

# 基于以人为本护理服务理念的探索与实践

张苗苗

(中日友好医院 100029)

摘要：近几年来，医患之间紧张的关系受到了社会上下的广泛关注。也正是如此，为了调解医患之间的矛盾，以人为本的护理服务理念也逐渐被各大医院所认可并施行。对此，本文一方面对当前我国护理服务中面临的问题进行了简单的叙述，另一方面又对以人为本的护理服务理念进行了探索，对其实践策略进行探析，以此来为有关工作人员提供参考与借鉴。

关键词：以人为本；护理服务；探索与实践

引言：护理服务工作的开展除了需要保障病患安全，确保其得到更好的恢复以外，还需要为其提供针对性以及人性化的护理服务体验，让病患的身心都能得到满满的人文关怀，这也是以人为本护理服务理念的宗旨所在。

## 一、当前我国护理服务中面临的问题

首先，在当前护理服务工作开展过程中，往往会存在着外部安全问题，表现最为突出的就是防护设施的配备不够完善或者存在疏忽，比如护理工作中的床旁防护栏未能设置、卫生间内的智能呼叫机未能配备、以及一些夜间照明设备的配置等。其次，虽然我国目前的医疗体制与护理服务正在不断健全与发展，当前许多医院的护理团队也逐渐向年轻化方向进行着发展。但是从实际的情况上来看，很多低年资的护理人员在实习期间往往所接受的都是理论性的教育，并且缺乏长时间进行实践操作的经历，使其在实际工作过程中往往会出现技术操作不熟练、操作不规范的情况，甚至还有一部分护理人员，缺乏端正的职业态度，从而引发一些安全问题的发生。最后，还存在着部分护理人员未能及时更新自己的护理理念，从而缺乏以人为本的护理服务意识，这样就会使其护理工作的开展很难满足当前病人的实际需求，缺乏对人性的尊重，甚至还可能造成部分医患问题的发生。

## 二、以人为本护理服务理念的探索与实践

### (一) 以病人为中心

对于医院来说，病人既是其主要的服务对象也是确保其管理经营的基础所在。而随着社会生活的不断发展，如今很多病人对于自己的护理环境都提出了更高的要求，这就使得医院不得不及时转变自身的护理理念，改变自身的护理方式，否则就会在竞争中处于劣势。对此，首先需要构建一套以病人为中心的护理服务理念，让医护人员在实践的过程中能够从患者的物质需求以及精神需求出发，给予足够的人文关怀，并为患者尽可能地创造更为舒适的护理环境。其次，需要对病人展开全面的护理工作，即从出院到入院都需要始终贯彻以人为本的理念，满足病患在物质以及精神上的需求，使其能够有着一段美好的护理体验。最后，还需要对原来的护理过程与护理程序实现优化，对具体的工作内容不断进行规范，从而促进护理服务质量的不断提高<sup>[1]</sup>。

### (二) 加强与患者及患者家属之间的沟通与交流

当病患入院以后，护理人员需要对病人的病情做到全面地掌握，尤其对于老年人以及其他行动不便的病患来说，需要在护理过程中给予足够的重视。同时，为了使患者接受更为舒适的护理服务，护理人员还需要对病人的特殊习惯加以了解，然后根据其生活习惯，制定出计划性的护理工作安排。在护理过程中，需要始终以病人为中心，利用工作时间与病人展开密切的交流与沟通，建立更为友好与和谐的病患关系。在与之交流时，需要展现对病人病情的关怀，并帮助病患熟悉病区的环境，从而减轻病患对医院环境的陌生感，这样就能有助于患者彻底融入医院环境，为其病情的康复打下良好的基础。

### (三) 创造人性化的护理环境

医院方面需要对病区环境当中的设施设备进行定期的维护与维修，对于落后的设施与设备需要及时淘汰，如果发现受损的护理设备、

或者是难以发挥实际功效的设备，需要及时修理与更换，存在问题的设备也要严格禁止使用。同时，为了给患者提供更为便捷与安全的人性化护理服务，还需要确保设备物品摆放的合理性，从而使行动不便的患者能够根据自己的需要来方便地拿取物品。具体来说，比如需要定期对医院内部的走廊进行维护，对其薄弱区域进行加固，铺设专门的防滑地板，并做好相应的其他防护措施。对于一些特殊病患，需要在其病床四周设置专门的防护栏，并尽可能地做到能够升降高度，这样就能方便患者的上下床，从而避免一些安全隐患的发生。病房在设计的过程中还需要符合有关标准，确保其空间的宽敞，这样就能为人群提供足够的室内活动空间，并确保空气流通的畅通性<sup>[2]</sup>。室内还需要设置更为柔和的光线，并设计夜光灯，在洗手间等单人公共区域内还需要设置智能呼叫机，并在一些关键部位设计一些扶手。此外，为了充分体现人文关怀，还可以在走廊上放置一些象征生命力旺盛的花草植物，并增设图书角，为患者提供有关医疗与护理方面的书刊杂志和画报，帮助患者了解更多护理知识的同时，也能使他们加深对护理工作的理解，创造更为和谐的医患关系。

### (四) 开展人性化的服务

在护理工作开展过程中，医护人员需要注重自身的仪表与身体姿态，在与病人进行交流时需要表现的温暖与亲切，并提升自身护理工作的专业性，根据患者的实际情况选择合适的护理方法，这样就能为在院病人留下良好的印象，促进医院整体服务形象的提升<sup>[3]</sup>。同时，在病人咨询的过程中，需要为其开展耐心地解答与指导，并通过不断的沟通与交流，消除患者的紧张感。此外，护理人员还需要始终表现出良好的职业素养，让病患能够感受到实实在在的人文关怀。

### (五) 开展多元化的护理工作

在开展以人为本的护理服务工作的过程中，还需要实现对患者个人兴趣、教育水平、性格特点、宗教信仰、以及生活方式等方面的了解，以此来展开针对性的护理服务。此外，还可以专门在法定的节假日为病患开展送温暖和献爱心的活动，从而让滞留在医院的患者能够在节假日得到心理上的关怀与照顾，满足其心理层面上的需求。

## 三、结语

综上所述，以人为本护理服务理念的落实，能够切实满足患者在生理上以及心理上的需求，促进我国护理服务质量的提升。对此，就需要始终坚持以病人为中心、加强与患者及患者家属之间的沟通与交流、创造人性化的护理环境、开展人性化的工作服务、以及施行多元化的护理工作。只有这样，才能促进整个社会的和谐发展，提升患者对护理工作的满意度。

## 参考文献：

- [1]曾小东. 基于以人为本护理服务理念的探索与实践[J]. 健康必读旬刊, 2019(12):159-159.
- [2]刘莉. 基于以人为本理念的医疗护理管理工作刍议[J]. 科技与创新, 2018(1):1.
- [3]王芳. 以人为本护理服务的探索与实践[J]. 大家健康: 学术版, 2017(22):1.