以满足患者的身心健康需求，体现对人的生命与身心健康的关爱，是一种实践人类人文精神信仰的具体过程。作为护理人员，用自己的生命、生活和言行，把自己选择的职业道德体现出来，这就是人文护理关怀^[1]。

人文护理关怀是人文精神在护理工作中的体现。护理专业的特点决定了它所倡导的人文精神是一种以尊重为中心的人类良知和伦理精神。虽然这包括护理知识和技术以及人文和社会科学素养等因素，但伦理意识和精神是最重要的。程序标一旦正确执行合理的护理技术水平，为有效实施的身心需求、生病等等，主义道德需要，特别是当护士的护理工作必须保证一个单独活动和道德常识，如爱因斯坦所说的“人性美德和科学家的后盾。护理实践中的人文精神与我们今天提倡的“以人为本”的整体护理概念高度一致^[2]。因此，一些专家认为，人文精神是整体护理的理论和取向，是整体护理的内在动力，而整体护理是人文精神的具体实践和应用。人文护理关怀包括两个层面，即护理人文精神的理念层和人文护理关怀的主体实践层。这两个层次结合在医疗保健实践活动的现实中，体现了对人的生命的关心和尊重、对人的生命质量的思考、对人的健康和福祉的关注。现代意义上的护理人文精神。人类的健康生存和

这种健康生存的可持续发展应该是理想的价值，任何护理实践都应该是这一理想的具体表现。

二、人文护理关怀在现代医院护理管理中的意义

目前，美国高等护理教育标准已将伦理、人类文化、全球健康服务和健康服务与政策纳入专业教育的核心内容。人文素质的地位进一步明确护理工作已迈出了由技术至上向人文关怀过渡的步伐。

人文护理关怀是指护理工作人员在护理过程中本着人道主义精神，真诚地关心和关心患者的生命和健康、权力和需求、个性和尊严。也就是说，除了提供必要的技术服务，在诊断和治疗治愈的人，而且对于患者的精神、文化和情感的服务，以满足患者的身心健康，体现着留给人类的生活和身心健康，是一个实际的过程，人类人文精神信仰的实践^[3,4]。在医疗护理服务中，无论其阶级或出身如何，客户都有权过上幸福的生活，维护个人尊严，表达自己的价值观。因此，尊重每一个被服务的人，善待每一个生命，是人文护理关怀的首要因素。人文护理关怀是护理工作人员在内化所获得的知识后，有意识地给予患者的情感付出。

人文关怀对护理人员的基本要求是树立利他主义-人道主义价值观，构建良好的护患关系，储备丰富的知识，具有关怀能力。人文关怀主要体现在日常化（相互尊重、相互理解、相互关爱），细微化（从每一细节入手，言行态势、举手投足都体现出人文关怀的内涵），规范化（严格操作程序的同时，规范文明用语和服务礼仪），使患者从入院到出院，始终享受到专业化护理服务，让每一项操作都有章可循，让每一句宣教都有据可查。南丁格尔特别强调：护理是精细的艺术中之最精细者。随着护理事业的发展，人们已逐步认识到。护理既是高科技、高技术含量的知识密集型行业，又是一项最具人性最富人情的工作。它必须是科技性和人文性的完美结合和统一的专业。它不仅是一门科学，更是一门艺术，护理人员则是融知识技术和人文素养为一体的高素质专业工作者。倡导充满高度人文关怀的科学精神是护理学发展的必然趋势^[5]。

人文关怀是护理学的魅力所在护理学作为一门人性科学而非传统科学，强调珍惜人的生命。护理学是一门关于人的学科，护理强调的就是关怀和照顾。这是护理学不同于其他专业和学科的根本所在，护理专业就是以关怀他人之目的，是关心他人、发扬人道的专业。护理实践中，护理人员必须全面而整体地观察人、认识人、理解人、尊重人、关爱人，护理人文精神集中体现在对患者的价值，即对患者的生命与健康、患者的权利和需求、患者人格和尊严的关心和关注。它既可体现为整体护理内外环境所需的人性氛围，也可显现为护理人员个体的素养和品格；它是一种对护理真善美追求过程的认识和情感，也是一种实践人性化、人道化护理服务的行为和规范。

人文关怀是调和护患关系的润滑剂护患沟通是人文关怀在临床护理中的具体应用。患者是一个特殊的群体，他们不但具有身体

上的疾病,而且心理上处于一个焦虑、紧张、恐惧,需要被关心、被同情、被支持的复杂心理状态,更需要被理解和尊重。因此,尊重患者的生命价值,人格尊严和个人隐私是护理工作人员和患者达到有效沟通的前提条件。有效的护患沟通有助于建立良好的护患关系,提高工作效果,提高患者满意度,化解医疗纠纷。

三、现代医院护理管理中人文护理关怀的现状

越来越多的人注重将人文关怀融入临床护理技术操作中,同时,教师也将人文关怀纳入临床护理技术操作的教学和考核评价中。但总体来讲,还存在下列问题:

1.护理技术规范中人文关怀体现不充分,传统操作标准以时间为限制,要求操作程序正确,符合流程。在技术不发达的时代,护理中可能更多体现对患者的关怀,但是随着护理技术的发展,似乎更关注技术的科学部分和科学价值,而忽略了承载高技术的服务对象——患者,也就是存在高技术、低情感现状。

2.护理工作人员在执行操作过程中对患者关怀不够,甚至出现非关怀行为。在临床工作中,受各种因素的影响,护理工作人员往往只重视护理技术本身,以完成护理操作,执行医嘱为准则,忽视患者对护理技术的恐惧与疑虑,忽视患者的精神心理需求及其他需求,缺乏与患者的沟通与交流,缺乏对患者自身感受了解,从而造成对患者人文关怀的缺失^[6]。由于医患双方容易把治愈疾病和恢复健康的希望寄托于医疗和护理技术本身,医学的科学技术性与人文社会性被割裂肢解,患者的感受往往容易被漠视。护理工作人员在临床工作中,容易过分注重护理操作技术上的完美,偏重技术而忽视对患者需求和感受的关注,从而使护理技术与人文关怀处于割裂状态。甚至有护理工作人员在操作过程中,表现出非关怀性的行为,如有的护理工作人员在操作中对患者态度不好,遇到患者有疑问时,表现出言语不耐烦甚至粗暴的问题,让患者产生反感,引发投诉。

3.评价中对人文关怀考量不足。护理技术过度操作化、规范化、程序化,传统操作标准以时间为限制,要求操作程序正确,符合流程。即便对患者的关怀性语言,也因时间的关系,显得应付和机械化。

四、现代医院护理管理中人文护理关怀的应用策略

首先,人文护理关怀在临床护理工作实施中不仅能增强患者应对压力的能力,促进患者的康复,而且还能够大大促进护理管理的发展。通过对护理工作人员人文素养的培育,提升护理工作人员的整体素质,使护理工作成为护理工作人员的自觉行为及体现其人生价值的必要途径,使护理管理不再是强制性的手段,而是护理工作人员从事护理工作的必要保障。在护理管理中通过建立人文护理关怀的物质层、制度层、精神层来开展人文护理关怀,而人文护理关怀的开展反过来又有利于各项护理规章制度的建立,有利于提高护理工作人员的整体素质,促进护理质量可持续性发展,从而提高护理管理的效率和质量^[7]。

其次,人文护理关怀既关注患者的身体层面,又对患者的精神层面给予关心和关注,并运用传播技巧与患者沟通交流,满足患者合理的需求,促进护患间的理解,让患者和家属感受到医护人员的关心、照顾、爱护,使护患关系更为融洽,患者对护理工作更放心,大大提高了患者的满意度。同时人文护理关怀通过提高护理工作人员职业形象、专业水平和技术水平,满足患者对疾病及心理的护理需求,并通过社会支持调整患者的社会关系,促进护理质量的持续

性提高,从而提高患者对护理工作人员职业形象的满意度。

最后,加强心理护理。患者由于身体原因受到限制,甚至生活不能自理,影响了生活和工作,心理压力大。同时由于担心自己连累家人,加重经济负担,或是被人歧视,容易产生悲观情绪,常表现为自卑、依赖、焦虑、急躁、易怒等心理。而在康复训练过程中,患者的心理状态往往能直接影响康复的疗效,因此要把心理护理贯穿在整个康复过程中。根据这些心理特点,在整个康复护理过程中,在进行疾病护理、基础护理、生活护理的同时应对患者给予人文关怀,以高度的同情心关爱、安慰患者,耐心解释病情和康复方案,尽量满足其生理、心理、社会各方面需要^[8]。根据患者不同的心理和情感需求,给予关怀、支持,尽力满足。护理时应热情、周到,耐心听取患者的倾诉,主动了解患者需求,及时发现新问题并予以满足及解决。多与患者及其家属沟通交流,主动把患者的病情告诉患者与家属,沟通时态度要和蔼、热情,言语温和、体贴,善于运用鼓励性语言,充分体现人文关怀,注意患者的情绪变化,善于从患者的眼神、表情中掌握患者的心理变化,将人文护理关怀及满足患者需求融入护理工作之中,使患者情绪稳定,更好地配合治疗和护理。

结论

总之,“以患者为中心”的人文护理关怀,是护理专业准确定位进而把握未来发展方向的具体体现,是未来医院护理质量管理核心。把人文关怀的精髓贯穿到护理服务的全过程,注重患者的生活质量,关心患者生活,尊重患者人格,维护患者权利。强调人文关怀,引导护理工作者以人为本进行护理实践,不仅可以促进护理工作者护理理念与护理行为的转变,而且可以提高整体护理质量。同时能够使患者及其家属感受到医护人员的爱护与关怀,从而增进护患之间的理解,赢得患者的信任与赞誉,也树立起医院良好的形象。

参考文献:

- [1]李迎春,唐淑蓉,郎颖.规范化培训护士人文关怀能力现状及影响因素分析[J].循证护理,2021,7(14):1942-1947.
 - [2]王新华.人文关怀在护理管理中的应用价值分析[J].中国医药科学,2021,11(19):185-187.
 - [3]刘艾红,王芬,金立莉.人文关怀行为在构建和谐护患关系中的作用及现状研究[J].当代护士(下旬刊),2021,28(09):47-50.
 - [4]佟晶,王明丽.护理人员人文关怀能力的影响因素[J].吉林医药学院学报,2022,43(03):187-189.
 - [5]陶岚,罗宗婷,曾珍,等.护理服务标准作业程序在提升临床护士沟通能力及人文关怀能力中的效果研究[J].卫生职业教育,2022,40(11):145-147.
 - [6]龙苏兰,万莉,孙志强,等.护理专业学生人文关怀素养现状调查与分析[J].中国中医药现代远程教育,2022,20(10):169-170.
 - [7]王小飞,管华琴,杭琤.临床护士执业环境与人文关怀品质的相关性研究[J].循证护理,2022,8(07):976-980.
 - [8]廖招娣,蔡英华,於梅,等.护士人文关怀管理模式对护士人文执业能力和职业获得感的影响[J].江苏卫生事业管理,2022,33(01):90-91.
- 王宁琳(1991-07-31),女,汉族,四川省泸州市,西南医科大学附属医院,护师,研究方向:护理学