

[综述]

护理人文关怀与护患沟通

陈红宇, 彭慧丹, 李娟 综述; 罗艳华 审校

(华中科技大学同济医学院附属荆州医院 护理部, 湖北 荆州 434020)

[关键词] 护理; 人文关怀; 护患沟通

[中图分类号] R47 [文献标识码] A [文章编号] 1008-9969(2005)01-0018-03

医学护理的发展动力缘于医护人员呵护病人的情怀,在倡导人文关怀护理的今天,这一情怀将通过医患、护患的沟通更加发扬光大。护患沟通在医院中的深远意义其功能不亚于医疗技术及先进的设备,受到重视的程度已被医学界广泛认可。

1 护理文化中的人文关怀

1.1 人文关怀是护理文化的核心内容之一 护理人文关怀是护士将获得的知识内化后,自觉地给予患者的情感付出^[1]。人文是指人类社会的各种文化现象。它来自拉丁文 *humans*,其基本的核心含义是“人性与教养”,它的核心思想是把人作为一切活动的出发点和归宿,把人放在第1位,以人为本^[2]。关怀来源于英语 *caring*,意为照顾、顾及、爱护、帮助、考虑、挂念等。它可以理解为行为,也可以解释为情感或态度。Leininger认为护理的本质是关怀,关怀是护理的中心思想。关怀是护理活动的原动力,是护士为病人提供合乎其文化背景的护理基础^[3]。关怀又称关心、关爱、关怀照顾等,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^[4]。

1.2 人文观念是社会发展和护理进步的产物 人文关怀的本质是一种以人为中心,对人的生存意义、人的价值以及人的自由和发展珍视和关注的思想^[5]。护理文化建设其内涵也是以人为中心,尊重人,关心人,激励人。现代医学模式强调心理和社会因素对人类健康的影响,肯定精神关怀对健康的意义,体现了人文关怀的精神实质^[1]。

1.3 护理人文关怀是全社会的、开放式的 关注人类的生存质量是护理人文关怀的重要内容。倡导人们致力于健康观念的改变、良好生活习惯的形成及生存环境的改善;告诫人们在日常生活、工作中,如何预防疾病;在遭受疾病侵袭时,如何调整心态以使身体保持内在的和谐与平衡等,提高生命的质量及其价值^[6]。人是一个生理、心理、社会、文化的综合体,是一个整体的、动态的开放系统^[7]。因此,护理的

人文关怀是全社会的、是开放式的。

2 护患沟通中的人文关怀与特色

2.1 人文关怀是护患沟通的重要思想基础

2.1.1 现代护理以人为本,强调以病人为中心。人文关怀在医学护理中的体现,是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心和关注^[8]。即除了为病人提供必需的诊疗技术服务外,还要为病人提供精神的、文化的、情感的服务,以满足病人的健康需求,给予他们系统整体的护理。

2.1.2 护患沟通是人文关怀在临床护理中的具体应用。病人是一个特殊的群体,情感脆弱,需要更多的关怀。护患沟通与交流在临床护理工作中起着不可低估的作用。其具体表现在:(1)社会的发展,人群整体文化素质的提高,人们已更多地把注意力转移到自身被尊重的权利和自身的生活质量上。医护人员真诚、亲切、体贴、耐心的语言,是帮助患者树立战胜疾病的信心、积极地配合、参与治疗不可忽视的环节与手段。(2)通过护患沟通,患者可“看到”“听到”“感受到”医护人员的人文关怀及医院的人文环境,从而对医院和医护人员有重新的认识和正确的评估,提升医院形象^[9]。(3)通过护患沟通,护理人员能进一步学习到疾病发生发展变化对病人心理影响的规律及护理经验,拉近护患双方的距离,真正建立起相互尊重、信任、平等、合作的新型护患关系。(4)通过护患沟通,护士能准确收集到病人的相关信息,及时解答疑惑,解决病人所需,护患沟通构筑起了一座护患双方交流的桥梁,从而使护患信息不对称的矛盾得到缓解,化解护患矛盾。

2.2 人文关怀的架构构成了护患沟通的框架 人文关怀包括精神文化、制度文化、行为文化、环境文化。行为文化、环境文化是将抽象的护理理念以外在的形式表现出来,创建浓厚的文化氛围;制度文化是统一护士服务理念、仪表、修饰、行为和服务规范标准;精神文化是护理人员共同信守的基本信念、价值标准、职业道德及精神面貌,是形成环境文化和制度文化的基础和原则^[10]。

2.2.1 精神文化是护患沟通的精髓:(1)人文关怀是

[收稿日期] 2004-07-15

[作者简介] 陈红宇(1963-),女,湖北荆州人,2003年毕业于华中科技大学医药卫生管理学院社会医学与卫生管理专业,研究生学历,副主任护师,护理部主任。

护患沟通和谐发展的基础。护理的对象是人,是有疾病痛苦甚至生命危险的病人,他们不仅要求护士有扎实的技术与良好的专业素质,更期待护士有一种尊重人、关心人、同情人的良好心理品德。护患关系不仅是一种特殊的服务关系,同时也是一种情感关系。要为病人提供满意的护理服务最关键的是情感的转变。(2)平等与尊重是护士与病人达到有效沟通的前题。尊重病人的人格和权力是护患沟通深入发展的必备条件。沟通(communication)是人们分享信息、思想和情感的任何过程。这种过程不仅包含口头语言和书面语言,也包含形体、个人的习气和方式、物质环境——即赋予信息含义的任何东西^[11]。护患沟通是护士与病人间的双重活动,在这一过程中,护士应始终注意“诚信、尊重、同情、耐心”是作好护患沟通的基本要求和前题。(3)注重多元文化护理是护患沟通有效的保证^[12]。沟通交流的有效性受许多因素的影响,由于病人的性别、年龄、性格、职业、生活环境、社会关系和文化背景等个体差异,形成了不同的心理、生理特点,影响着每个患者的行为、价值、习惯、健康的理念和求医态度。护士在进行沟通时,应了解这些特点,尊重病人的文化差异,根据具体情况,选择有效的沟通交流技巧,避免造成信息的歪曲或改变^[13]。

2.2.2 制度文化是护患沟通的保证:世界医学教育联合会《福冈宣言》指出:“所有医生必须学会交流和处理人际关系的技能。缺少共鸣(同情)应该看作与技术不够一样,是无能力的表现”^[9]。要把护患沟通落到实处,医院管理者就必须加快护理人员现代医学的“人文关怀”及“人文素质”的培养,就必须重视和加强护患沟通制度化和规范化建设,将“护患沟通”纳入护士职责和护理常规中,并成为考核医护人员工作的重要指标之一^[14]。通过制度化、规范化建设,使“护患沟通”工作在实际工作中得到有效的实施。

2.2.3 行为文化是护患沟通的保障:现代护士形象是护理发展和护理专业化的象征,护士的行为会直接影响病人对护士的感知。合体的装束、优雅的举止、和蔼的态度、亲切的语言、规范的操作,时刻体现出护士的素质和修养,时刻向患者表达着关心、体贴、理解、安慰和支持。在临床工作中,护理人员要注重沟通中语言沟通和非语言沟通的作用,将现代礼仪融入护理行为中^[15]。

2.2.4 环境文化在护患沟通中不可忽视 沟通,必须营造亲切友好的氛围。有时候,一杯水、一个眼神、一个微笑、一句问候、一个细小的动作都将会成为护患真心相交的开始。因此,有效的护患沟通必须重视良好气氛和环境的创造。

3 提高护理人员人文素质,使护患沟通高品质化

3.1 培养护士良好的人文素质和高尚的情怀

3.1.1 医护人员对病人的爱不同于亲情之爱和世俗之爱,是一种职业之爱^[16]。以病人为中心就是要通过不断的教育和实际体验,树立和培养护理人员拥有正确的人生观、价值观^[17]及良好的人文素质和高尚的情怀。用充满亲情的话语和丰富的人文知识与病人沟通,把掌握的理论 and 实践经验化作一份关爱、一份理解、一种智慧融入病人的生命情感里,把护士职业的品质、性格、思想、情感、理想、智慧用自己的言语、行动体现在护理过程中^[16]。

3.1.2 注重护士自身健康的职业情感培养。护理工作要满足病人的需要,护士自身健康的职业情感至关重要。护士强烈的责任感、高尚的道德情操、执着的专业追求,是尊重病人,尊重生命价值,自觉地维护病人的权益,给予病人真诚关怀,实施细致入微护理的重要保证。

3.2 加强沟通能力和技巧的培养与训练

3.2.1 良好的护理文化素养是高品质护患沟通的有力保证^[18]。人文与社会科学知识是整体护理必需的知识储备,是人文精神在为病人护理服务中得以体现的必备条件和工具^[19]。强化护理人员人文社会科学知识的学习,是护理在职教育不可忽视和缺少的内容。

3.2.2 良好的交流能力和技巧是护患沟通的有效武器。交流是一个复杂的、智能的过程,护士能否成功地与病人进行有效的沟通,有赖于护士良好的交流与沟通能力。在护理实践中,要注重护理人员沟通方式、方法、技巧的培养,通过护士良好的语言与非语言沟通,使护理“人文关怀”渗透到日常护理工作中。

3.2.3 建立良好的护患关系,确保护患沟通有效的进行。护理人员要时刻注意在准确掌握和了解病人情况的基础上,融情感服务、文化服务于技术服务之中,使护患沟通在和谐、相互信任的氛围中进行。

4 展望

现代社会的发展赋予了护理工作更多的内容,更加注重对病人的人性关怀和护患沟通。并对护理人员知识结构、操作技能和综合素质提出了更高的要求^[20]。如何更新观念,将护患沟通作为一种制度贯彻实施,如何使护患沟通更具有可操作性、更简便、易行、更容易被患者和家属所接受,是每一名医护人员所面临的、值得深思的课题。

[参考文献]

- [1] 刘玉馥.护理工作融入人文关怀的思路探讨[J].解放军护理杂志,2003,20(7):76-77.
- [2] 江惠兰.护理质量与人文关怀[J].中华医学丛刊杂志,2002,2(5):94.
- [3] 李小妹,何贵蓉,顾 炜.关怀与护理专业[J].国外医学:护理学分册,2001,20(11):498-501.
- [4] 曾銮珍.探讨护理工作的人文关怀[J].实用医技杂志,2003,10(8):920.
- [5] 欧佩芳.体检过程中健康教育的人文关怀[J].南方护理学

