

搞好护患双向关系 加强护士的道德素养

王莹 董丽霞

(黑龙江省大庆市第二医院 163461)

摘要:病人住进医院后,周围的一切都是陌生的,环境、人员等都需要他们来熟悉、认识,尤其是传染病病人,他们需要住院的时间长,这样相对的与医务人员接触的时间也长,那么在患者住院的整个期间里接触最多、最密切的是护理人员,因此,护患关系的好坏直接影响到患者疾病的发展与转归,如果护患关系处理的好,那么病人就会感到心情愉快,就能更好地接受、配合治疗,使疾病向好的方向转化,反之,则会增加不必要的心里负担,不能保持良好的情绪,如果病人的情绪障碍就会通过大脑皮质下中枢的反作用,可以加重躯体的疾病,如悲伤、痛苦、愤怒等情绪可以通过中枢神经系统、内分泌系统和免疫系统的作用引起器质性病变,由此可见没有良好的情绪,病人就会延长住院的时间,甚至使病情恶化,因此,搞好护患关系对病人疾病的转归具有积极的意义。

关键词:护患关系;道德素养;

中图分类号:R471 **文献标识码:**D

正如物体的作用力和反作用力一样,在护患关系中,护士和患者之间彼此面对的都是一个有生命、有思维的有机整体,护患之间的交往必定都会给对方带来一定的影响,如一句话、一项处置、一个动作等都会使护患双方各自产生一定的反应,所以说这种关系是双向的,但在这种关系中处于主导地位的是护理人员,因为病人是求医,护士对病人施行护理而患者是接受施护,所以说是从属者,处于从属地位,因此,在护患关系这一矛盾中,护理人员是矛盾的主要方向,对患者关系处理起决定作用,下面首先从护士的角度就如何搞好护患关系谈谈自己的一点粗浅看法。

1 尊重病人

尊重病人是搞好护患关系的前提,是护患关系中最基本的道德原则,受人尊重是每个人的需求,尤其是患病的人则更需要别人的尊重。那么,护士尊重病人主要应表现为有良好的语言行为。

语言是我们与患者交流感情、沟通思想、了解、观察病人心理状况以及病情的重要工具,也是心理护理与心理治疗的手段,可见护士的语言修养、语言艺术至关重要,因此要提倡使用^[1]。

1.1 礼貌性语言

礼貌性语言可以使病人心情愉悦、愉快地配合、接受各种处置,也使病人要求受到尊重的心理得到满足,例如:当病人准备就诊时,值班护士说:“同志,该您就诊了,请进。”这种礼貌性的语言即可以减少护患中的许多纠纷,也可以密切护患关系。

1.2 安慰性的语言

病人有病求医,其心理状态的一个特点是希望得到同情、体贴,护理人员使用安慰性语言可以消除病人的种种忧虑,同时也使病人感到温暖、体贴,有一个良好的精神状态,反之,刺激性的语言只能加重病人的病情。例如:有的病人想要了解自己的病情和预后,医护人员却说:“不要紧,死不了”,这不仅

使病人得不到安慰,反而会加重病人的忧虑,使护患之间产生隔阂。

1.3 解释性语言

患者在初次就诊或在治疗的过程中总会有这样或那样的问题要问,尤其在长期的住院治疗过程中,他们总是希望了解自己的病情,以及在治疗过程中出现的一些情况,这就需要我们对他们提出的问题给予耐心的解答,如病人长时间肌肉注射,局部出现硬节、或肌肉注射出血时,病人就会询问:为什么有硬节或出血,对于这些问题护理人员应向他们耐心做以解释,不要简单回答打针就得出血或干脆拿个棉签说:“按着吧,一会就好了。”这样就会使患者失去信任感,不愿再作沟通,就会影响护患关系和护理心理工作的开展、进行。

2 平等待患

护士服务的对象是病人,这些病人来自各自不同的岗位,有着各自不同的社会分工,护理人员决不能因社会分工的不同而把病人分成高低贵贱,任何病人不论从事何种工作,社会地位高低、经济状况好坏,我们都应该一视同仁,给予一样的尊重、一样的照顾,不能因为某病人有一定的社会地位和社会背景就采取“特殊”照顾和无原则的迁就,也不能因为患者是普通百姓,特别是农民就冷淡、歧视,更不能以衣帽取人,要切实做好四个一样即:城乡一样、干群一样、生熟人一样、院内外一样。

3 以诚待患

人与人之间交往应以诚相待,那么在护患交往中也要以以诚相待为原则,也就是要带病人如亲人,因为患者从入院到出院这一期间,从疾病的治疗到饮食起居的生活护理,无不与护士工作密切相关,病人的心理受护士言行的影响很大,这就要求护士在工作中处处为病人着想,要富于同情心,让自己的一言一行给病人带来温暖,如主动询问病人有什么困难、帮助他们购买物品,在给病人静脉穿刺结束后应为病人放下挽起的衣袖、盖好被子等,如此才能使病人感到病房就是病人之家,护士似亲人^[2,3]。

作者简介:王莹,(1971-),女,主管护士,从事临床护理工作

(收稿日期:2006-03-08 接受日期:2006-04-06)

4 具有专业修养

护士的专业修养包括具有丰富的专业理论知识和各项熟练的护理操作技能,只有具备一定的专业修养,才能对患者提出的问题给予解答,做到言之有理,行之有据,从而得到病人的信赖,在临床工作中,当病人向护士问及药的作用、卫生知识以及自己的病情时,有的护士回答:“不知道”、或“去问医生”。对此病人就会认为护士什么也不懂,甚至对于施行在他身上的治疗、护理都存有疑虑,产生一种不安全感,因此,我们对于病人提出的各种问题,在执行保护性医疗制度的前提下,应尽力给予解答,使病人确信我们有能力,主动与我们沟通和交往,有利于我们及时观察病情,了解病人的情况,做好临床护理工作。

以上从护患关系的主导方面谈了应如何搞好护患关系,那么作为护理人员应如何对待矛盾如何对待患者对护理人员的言行也是十分重要的。由于患者的个人修养、思想素质、文化水平不同,所以他们对护理人员的反应也不同,这就要求护理人员要正确对待病人的各种言行。

第一、正确对待病人的权利:对于病人的权利除正确对待外,还应加以维护,对于病人的正当批评和合理要求,护理人员应予以接受和采纳,不要认为是对医务人员的刁难,甚至给予打击报复,这样是错误的,这样就会使护患关系恶化。

第二、加强自制力:所谓自制力就是指在遇到某中意外或突然冲击时,能够控制自己的思想情绪,以冷静态度处置之,一个具有良好自制力的人,他既可以运用自制力去克服各种困难,又可以运用自制力去控制能够影响或破坏所有达到目的之相反的行动。

在护理工作中常常遇有个别思想修养较差的患者,提出一些不合理的要求和意见,甚至公然出言不逊,侮辱和伤害医务人员,如有的患者不遵守院规,护士在对其说服教育时,患者认为护士是多管闲事,于是出言不逊,破坏了护士对病人的管理,造成护患关系的恶化,对此,护理人员要用理智战胜感情,稳定自己的情绪,避免感情用事,从大局着眼,从整个护患和病人的利益着眼,强制约束自己愤怒的情绪,不计个人利益的得失,表现为容忍、宽大、体谅对方,在对方气势逼人的情况下,能够和蔼、耐心地解释,等待适当时机再说服对方,最后使已经恶化的护患关系急转直下,趋向缓和^[4]。

5 良好的道德修养是搞好护患关系的基础

以上从两方面谈了护患关系,要想搞好护患关系,就要求护士具有良好的道德修养,良好的道德修养是搞好护患关系的前提和基础,近代护理学的先驱者南丁格尔,她在护理方面

成功的一个要素就是挑选道德高尚的妇女担任护士工作,我国著名的民主主义革命战士秋瑾在她译著的《看护学教程》一书中指出看护是“对社会义务之一端”,“即使学说全备、技术娴熟,然非慈惠仁爱,周密肃静,慈慰患者之痛苦,而守医士之命令,亦不适看护之命”。这一切都说明护士道德修养的重要性,护士的道德要求很多,其中最为重要的是护士的忠诚与护士的责任两个问题。

5.1 护士的忠诚 主要包括两个方面:

5.1.1 忠诚于护理事业:所谓忠诚于护理事业就是热爱护理工作,由于护理工作本身具体、繁琐的特点,由于社会上还存在着把护理工作看作低人一等的思想,也由于部分病人对护士的不尊重,致使护士不热爱护理工作,基于此要教育护士学习白求恩满腔热忱为病人服务的精神,使护士认识到护理工作的重要意义,是值得忠诚和为之献身的,只有忠诚护理事业,才能够扎扎实实地做好护理工作,全心全意为病人服务,时时刻刻为病人着想。

5.1.2 忠实于病人的利益:要热爱病人,在任何情况下都要维护病人的利益,要关心体贴病人,以自己的言行使病人感到温暖,不管病人是什么形象都不嫌弃他们,不嫌他们脏、身上有味,不嫌他们呻吟呼叫、以及要求烦多而是主动接近他们,为他们排忧解难,成为病人利益的保护者和病人的信赖者^[5]。

5.2 是加强护士的责任感

护士是充分认识护理工作的重要,必须十分认真,审慎地对待自己的工作,如果工作稍一疏忽,就会铸成大错,危及病人的生命,甚至有些是不可弥补的,如误降白开水当作盐水输入病人体内造成病人死亡等好多教训,这就要求护士在工作中一丝不苟、严细认真、尽职尽责的好作风,并且发扬“慎独”精神,把好责任关,不断提高责任道德修养,真正尽到“保存生命、减少病痛、促进健康”三个方面的护理工作职责^[6]。

在整个护理工作中,护理人员只有具备一定的职业道德修养才能搞好和促进护患之间的关系,才能够实现为病人服务这一宗旨。

参 考 资 料

- [1] 周爱萍, 玉晓咏. 整体护理中的护患关系探讨[J]. 中原医刊, 1999, 26(11): 64
- [2] 梁辉. 如何处理好护患关系的探讨[J]. 川北医学院学报, 2003, 18(2): 101-102
- [3] 黄桂琴. 浅谈人性化护理服务[J]. 生物磁学, 2005, 5(4): 83-84
- [4] 王元娇. 新形势下护患关系的探讨[J]. 浙江临床医学, 2003, 5(12): 951
- [5] 王晶, 廉玉兰. 临床护患沟通的原则和技巧[J]. 生物磁学, 2005, 5(3): 78-79
- [6] 邓彩蓉. 关于搞好护患关系及避免医患纠纷的思考[J]. 国际医药卫生导报, 2004, 10(10): 176-177