

浅谈人性化护理在创伤外科的应用

唐满钰

(上海市普陀区中心医院 创伤外科, 上海, 200062)

摘要: 创伤外科患者的伤病多由突发性的事故引起,需要得到及时、有效的救治和护理。医院需要全面提高创伤外科护理工作,以适应现代化医患关系的需求。人性化护理是以“患者为中心”的现代护理模式,本研究通过回顾人性化护理在创伤外科的应用现状,浅析可能存在的问题并提出相关建议,旨在提高人性化护理理念在创伤外科中的应用效果,转变服务观念、优化服务模式和质量。

关键词: 人性化护理; 创伤外科; 心理护理; 人力资源; 医患沟通

中图分类号: R 473.6 **文献标志码:** A **文章编号:** 2096-0867(2017)10-0202-03

Application of humanistic nursing for patients with trauma surgery

TANG Manyu

(Department of Trauma Surgery, Putuo District Central Hospital, Shanghai, 200062)

ABSTRACT: Patients suffering from sudden trauma required rescue and nursing intervention timely and effectively. The nursing work of traumatic surgery should be improved comprehensively to meet the requirements of modern doctor-patient relationship. Humanistic nursing is a patient-oriented nursing model. This paper reviewed the current status of humanistic nursing in department of trauma surgery, and to discuss the potential problem in implementation and related suggestion, in order to change the service concept and optimize the nursing model and qualification for patients with trauma surgery

KEY WORDS: humanistic nursing; trauma surgery; psychological nursing; human resource; doctor-patient communication

随着医学技术的发展,现代护理的方式方法发生着变化,尤其是工作量特别大的创伤外科的护理。护理工作应该从人性化的角度出发,为创伤外科的患者提供合格的服务^[1]。人是情感动物,人性化的服务可以给患者带来良好的心理体验,可以有效的帮助患者身心恢复。人性化的服务应结合心理护理主动提供服务,改变过去被动的服务模式。随着人民生活质量的提高,患者的医疗需求也越来越高,除疾病的治疗需求外,也关注服务需求是否得到满足。创伤外科的患者因为意外伤害,发病突然、病情多变,愈后难以预料等特点,所以不仅希望获得治疗性护理服务,还能享受到舒适的人性化关怀^[2]。

1 人性化护理概念

人性化护理的概念是一个非常先进的护理概念,人性化护理的提出者是美国人华生^[3]。华生先生创新性地提出的“人性照护”的护理模式,该模式经过多年的发展,受到了越来越多人的认可。人性化护理是指护士对人性科学有很深的研究,可以给予患者人性化的服务^[4]。根据患者生活环境、患病史、身体状况、个人喜好的不同,有针对性地给患者提供不同的服务^[5]。现代人性化护理服务理念就产生于这样的时代背景之下,人性化护理是一种更加完善的护理模式,极大地帮助护理事业的进步,真正的做到了以患者为工作的中心。

2 创伤外科应用人性化护理存在的问题

随着人性化护理在创伤外科的全面应用,在护理过程中也遇见了许多问题,需要医院和护士继续多方面共同努力,一起解决,为患者提供更好的护理服务^[6]。

2.1 护士人性化护理知识缺乏

系统地学习和服务是人性化护理的一个非常重要的前提,人性化护理不仅仅需要有丰富的医学知识,更需要护理工作者有着丰富的伦理学、行为学以及心理学等学科的知识,只有充分的掌握了这些知识才能提供人性化的服务^[7]。由于医院护理工作者的培养模式不够完善,护理人员知识面狭窄,知识较于陈旧,护理人员普遍缺乏伦理学、行为学、心理学等相关学科的知识,对新技术、新业务的学习不够重视,人性化护理的实现遇到了瓶颈,尤其在创伤外科的护理工作中,患者住院时间较短,病情发展较快,人的情绪容易波动,这给医院开展人性化护理制造了困难^[8]。

2.2 对人性化护理内涵理解不全面

很长时间以来,医院管理者以及一些医务人员,认为患者到医院来看病,医院对患者只管看病,却忽视患者的心理感受。创伤外科的治疗一般都非常复杂,护理工作在里面起着非常重要的作用,完善的护理可以让患者身心愉悦,从而有效的帮助患者恢复健康^[9]。护理人员受陈旧观念的影响,尤其是创伤外科,受工作量大,手术量大,患者流动快,工作繁琐等影响,忽视了患者的心理感受,只是片面的完成护理工作^[10]。

2.3 护士缺编,工作繁重

创伤外科的工作量大,需要完成很多繁琐的事情,并且需要对患者的实际情况进行研究,因此需要大量的护理工作者^[11]。而很多医院护士缺编的情况普遍存在^[12]。随着医学模式的转变,人性化护理的需求量也越来越大,直接导致护士的工作量越来越大。基于护理人员紧缺的现象日趋突出,护士绝大多数的时间被投入到日常的护理工作中,与患者沟通的时间非常少,加上日常工作量和工作压力都比较大。因此一些护士在进行服务时缺乏耐心,情绪不好,而这些现象与人性化护理相悖^[13]。

3 创伤外科人性化护理的建议

3.1 树立人性化护理的理念

要做好人性化护理,首先必须要树立起新型

的服务理念,坚持真心诚意为患者服务,狠抓细节,想患者之所想,急患者之所急,积极地按照人性化护理的理念,用心为患者服务。一切服务以患者为中心,护理工作者必须站在患者的角度,合理有效地解决出现的问题,在整个护理过程中,要重视患者的心理需要,并且积极地满足患者的心理需要。创伤外科应用人性化护理,首先树立尊重人权的观念,为患者提供服务时要坚持“以人为本”,若患者出现对身体恢复不利的行为要用善意的语言进行制止^[10]。护理人员除需具备一定的医学基础和专业理论外,还要加强伦理学、行为学、心理学、语言学等相关学科知识的积累。

3.2 规范行为,做好心理护理

人性化护理过程,是一个新型的护理过程,因此必须对整个护理过程进行相应的培训,达到规范护理人员人性化服务的行为^[15]。塑造护理人员职业形象对于人性化护理能否实现有着决定性的作用^[16]。语言是护士与患者建立信任的一个非常重要的途径,良好的语言组织能力可以培养护士与患者之间的感情,有效的增进护患关系。在工作中使用规范的语言,可以让患者感到亲切,应该把“请、您好、对不起、谢谢”用词贯穿在整个的工作中,缩短护患之间的距离。创伤外科的护理工作者在与患者进行交流时,应该诚恳并大方得体,充分地获得患者信赖。同时,医院应该对护理人员进行专门礼仪培训,规范护士行为^[17]。护理工作者的着装也应进行严格规定,要明确要求统一着装、不浓妆艳抹,护理人员的站姿、坐姿也应该制定标准,最终帮助人性化护理得到全面实施^[18]。创伤外科患者经常会出现担心、紧张等情绪,严重者还会有创伤后应激障碍,护理工作者应结合具体情况,采取合理的心理护理措施,通过沟通、安慰帮助患者减少陌生感,积极的配合治疗。护理工作者必须要站在患者的角度,合理有效的解决出现的问题,重视患者的知情权,始终让患者处于积极的状态,有助于疾病的恢复。

3.3 合理排班,适时减压

要根据创伤外科护理人员的气质和性格特点,合理安排人力,用人之长,调动积极性,发挥个人潜能。根据科室分级护理情况、护理难度、技术要求情况进行分工,弹性排班,责任护士负责的患者≤8例,新老搭配,年资高的对年资低的进行业务指导。科室经常安排聚餐、逛街等活动营造一个和谐友好的氛围,可减轻工作压力,减少工作上

差错事故的发生。

3.4 加强与患者及家属沟通,优化治疗环境

因创伤外科的病情多为突发事件,患者及其家属容易产生紧张、焦虑等不良情绪,会对护理人员产生不信任感。护理人员应了解和针对他们的不同经历,不同文化层次,不同经济收入,不同年龄结构,不同个体的不同心态和心理特征,与他们进行积极有效的交流。护理人员应向患者及其家属做好宣教,介绍所采取的医疗及护理措施。创伤外科的治疗环境是提供人性化护理的软环境,为患者营造一个轻松愉快的环境对于人性化护理的实现有着十分重要的意义。良好的环境可以使患者处于最佳的心理状态接受治疗^[19]。创伤外科就诊室应保持无异味和干净整洁,这不仅是对患者身体健康的一种保证,也是人性关怀的一种体现^[20]。创伤护理者,应经常开窗通风,在病房布置一些朴素的花草,并配备图文并茂的专业知识宣传册,摆放在患者方便取阅的地方。病床前安装床头灯,并教会患者使用床头铃,在满足患者需要的同时,也帮助护士对输液情况的了解,还不影响同病房其他人的睡眠质量。护理工作者还应注意自己的仪表,简洁合理的着装、微笑及友善的态度都是非常必要的;在进行各项护理操作时,对患者提供的治疗要进行详细的说明,尽量减少与患者之间的误会,当误会出现时应该进行解释说明,让患者感受到人性化护理。

4 小结

人性化护理是一个新颖的护理理念。在倡导优质护理的同时要努力使人性化护理服务落到实处。创伤外科具有起病急、伤情危重凶险、病情复杂多变、愈后难以预料等特点,作为护理人员,坚持以患者为中心,尽量满足患者的要求,积极地按照人性化护理的理念,用心为患者服务,重视患者的知情权,让患者处于积极的状态,帮助患者早日康复。人性化护理应始终坚持“以人为本”的患者服务,为护理事业的发展做贡献。

参考文献

- [1] 刘校瑾,李广丽,陶春燕.应用人性化护理管理的体会[J].中外医疗,2011,30(24):120.

- [2] 刘芳.胃肠肿瘤外科关于人性化护理的应用探讨[J].中国医药指南,2011,9(29):356-357.
- [3] Wu H L, Volker D L. Humanistic Nursing Theory: application to hospice and palliative care[J]. J Adv Nurs, 2012, 68(2): 471-479.
- [4] 孙晓峰.创伤外科应用人性化护理的研究[J].中国实用医药,2012,7(13):252-253.
- [5] 陈敬平,韩玉锦.人性化护理模式应用于慢性肺源性心脏病患者的临床分析[J].中国医学创新,2013,22(17):74-75.
- [6] 王学琴.细节护理在普通外科优质护理服务中的应用[J].吉林医学,2014,35(6):1305-1306.
- [7] Burston A S, Tuckett A G. Moral distress in nursing: contributing factors, outcomes and interventions[J]. Nurs Ethics, 2013, 20(3): 312-324.
- [8] 刘丽霞,房丽娟,岳迎新.人性化护理在手术室护理中的应用及效果评价[J].中外医学研究,2014,18(7):48-49.
- [9] 赵海珊.手术室中应用人性化护理的临床疗效分析及启示[J].中国医学创新,2013,10(12):63-64.
- [10] 黄思思,蒋素兰,郑未希,等.人性化护理在美容外科的应用效果研究[J].护理实践与研究,2013,10(9):20-22.
- [11] 白玲.应用人性化护理管理的体会[J].中外医疗,2010,29(12):108.
- [12] 李丹益.人性化护理融入手术室护理中应用体会[J].吉林医学,2013,34(33):7029-7030.
- [13] 谢蓓蕾.人性化护理理念在手术室整体护理中应用的效果评价[J].中国实用护理杂志,2012,28(6):36-37.
- [14] 张雪莲.人性化护理在外科住院病人中的应用[J].天津护理,2006,14(3):173-174.
- [15] 庄东明.人性化护理在胃肠肿瘤外科病房的应用探讨[J].内蒙古中医药,2008,27(11):42-44.
- [16] 董昕.Y医院人性化护理服务的研究[D].天津大学,2009.
- [17] 张桂兰.普外科手术实施人性化护理的分析[J].中国卫生产业,2012,9(35):37.
- [18] 王丽丽,申伟,万京芬,等.产科护理中应用人性化护理干预的效果分析[J].工企医刊,2012,25(6):39-40.
- [19] 林红.人性化护理模式在手术室护理中的应用价值分析[J].中国煤炭工业医学杂志,2016,19(1):126-129.
- [20] 董玲玲.人性化护理对急性心肌梗塞患者急性期心理状态的影响[D].山东大学,2006.

(本文编辑:张燕)