

【护理管理】

对手术病人家属实施人文关怀

许桂华, 许志军, 郭垂芸, 蔡丽莉, 杜暖华

(汕头大学医学院第一附属医院 手术室, 广东 汕头 515041)

[摘要] 目的 对手术病人家属实施人文关怀,提高护理服务满意度。方法 给手术病人找个“熟人”——巡回护士,术前1 d携带手术有关设备、手术室布局等方面的照片到病区访视病人,介绍术术前中注意事项,给予阅看手术有关照片;用心处理红包问题,先收下红包,手术结束回赠给病人;给手术病人家属准确及时传递手术信息和病人情况,为家属提供心理支持,增加安全感,降低焦虑。结果 病人及家属对手术室工作的满意度由实施前的78%提高到99%经 χ^2 检验, $\chi^2=21.67, P<0.01$,有显著性差异;创造了零投诉,在2004年医院年终评比中获医疗、护理安全无投诉科室。结论 对手术病人家属实施人文关怀,满足心理需求,有利于病人安全度过手术期,改善了护患关系。

[关键词] 人文关怀; 病人家属; 手术

[中图分类号] R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1008-9969(2006)02-0086-02

Humane Concern for Families of Patients Undergoing Operations

XU Gui-hua, XU Zhi-jun, GUO Chui-yun, CAI Li-li, DU Nuan-hua

(Operation Room, the First Affiliated Hospital, Shantou University Medical College, Shantou 515041, China)

Abstract: Objective To conduct humane concern for families of patients undergoing operations to raise the satisfactory rate. Methods The patients were introduced to a "friend" - circuit nurse, who visited them carrying operative instruments, the photos of operation room the day before the operation day, introducing some notices and showing them some pictures about the operations. The nurse handled carefully the problem of "red packet", taking it first and then returning it after operation, informed their families of the conditions of operations, and provided them with mental support to lower their anxiety. Results The satisfactory rate went up from 78% before operation to 99% after it, with statistical difference ($\chi^2=21.67, P<0.01$). The operation room was praised for its "zero complaint" in 2004. Conclusion Performance of humane concern over the families of patients undergoing operations to meet their mental needs helps them live through the operative period safely and thus betters the nurse-patient relationship.

Key words: humane concern; families of patients; operation

医学模式由传统的生物医学模式向医学-心理-社会医学模式转变,人文关怀的对象从病人扩展到病人家属、家庭和社区。据有关专家统计,在病人对医务人员的选择上,技术可靠性占32%,而人文因素占68%。可见医院之间的竞争已由原来的设备竞争升级为人文素质竞争^[1]。家庭对病人具有影响力和调节动力,缺乏家庭支持的病人往往难以适应手术;支持型的家庭环境可以增强手术病人战胜疾病的信心^[2]。基于此,李嘉诚基金会开展了“关心是潮流”的活动,本院开展了以“关爱生命”为主题的“关爱工程”。参考孙转莲^[2]对手术病人家属需求的调查分析,关注病人家属的感受,满足家属的需求,减轻病人及家属的心理压力,努力为病人创造人性化的治疗环境。2003年11月-2005年11月,手术室将人文关怀融入对手术病人家属的护理服务中,现将做法报道如下。

1 做法

1.1 给病人找个“熟人” 针对病人就医过程中愿意“托熟人”的现象及“托熟人”的就医心理,给手术病人找个“熟人”,即巡回护士。术前1 d,巡回护士携带手术有关设备、手术室布局等方面的照片到病区访视病人,向病人及家属作自我介绍,介绍手术室工作环境及工作制度、术前、术中注意事项、手术过程、所需时间及效果、医院的设备条件和医生的技术水平,给病人阅看有关手术的照片,使其相信在现有医疗条件下,手术安全有保障。告诉病人手术过程巡回护士一直陪伴着你,有不舒适或要求随时提出来,尽力给予帮助。与病人和家属的交流中,体现出对病人的体贴、平等,取得病人和家属的信任。通过与家属的沟通,了解他们存在的心理问题,予针对性进行心理疏导,缓解其面对亲人手术决策时的焦虑和恐惧心理。手术当天,当病人到达手术室时,巡回护士马上出来与病人及家属打招呼,询问病人昨晚睡眠情况,术前准备工作完成情况,有无按时口服术前用药,听到“熟

[收稿日期] 2005-09-08

[作者简介] 许桂华(1968-),女,广东汕头人,大专学历,副主任护师,护士长。

悉”的问候声,病人紧张情绪明显减轻了,家属放心地把亲人交给“熟人”带进手术室。

1.2 用心处理红包问题 有些病人家属手里偷偷攥着红包,一定要“熟人”巡回护士收下,当有这种情况发生时,护士微笑地把红包收下,让病人及家属安心、坦然接受护士对他的帮助与关怀。手术结束后,护士再把红包送回给病人,并诚恳地对病人说:“您的好意我已收下,这份礼物是我回赠于您的,祝你早日康复”。棘手的红包问题在充满人情味的情况下解决了。

1.3 术中准确及时的信息传递 从病人被带入手术室开始,家属即表现出强烈的沟通欲望,文献[2]报道 70%的手术病人家属希望知道病人的手术进展情况,手术中信息的传递,为手术室与病人及家属之间架起一座桥梁。巡回护士是架起这座桥梁的关键人物,因此,巡回护士准确及时传递手术信息和病人的情况,使家属随时掌握手术进程,消除他们“被隔离”“置身事外”的想法。如为剖宫产病人的家属传递孩子性别、产出时间、母子平安等信息;为小孩病人的家长传递孩子手术麻醉非常成功、手术过程安静、手术进展顺利等信息;为肿瘤切除病人的家属传递肿瘤的性质、有无转移及肿瘤已完整切除、病人情况稳定的信息等等。手术结束时,可以马上送回病房或需要等待复苏,都予及时告诉病人家属。以往手术室大门稍有动静都会引起等候区家属的骚动,自从将人文关怀应用于手术室护理,对手术病人家属心理予以高度关注,对病人家属传递术中病人手术进程,让家属感觉到医护人员对病人的关心,满足其“希望医护人员关心尊重病人”的心理需求,满足了沟通的需要,有效地降低家属的焦虑心理,使他们更安心、放心地等待,明显地提高了对手术室工作的满意度。

2 成效

术后 2~3 d 巡回护士与护士长一起进行跟踪随访,了解病人伤口情况,询问手术后恢复情况及对手术室工作的建议,解答病人相关疑问,发放问卷调查表评价效果。

在实施人文关怀前(2003 年 10 月)后(2004 年 5 月)分别发出调查表 100 份,回收率 100%。病人

及家属对手术室工作的满意度由实施前的 78%提高到 99%,经 χ^2 检验, $\chi^2=21.67$, $P<0.01$,有显著性差异;创造了零投诉,在 2004 年医院年终评比中获医疗、护理安全无投诉科室。

3 讨论

3.1 对家属的关怀满足了病人的基本权利,提高了病人及家属的满意度 病人的基本权利之一为“与家属联系权”。病人的需求未能达到,是影响满意率的首要因素^[3]。巡回护士术中为病人家属传递手术信息和病人情况,为病人与家属架起了随时保持联系的桥梁,满足了病人的基本权利及家属的需要,提高了对护理工作的满意度。

3.2 转变了护理服务理念,提升了护士职业形象 人文关怀的实施,改变了护士的工作作风,改善了服务态度,主动询问病人,帮助病人解决实际问题,赢得病人的信任和赞扬。护士通过不断地加强业务技术的训练及沟通技巧、人文科学知识的学习,掌握了现代护理服务的运作方式和技巧,从外表到内涵修养均得到全面的提高,向病人及家属展示了护士美好的职业形象,转变了护理服务理念,提升了护士职业形象^[4]。

3.2 对家属的关怀拓展了整体护理的内涵,使“以病人为中心”落到实处 通过学习相关人文科学知识,手术室护士充分认识到家属在病人康复过程中的重要作用,注意满足病人家属的需求,使其有效地参与到病人的治疗及康复过程中,促进病人的康复。通过对手术病人家属实施人文关怀,扩大了护理服务范围,融洽了护患关系,提高了病人及家属满意度,创造了零投诉,使整体护理的内涵得到进一步体现。在 2004 年医院年终评比中获医疗、护理安全无投诉科室。

[参 考 文 献]

- [1] 文国英,沈 莉.六西格玛管理在护理特优服务中的应用[J].南方护理学报,2004,11(5):59-60.
- [2] 孙转莲.手术病人家属需求的调查分析[J].护理研究,2005,19(2):303-304.
- [3] 崔 钢.影响病人满意率的因素及对策[J].南方护理学报,2004,11(1):57-58.
- [4] 王 虹,陈红宇,胡君娥,等.实施温馨工程 提高护理质量[J].南方护理学报,2005,12(2):87-88.

[本文编辑:杨玩华]