

现代医院人文护理关怀的必要性及实施策略

王宁琳

(西南医科大学附属医院 四川泸州 646000)

摘要: 随着护理观念从以疾病为中心逐步转向以人的身心健康为中心, 护理的理论体系、功能任务、工作内容、活动空间等方面都在发生变化, 表现为在护理实践中更加注重人本观和人文精神, 护理服务领域在不断扩展和延伸, 护理管理科学化和标准化水平进一步提高, 护理科研开始引领护理实践等, 这些无一不向社会昭示了护理学科的价值和作用, 体现了护理是科技性和人文性完美结合与统一的专业。本文将从人文护理关怀的内涵着手, 对阐述现代医院人文护理关怀的必要性, 并提出实施策略, 旨在评价人文护理关怀在现代医院护理管理的应用价值

关键词: 人文护理关怀; 必要性; 现代医院; 实施策略

文化是人类物质文明与精神文明的结晶。不同的组织有不同的习惯、生活方式、行为模式, 有约定俗成的行为规范, 有占领主导地位的价值观, 反映组织的特征和气氛。在人文文化中, 人文精神是核心, 它是人文文化的精神理念, 是人文知识和素质的内化和升华, 是一种终极关怀, 是生命价值、精神价值的追求与体现^[1]。随着社会的进步, 人民群众的健康意识不断增强, 对医护人员的要求也不断提高, 除医疗技术外, 服务质量、服务艺术也是患者选择就医的重要原因。就医环境、优质护理、文明礼仪、健康宣教等一系列人文关怀措施, 更好地满足了患者的就医需求, 为提升患者的满意度起到了积极作用。

一、人文护理关怀的内涵

人文关怀, 一般认为发端于西方的人文主义传统, 其核心在于肯定人性和人的价值, 要求人的个性解饥和自由平等, 尊重人的理性思考, 关怀人的精神生活等。其核心表现为对人精神价值的重视以及对人性的根本关怀^[2,3]。人文关怀亦称关怀照护、人性化服务, 是为了改善及促进人类的健康而直接去协助、支持及促进个人或团体的一种护理行为, 而且会因文化差异而有不同的表现方式。通俗的讲, 人文关怀就是关注人, 关心人, 重视人的个性, 满足人的需求, 尊重人的权利。

人文护理关怀是指在护理过程中医护人员以人道主义的精神对病人的生命与健康、权利与需求、人格与尊严的真诚关怀和照顾, 即除了为病人提供必需的诊疗技术服务之外, 还要为病人提供精神的、文化的情感的服务, 以满足病人的身心健康需求, 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。护理因融入了人文关怀, 其内涵才丰富深刻^[4]。

人文护理关怀的表现: ①给患者以最佳治疗, 尽量祛除其躯体疾病; ②对人的整体性的认同: 给患者以更多精神上的呵护、心理上的宽慰和行为方式上的指导; ③给患者以足够的尊重和同情; ④对人生存状况及全面发展的关注; ⑤对生命及个人独特价值的尊重; ⑥对不同观念的宽容。

人文护理关怀的核心是尊重病人的生命价值、人格尊严。科学的人文管理, 更强调对人精神层面的满足, 强调对人的尊重, 以及对人的需要的理解。处理好人际关系, 营造和谐的工作环境比物质奖励、管理制度更重要。护理人员只有掌握人文关怀, 才能为患者提供人性化的服务, 最终实现医院、社会、医护人员与服务对象的双赢, 营造和谐医院。

二、现代医院人文护理关怀的必要性

医学人文精神的理念层面是尊重人, 医学人文关怀的实践层面是人文关怀。这两个层面统一于现实的医学实践活动, 体现对人的

生命、思想的关爱和尊重, 对人的生命质量、人类的健康与幸福的关注。人文精神是“以人为本”, 在医疗护理服务中, 不管服务对象来自哪个阶层、有何种背景, 他们都享有追求幸福生活、维护个人尊严、体现自身价值的权利。所以, 尊重每一位服务对象、善待每一个生命, 是人文护理关怀的首要因素^[5]。

(一) 人文护理关怀是提高护理工作质量, 提升医院的竞争力的需要

临床护理工作是一特殊的服务行业, 服务的群体是病人, 对专业技术的要求高而精确, 责任重大, 又由于护理队伍中女性占绝大多数, 她们在医院承担着患者的护理者、保护者、照顾者等角色, 在家庭中又扮演着妻子、母亲、女儿、儿媳的角色, 长期繁重的工作, 重复性的夜班, 多角色的频繁转换, 使护士身心疲惫, 产生畏难情绪, 有的甚至厌恶这份工作, 希望脱离护理岗位, 近年来, 医院护士流失率逐年增加。护士离职行为直接导致护理质量下降和人力成本增加, 严重影响护理队伍的稳定发展。实施人性化的护理管理, 用人文关怀的理念为护士创造轻松和谐的工作氛围, 及时地进行情感传递, 适当解决各种困难, 保证护理人员安心工作。提高主人翁的责任感, 充分调动积极性, 以最大的热情去为患者进行更加完善的优质护理服务。

(二) 人文护理关怀在创建和谐医院效能中起调节作用

医院是比较复杂的管理体系, 由若干有区别又互相联系的专业管理组成有机的整体。按照系统论的观点, 具有多系统、多层次的网络交叉而又互相制约、互相影响的整体。在实践中由于系统中各子系统所处的地位及客观条件的不同, 会经常发生这样或那样的矛盾, 其中有医院内部各子系统之间的配合问题, 也有来自护士与患者和家属之间的矛盾。这就需要护理指挥系统发挥组织领导和协调的功能, 以护理道德原则、规范和范畴为理论根据, 加强自身的护理道德修养, 提高护理人员的素质, 正确认识自己对社会、对患者的责任及应尽的义务, 使之形成一种内在的精神力量, 就会自觉、积极、主动协调各方面的关系, 从而达到创建和谐医院的效能^[6]。

此外, 现今社会, 护理工作的地位仍然不高, 工作没有成就感, 工作量越来越超负荷, 导致了很多人材的流失。要得到病人、家属、医生和领导的尊重、关心和爱护。对于在护理岗位上辛勤工作的护理人员, 工作压力、家庭压力都十分大, 其实护理人员也很需要得到别人的人文关怀。

三、现代医院人文护理关怀的实施策略

(一) 要确立人文护理的护理理念

“人文”是一个内涵极其丰富而又很难确切指陈的概念, “人文”与人的价值、人的尊严、人的生存和生活及其意义等等密切相关

关。人文护理是指以人为主体的护理,即护理学中的人文关怀或人文精神,是指以人为主体的护理参与人文现象,它既是现代医学护理模式的要求,又是构建相互友好与依存的医患关系的前提和基础。人文关怀是护理的核心概念与中心任务,有效的关怀能增强病人应对压力的能力,促进病人的康复。护理服务的载体是患者,即“以患者为中心”,因此,满足患者的需要,在祛除患者身体的疾病的同时,也要关注患者的精神需求,这是人文护理关怀的出发点。作为护士,用自己的生活和言行,把自己的职业道德体现出来,这就是人文护理,其关键就是以人为中心,它是社会发展、护理进步的产物,是社会文明进步的标志^[7]。

在实际工作中从提高效率上着眼,在提高执行力上着手,努力做到“长计划、短安排、立即做”。长计划,就是要着眼未来、着眼长远。凡事预则立,不预则废。当然,光有长期计划还不够,还要善于将其具体化、阶段化,也就是要有短安排,从实从细,每天给自己制定一个小的目标,计划好今天要完成的事情,这样不仅可以知道每天要做什么、做了些什么,还可以对工作进行有效控制。不管是长计划还是短安排,都要立即行动、马上就办,将工作落到实处,否则都只是一句空话。坚持一段时间后就会发现,计划的工作都能如期完成,工作效果也会非常明显,更容易获得工作给我们带来的快乐。只有做到了长计划、短安排,才能真正实现有序、有效;也只有把“立即做”落到实处,并形成习惯,才能不断进步。护理人员要坚持博爱精神,将自己的专业一步一步做到极致,将最大限度地减轻患者的病痛作为平生追求的目标。即便不能治好患者的病,至少可以给对方一点关怀和疼爱,这也是一种伟大的治疗。

(二) 要以人为本,尊重和关爱病人

人类护理事业的创始人南丁格尔说:“作为护士就应有一颗同情心和一双愿意工作的手。”这句话,道出了人文护理的内涵,即在护理工作中以要人为本,尊重患者、关爱患者。尊重的欲望是人类天性的最深刻的冲动,病人是一个特殊的群体,他们的内心承受着巨大的疾病痛苦和比健康人更大的心里压力,他们更渴望得到别人的尊重和关爱,因此,人文关怀是护理的核心和任务,人文护理的本质是对病人的尊重和关爱。对护士来说,对患者人格和生命等方面的尊重与关爱是其护理工作的基本前提,如果一名护士对所有患者缺乏起码的尊重和关爱,他又如何能够尽心尽力地为患者提供优质高效的护理服务呢?护士对所有患者都要一视同仁,不管其高低贵贱、亲疏远近、都应平等相待,要给与患者极大的尊重和亲人般的关爱^[8]。在护理工作中,应该尽可能多的从精神和心理上给与患者更多的呵护和宽慰,关心和帮助病人,对病人给与精神支持和生活照顾,使患者消除顾虑和悲观失望,提高自信心,克服自卑感。

“爱心最是有情物,化作春风更催人”,只有从内心深处真正尊重和关爱患者,给予患者更多的人文关怀,让患者感受到亲人般的温暖,才能使他们对生活充满希望,保持乐观向上的积极心态,鼓起和病魔作斗争的勇气,积极配合医务人员的工作,早日恢复健康。护士只有在实际护理工作中落实人文关怀,人文护理才不会沦为一纸空谈。

(三) 营造良好的人文氛围和环境

营造一种充满爱心的以尊重、关心、满足病人的各种需要为中心的人文气氛和环境是人文护理的重要环节。人文关怀体现在护理工作中每一个细节上,良好的人文氛围和环境可以赢得病人的好感和信任,可以缓解、消除患者内心的紧张和忧虑,这也是人文关怀

的具体体现,它对以后护理工作能起到事半功倍的效果。护士的言谈举止、仪态服饰、工作态度等,对患者的心理都会产生直接的影响。一个优秀的、具有文化修养的护士,以亲切和蔼的面容去面对每一位患者,她的一个微笑、一句问候都会使患者心情舒畅,这对病人就是一种很好的心理治疗和安慰,就是最好的人文关怀。护士要把人文关怀处处渗透到护理工作中去,并在工作中不断学习总结,这样才能提高护士自身的修养和素质,更好地投入到以病人为中心的护理工作中去,让人文关怀贯穿护理工作的始终^[9]。同时,在护理工作中要认真做好护理设施设备、卫生器械、卫生材料等服务用品的供应保障^[10]。

医院要重视医院文化建设。例如组织开展“护理服务之星”评选活动,通过评优秀树典型、引导人文护理文化,让患者就医更舒心;开展多触角延伸服务,推广使用APP为群众医疗需求提供全方位支持保障。如举办“护士节我做主”关爱日活动,根据专业特色和护士意愿开展多种形式的活动;文化服务小组举办“心怀感恩、所遇美好”护士打卡活动,有效缓解了临床一线护理人员的心理压力;如倡导护士长主动在节假日替岗替班;每半年组织关怀经验交流会、每年开展护士满意度调查;畅通反馈渠道,开通“护理部听你说”邮箱,做到护理人员有问题可反馈,合理诉求可解决。

结论

总之,在护理中应关注病人、病人家属及护理人员的人文需求,努力提升护理服务的质量及水平。为病人营造舒适的环境,减轻患者的疼痛,改善患者的休息与睡眠,关注患者的饮食与营养,积极与患者沟通,做好心理护理,协助采取舒适卧位及积极行关节锻炼,酌情增加探视与陪护时间等等。在今后的工作中,我们一定要想病人所想,急病人所急,营造一种以人为本、关心患者、尊重患者,以患者利益为中心的人文文化的职业范围。

参考文献:

- [1]李彦潼,殷春梅,赵成翼,等.临床护理实习生人文关怀能力及综合能力现状调查[J].牡丹江医学院学报, 2022, 43(05): 162-164.
 - [2]张丽双,郑丽明,陈洁颖,人文关怀护理在门诊就诊患者中的应用效果分析[J].中外医疗, 2022, 41(30): 160-164.
 - [3]陈丽,人文关怀在血透患者护理工作中的应用效果研究[J].智慧健康, 2022, 8(30): 254-257.
 - [4]伍雅琴,季静芬,徐会,等.基于人文关怀理念的高职护理临床教学实践[J].中华护理教育, 2022, 19(11): 976-980.
 - [5]陈春珍,洪彩平,黄海涛.基于人文关怀护理理念的心理干预在精神分裂症康复期患者中的应用效果[J].心理月刊, 2022, 17(21): 49-51.
 - [6]廖雨凤,杜艳丽,陈睿,等.护理专业学生人文关怀培养指标体系的构建[J].中国医学伦理学, 2022, 35(11): 1284-1290.
 - [7]魏小兰,舒适性护理联合人文关怀对冠心病患者心功能及生活质量的影响[J].心血管病防治知识, 2022, 12(34): 90-93.
 - [8]于晓,人文关怀在产科病房护理中的应用价值[J].中国城乡企业卫生, 2023, 38(03): 4-6.
 - [9]陈玮,优质护理中加强人文关怀对手术室患者的护理效果及评价[J].中国医药指南, 2023, 21(08): 154-157.
 - [10]严梅,关琼瑶,王垣晓,等.肿瘤专科医院临床护士人文关怀能力现状及影响因素研究[J].循证护理, 2023, 9(06): 1068-1071.
- 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