

# 人性化护理服务在重症医学科的应用

陈俊龙 陈秋敏

(广西梧州市工人医院 广西 梧州 543000)

**摘要:**重症监护室的病人大多都是危重病人,是重症病人得到有效救治的关键所在。随着医疗方式的变化,临床对病人的精神、心理等方面的问题也日益引起人们的重视。因此,在对重症患者进行治疗的过程中,应加强对病患的人文关怀,给予其心理上的支持,以促使其主动配合治疗。随着时代的发展,护理模式、护理观念也不断地发生着变化。同时,病人对整个护理流程的需求也越来越高,因此,为病人提供个性化、系统化、人性化的护理模式是目前护理模式发展的必然趋势。因此,实施人性化护理服务十分必要。本研究就人性化护理服务在重症医学科的应用进展进行分析。  
**关键词:**人性化护理服务;重症医学科;应用

一般情况下,重症医学科的病人都是危重病人和器官功能受损的病人,对护士的护理质量提出了更高的要求。在这一阶段,护理人性化服务逐渐走入人们的视野。人性化护理,本质上就是要根据患者的心理、病理状况,采取有针对性的护理措施,以减少患者在治疗过程中的不适<sup>[1]</sup>。本研究进行了人性化护理服务在重症医学科的应用综述。

## 1 为患者提供人性化的医疗服务

总的来说,重症医学科的病人病情比较重,发病速度快、病情变化不规律、治疗过程中并发症多、发生概率高等。因此,在对此类病人实施护理时,要区别对待其它病人。具体来说,护士工作的重点是:一、护士要注重自己的言谈举止,对病人的称呼要更加亲和,在第一次护理时要做一个简单的自我介绍,这样才能使护士和病人产生隔阂和疏远。然后,护士要用比较温和的口吻向病人讲解医院的环境、医院的相关规定;第二,重症医学科的病人,因为病情比较严重,需要大量的设备,而且处理起来也比较麻烦,所以他们很有可能会出现心理上的不良情绪。护士在发现病人情绪波动的时候,要保持镇定,与病人进行交流,了解病人的心理变化,了解病人的情绪变化,然后用适当的方法安抚病人,让病人放松下来,让病人感觉到护士的关心和照顾。同时,护士要引导病人学会如何控制自己的情绪,比如呼吸、想象放松等;第三,一些病人因患病而导致言语能力等方面的问题。这时,护士要对病人的口型、手势等进行耐心的识别,并在需要的时候使用纸和笔进行沟通。在对病人采取相应的治疗措施前,应该详细地介绍病人,取得他们的同意,这样才能最大程度地配合他们的工作;第四,在对病人进行换药、换药、灌肠等护理时,要注意个人隐私,减少器官暴露的时间,以维护病人的自尊心。

## 2 为患者家属提供人性化的护理服务

一是因为重症医学科的病人病情比较重,如果病人不能照顾好自己,就必须家人的配合。因此,护士应该重视与病人家属的交流。在沟通时,要注意自己的态度和语气,注意自己的外貌,以便给病人的家人一个好的第一印象。同时,护士要根据病人的情况,解释医院规定的探望时间;二是与病人的家人进行交流,包括饮食、用药等。护士要耐心地回答病人家属的问题。因病人有暂时不能自理的情况,护士要引导病人的家人为病人擦拭、更衣、翻身等操作,以保证病人的家人能积极地参与到护理中来<sup>[2]</sup>。

## 3 人性化的环境护理

对医疗环境的人性化管理,主要有:一是要按照病人的实际人数,把病人和正在康复的病人分开,防止他们之间的感情交流;二是要经常打扫房间,定时换气,适当调节室内的温度和湿度,为病人创造一个舒适的就诊环境;第三,护士要保持病房和走廊的宁静,保证病人在晚上的时候能准时关灯,给病人提供一个好的休息空间<sup>[3]</sup>。

## 4 完善智能信息系统,简化就医流程

在人性化的服务中,信息科财务部的多个部门协同工作,为病人提供了更便捷、更科学的服务。提供网上预约、电话预约、微信预约、网上挂号等服务,可以减少病人的等候时间,大大的提升了工作的效率。住院期间,通过微信宣教和线上交费、报销等方式的推广,可帮助病人了解自己的病情,并通过构建智能化的医疗服务体系,可以让病人在就医过程中,减少不必要的麻烦,让病人得到全方位的服务。

## 5 建立人性化的服务和管理团队,建立专业的护士工作职责体系

在人性化服务的同时,对急诊科的内部进行了全面的装修和改造,对整个医院的整体布局进行了重新设计,并迅速地启用了“群策群力”的人性化服务团队,配备了专职的护士,由专业的技术人员负责检查、治疗、健康教育等。对重症医学科护士进行有效的训练,强化专业技能,提升护士的专业水平<sup>[4]</sup>。

## 6 规范服务礼仪,增强服务观念

在人性化的服务中,病人在接受治疗的时候,护士要表现出端庄的态度,耐心地回答病人的问题,这样才能让护患之间的关系变得更加融洽,让病人对护士的工作产生一种亲切感。与病人进行交流,让病人了解重症医学科的情况,了解病人的心理状态,并根据病人的心理状况,进行相应的心理疏导<sup>[5]</sup>。

## 7 总结

重症医学科一般收治的是危重病人,对危重病人的救治有很大的影响<sup>[2]</sup>。随着医疗技术的进步,病人的生理和心理问题也越来越引起人们的重视。因此,在对重症患者进行救治的过程中,应加强对患者的人文关怀。人性化护理可以有效地改善护士的工作品质,从而提高病人对护理的满意程度<sup>[6]</sup>。在实施人性化护理的同时,既要病人进行人性化的护理干预,也要对病人的家属进行人性化的干预,这样才能提高病人和家属的配合,提高病人的治疗效果,减少病人的住院时间。

## 参考文献:

- [1]全静. 预见性护理在重症医学科患者中的应用研究[J]. 中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(27):141-142.
- [2]吴海杰. 人性化护理服务在重症医学科的应用分析[J]. 临床医药文献电子杂志,2020,7(22):188.
- [3]包红梅. 重症医学科实施优质护理服务的效果[J]. 世界最新医学信息文摘,2019,19(62):296.
- [4]陈江,王利,周丽,刘佳. 人性化护理服务在重症医学科的应用综述[J]. 实用临床护理学电子杂志,2019,4(13):193-194.
- [5]马芳. 谈人性化重症医学科的优质护理[J]. 世界最新医学信息文摘,2018,18(99):315+328.
- [6]陈妍利,鞠晓霞. 人文关怀在重症医学科护理实践中的应用效果观察[J]. 临床医药文献电子杂志,2017,4(45):8808-8809.