浅谈护患关系与系统化整体护理

苏 敏

(黑龙江省大庆市第二医院肝炎一科 163461)

摘要 目的:建立良好的护患关系,使系统化整体护理顺利进行,并促进病人早日康复。方法:护士以礼仪服务、语言艺术、行为艺术、自身修养和工作能力赢得了患者的信任,达到了护患间的双向沟通。结果:在良好的护患关系下,病人才理解与支持护理工作,护士的社会地位得到提高,同时也提高了护理质量。

关键词:护患关系;系统化;整体护理

中图分类号:R47 **文献标识码:**D

护患关系是患者与护士在护理过程中形成和建立起来的人际关系,它直接影响着患者的心理变化,与患者的康复有着密切的联系。系统化整体护理的模式是以病人为中心,以护理程序为基础,以满足病人的需求为目的。护患关系的形式也从主动—被动型转为指导—参与型,这种新型护患关系形式把护士与病人置于平等地位,要求护士在提供护理服务的同时,必须尊重病人,平等相待,只有确认这样的服务角色,才能架起护患之间沟通的桥梁。在护患沟通中,护士既要学会做病人的“熟人”,又要做病人的“专家”。要注意角色转换,设身处地想病人之所想,急病人之所急,帮病人之所需,融洽护患关系,达到有效的双向沟通。因此,实施整体护理过程中护士与病人的有效沟通,良好和谐的护患关系显得尤为重要。只有在良好的护患关系前提下,方能客观地评估病人的健康状况,及时准确地了解病情和发现健康问题,有针对性的进行护理活动,使病人的个体差异得到保护,从而调动病人的主观能动性使他们处于接受治疗护理的最佳身心状态,积极主动系统乐观地配合治疗和护理,使系统化整体护理得以完善实施。下面就如何建立良好的护患关系,提高整体护理质量谈一点认识和体会。

1 良好的护患关系形成的条件

1.1 塑造好自身形象

护士应给患者留下良好的第一印象,如整洁的衣着、得体的打扮,以及和蔼的语言态度等,是建立良好护患关系的前提。护士应该体现对病人的真心、细心、耐心和责任心,以此缩短护患之间的距离,融洽双方关系,建立心理沟通的基础。同时良好的人格气质、心理行为,着装举止和尊重、诚信的态度,最大限度给以亲切感、信任感、折射出护士的修养和人性,使病人感觉到护士的可敬可信,有助于沟通的展开,更好地维系护患关系。稳重、端庄、文雅、热情大方的外在表现,使患者感到非常温馨,大大缩短了护士与患者的距离,加上良好的职业素质和高尚的职业道德,才能获得患者的初步信赖。

1.2 护理技术精益求精

护士没有扎实的理论知识与熟练的操作技能是难以取得患者信任的。熟练的技术不仅使病人获得安全感,而且会使

病人对护士产生敬意。要求护士操作正规,严格执行三查七对制度,动作熟练、稳妥、协调、灵活,有条理性。反之,由于护士工作不熟练,业务水平不高等都会使病人产生逆反心理。病人的不安全感增强,甚至产生怀疑、反感,不利于护理工作的开展,导致护患关系的紧张。如患者询问有关自身的疾病问题,而护士却不懂,输液时不能一针见血,其结果无疑会阻碍护患间的沟通,使病人产生逆反心理,失去患者的信任,导致护患关系的紧张,从而使护士难以了解患者的病情和心理状态,使整体护理得不到完善的实施^[1,2]。

1.3 护患间相互尊重与理解

护士以同情理解的态度为根本,以尊重其人格为前提,主动与患者谈心,了解他们的需求并使之得到满足。护士与患者沟通过程中,要注意语言的规范性、礼貌性和道德性。语言使用要准确,交待问题通俗易懂,对不同层次年龄、职业的患者,要采用适当的称谓。同时注意语言的保密性,尊重病人的人格与权利,应视不同病情,不同对象采取不同的交流形式,对病人的隐私应严格保密。沟通过程中还要注意倾听技巧,倾听时应全神贯注,要根据患者身体姿势、动作、表情了解病人所表达的意图,对病人的诉说应有适当的反馈。如:点头、微笑、手势等。即使面对患者重复的陈述,护士也应该认真听取,不要任意打断话题,更不能有不耐烦的表示。对一些在职人员,因工作繁忙,治疗时间无法固定,我们就充分理解支持他们的工作,治疗随到随时进行,设法帮助他们治疗工作两不误。当患者得到护士的尊重与理解时,他们也会同样地尊重和理解护士了,避免了矛盾的发生和激化,从而促进和谐、互动式的新型护患关系的良性发展。这时,患者处于接受治疗护理的最佳心身状态,护士的整体护理工作极易见效,这将有利于疾病的早日康复,体现出护理的高质量^[3]。

1.4 向患者献一片爱心

患者住院期间除了疾病的折磨外,精神上 also 感到孤独无助。护士要保持敏锐的观察力,注意病人的情绪反应和表达方式,对诊疗顾虑重重者应耐心“调”之,使其充分宣泄,积极开导,树立战胜疾病的信心;对手术焦虑、恐惧而产生激烈情绪者,应酌情“宽”之,以科学、客观、负责任的态度,耐心疏导,增强心理承受能力,而对治疗风险不重视,盲目乐观者,应适可“慎”之,客观公正分析诊疗的利弊和预后,避免期望值过高和缺少心理准备。同时,护士不仅是医疗护理的执行者,还应以天使般的胸怀向患者献上一片爱心。凡事设身处地的为病人着想,满足他们的各种需求,主动帮助他们解决各种困难,

作者简介:苏敏,(1968-),女,主管护师

(收稿日期:2006-05-07 接受日期:2006-06-22)

待患者如亲人,热情关心他们的生活起居,用行动让他们时刻感受到家的温暖。为病人倒上一杯热开水协助其服药,协助病人入厕,为喜欢下棋的患者介绍同病区的棋友;为喜欢看书读报的患者提供他们所需的书籍报刊。为在病房过生日的患者送上一份写满祝福的生日蛋糕;逢年过节为患者送一张精美的问候卡和一束鲜花。这些看似微乎其微的行为都会让病人时时刻刻感受到亲人般的温暖,将护患关系转为亲友关系。总之,护士无论做什么,心里都想着病人,用实际行动在护患之间建立一种充满爱心的温暖氛围。

2 良好的护患关系在整体护理中的重要作用

2.1 良好的护患关系对护士的自身作用

护士在平凡的工作中付出了自己辛勤劳动和一片爱心,获得了病人的理解与尊重,护理工作也得到了病人的认可和支持。护士从中看到了自身的价值,进一步激发了她们的热情和进取精神,更加自觉地以高质量的护理服务于病人。这对整体护理的实施具有积极的作用^[4]。

2.2 良好的护患关系对患者的作用

良好的护患关系使患者在心情舒畅的氛围中接受治疗护理,其感受、情绪和要求都能得到护士的重视。不仅患者的需求得到了满足,而且参与治疗的过程,得到了自我保健知识的教育和指导。对他们的疾病康复将起积极的作用。

2.3 良好的护患关系是实施整体护理的最终保证

只有护士心中随时想着病人,才能做到以病人为中心,为病人解决健康问题为目的,为病人提供全方位服务。在良好

的护患关系下,才能有病人对护理工作的理解与支持,同时护士的社会地位也才能提高。当二者相互协调,相互促进,形成一种良性循环时,也就提高了整体护理的质量,实现了病人早日康复的愿望^[5]。

3 体会

随着社会的进步和文明程度的提高,护患关系领域的沟通艺术日益引起人们的重视。护患沟通适应于生物—心理—社会医学模式和现代整体护理模式,符合病人的心理需求,满足病人日益增长的自我保健、安全意识的需要。通过上述沟通艺术的探索与实践,增强了与患者间的亲和力,避免了许多护患间潜在的冲突,既维护了病人的利益,又有利于护理工作的开展。因此,护理人员必需加强人文社会科学知识的学习,以取得患者(家属)信任为前提,掌握护患沟通的方式、方法和技巧,以达到与病人有效交流之目的,进一步完善护患关系,提高整体护理质量。

参考文献

- [1] 刘玉馥.护患关系研究进展[J].国外医学护理分册,1996,15(5):195
- [2] 张艳萍.医护患互动影响因素的分析与初探[J].现代生物医学进展,2006,6(5):78-79
- [3] 罗佩,周霞,刘惠丽译.护理学中信任的概念分析.国外医学护理学分册,1997,16(3):122
- [4] 王莹,董丽霞.搞好护患双向关系,加强护士的道德素养[J].现代生物医学进展,2006,6(5):86-87
- [5] 姜国和.医患交流——医者必修课.健康报,2002,12:26

(上接第151页)

6 小结

通过对国内近几年的护士工作满意度研究文献分析结果可见,近年来学者们愈加关注对护士工作满意度的研究,研究的角度各有不同,研究论文的质量也有所提高,但从统计分析结果我们不难发现,很多方面还存在不足,有待进步提高和改善。主要有以下几方面:①研究使用的测量工具缺乏科学性:国内学者今后的研究应致力于研制适合我国国情的真正有效的标准化测量工具,使得测验更具客观性,测验结果更具可比性、推广性;②研究群体过于集中,不够全面:主要集中在临床各科室,对社区护士的研究极少,随着我国社区卫生服务体系的日趋完善,人们对社区卫生服务的需求日益增加,社区护士的群体也会逐渐扩大,对社区护士会愈加关注,因此这方面的研究亟待加强^[8]。此外,合同护士在大中型医院护理队伍中所占比例越来越大,她们的人员稳定性、工作满意度会直接影响到医院护理质量的好坏^[9],故应同样关注在编护士和合同护士;③抽样缺乏随机性:研究对象的选取是否随机,直接影响到研究结果,因此研究论文还需进步规范;④影响因素研究多,对策研究少:论文中关于护士工作满意度的影响因素研究较多,而对策性研究即干预性研究较少,尤其是具有实际指导作用的政策性研究基本没有,这方面还值得探索。由此可见,国内关于护士工作满意度的研究尚集中在调查性研究层次,

干预性研究还未充分开展,鉴于护士工作满意度对护士自身以及护理质量的重要影响,开展干预性研究势在必行。

参考文献

- [1] Barrett MC, Goldenberg D, Faux S. Career patterns and job satisfaction of Canadian nurses educators[J]. Journal of Advanced Nursing, 1992, 17(8):1002-1011
- [2] Mueller CW, McCloskey JC. Nurses' job satisfaction: A proposed measure[J]. Nursing Research, 1990, 39(2):113-117
- [3] 王炳花,王晓蓬.护理管理方式与护士工作满意度关系[J].齐鲁护理杂志,2003,9(10):797-798
- [4] 袁璐,李继平.特需医疗服务机构中护士工作满意度的调查分析[J].中国卫生事业管理,2003,19(5):310-311
- [5] 王玉玲.当前护士压力分析与应对[J].中国民康医学杂志,2005,17(1):62
- [6] 刘玉馥,周莉.护士压力研究进展[J].国外医学护理学分册,1998,17(1):3
- [7] 胡雁,杨英华,马敏芝,等. Donna McNeese-Smith.关于护士长领导方式与护士工作效率的研究[J].中华护理杂志,1999,34(8):453-457
- [8] 李晓惠,王剑.深圳社区医务人员工作满意度调查与分析[J].中国卫生事业管理,2004,6(10):632-633
- [9] 李小红.我院合同护士工作满意度调查分析[J].中国医学理论与实践,2003,5(1):676-677