



HULI
GUANHUA I
XINGWEI
ZHINAN

护理关怀行为指南

王菊吾 主编



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

护理关怀行为指南

王菊吾 主编

浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

护理关怀行为指南 / 王菊吾主编. —杭州:浙江大学出版社, 2006. 5

ISBN 7-308-04737-7

I. 护... II. 王... III. 护理学 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 041978 号

护理关怀行为指南

王菊吾 主编

责任编辑 张真

出版发行 浙江大学出版社

(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310028)

(E-mail: zupress@mail. hz. zj. cn)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 浙江大学出版社电脑排版中心

印 刷 浙江良渚印刷厂

开 本 850mm×1168mm 1/32

印 张 3.5

字 数 66 千

印 数 0001—4500

版 印 次 2006 年 5 月第 1 版 2006 年 5 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-308-04737-7/R·196

定 价 10.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88072522

《护理关怀行为指南》编委会

主 编:王菊吾

主 审:郭长安

副主编:梁 立 蔡学联 叶志弘

编 著:(以姓氏笔画为序)

王菊吾 申屠敏姣 叶惠琴

朱伟君 余如平 陈彩娥

姚惠萍 翁 琴 斜晓帆

黄利双 魏丽君

序

参加了王菊吾主任护师主持研究的《住院病人对护士关怀照护需求及实践评价研究》的课题鉴定,并有机会审读了课题成果之一《护理关怀行为指南》一书的原稿,心中生出颇多感慨。

近代护理学发展至今,已有一百多年的历史。但在过去相当长的一段时间里,护理技术一直占据着护理的主导地位。近几年来,随着社会进步和经济发展,护理正在从以疾病为中心向以人的健康为中心转变,以人为本、人文关怀、关怀照顾等观念越来越多地渗入了护理服务、护理管理、护理研究的各个方面,以及护理实践的全过程。然而,护理工作者对如何实施本质上的关怀照顾抱有诸多困惑:何为以人为本?护士如何才能具备人文关怀的能力?怎样做才能让服务对象感受到真正意义上的关怀照护?而这些问题也恰恰触动了我们临床护理和护理教育界一些有识之士的敏感神经,启动了他们开展相关研究。

应该说,实现护理的以人为本,是一项系统工程,它包括护理理念的转变、护理教育的改革和临床护理的实践,只有全方位地对护士进行人文教育,全面提高了他们的人文素质,才能使他们从本质上去观察人、认识人、理

解人、同情人,进而做到关怀人和照顾人。这本指南正是在人文教育和临床实践的结合点上,对提高护理工作者的的人文修养和服务质量进行了非常有益的探索。

本书首先从理论上扼要地分析了当前国际护理界对护理本质的认识,介绍了关怀照护的内涵,然后再将作者们大量的相关临床研究汇总、提炼、升华,以简明的叙述,概括了各类主要科室和对具有代表性的各类患者的关怀照护行为。特别值得一提的是,书中的各个部分都运用了临床的典型案例,并从正反不同的侧面对案例进行评析,这样就使“关怀照护行为”不再局限于纸面和文字,表达性和操作性活动也不再离散,而是非常具体和明晰,浑然一体,具有很强的指导性和可操作性。

让我感到欣喜的是,这本书是临床护理工作者和护理教育工作者合作的结晶,两者的结合既使这本书在理论与实践的结合上相得益彰,又为他们进一步开展护理研究带来了新的启示。我真切地期望,更多富有临床实践经验的护士和在教学方面颇具造诣的专家学者携起手来,共同努力,为护理的理论建设和实践研究拓展一片新的天地。

我郑重地向所有在职护理人员 and 护理院校的老师和学生推荐这本书,并预祝中国的护理事业有更快地发展。

中华护理学会理事长

黄人健

2005 年 9 月

前 言

开展人性化服务最核心的内容就是尊重患者的生命价值、人格尊严和维护就医权利(选择权、知情权、隐私权)。关怀照护是护理专业的核心与精髓,没有关怀就谈不上护理。关怀照护的定义是为了改善人类生活状况与方式而直接去协助、支持及促进个人或团体的一种行为,它包括心理文化及社会等层面,提供一个全人的照护(整体护理),是护理的一种道德观念,也是一种应用各种技巧达到治疗目的的治疗行为。为此,护理人员应发挥表率作用,医德高尚无私,技术精益求精,生活上对患者关怀照顾,面带微笑,和蔼可亲,使患者容易接受并产生亲切感。为了提高护理质量,营造关怀照护病人的氛围,大力倡导关怀护理,是十分必要的。为此,特编写该护理关怀行为指南,使护士能以认真、关爱和高度责任心对待每一位病人。

人人都需要关怀,关怀可以增进人们的希望、快乐,并能促进疾病痊愈;在开展人性化护理中,能使病人满意,保证高质量的护理,永葆“白衣天使”的圣洁。

本手册由于编者水平和时间的限制,难免有不妥之处,敬请读者批评、指正。

编 者

目 录

1. 关怀照护的本质及内涵 (1)
2. 对门诊病人的关怀护理 (9)
 案例：对门诊病人的关怀 (11)
3. 对急诊病人的关怀护理 (15)
 案例一：对急诊危重病人的关怀 (20)
 案例二：对自杀倾向病人的关怀 (23)
4. 对入院、住院、出院病人的关怀护理 (26)
 案例一：对新病人接待的关怀 (30)
 案例二：对癌症病人的关怀 (32)
 案例三：对癌症病人化疗期的关怀 (37)
 案例四：对截瘫病人的关怀 (39)
5. 对产妇的关怀护理 (43)
 案例：对产妇分娩过程关怀 (46)
6. 对儿童病人的关怀护理 (50)
 案例一：对高胆素血症新生儿的关怀 (55)
 案例二：对幼儿的关怀 (58)
7. 对手术病人的关怀护理 (62)
 案例：对胆囊手术病人术前、术中、术后复苏的关怀
 (63)
8. 对烦躁病人的关怀护理 (70)

案例一:对双侧听神经瘤术后双耳失聪烦躁病人 的关怀	(72)
案例二:对脑外伤烦躁病人的关怀	(74)
9. 对 ICU 危重病人关怀护理	(75)
案例:对特重型心脏术后病人的关怀	(77)
10. 对 ICU 危重病人家属的接待	(81)
案例:对 ICU 患者家属的关爱	(83)
附录	
1. 微笑	(86)
2. 优质服务	(87)
3. 病房护士行为规范	(91)
4. 怎样向遭遇不幸的人表示安慰	(94)
参考文献	(96)

1. 关怀照护的本质及内涵

人文关怀是护理学科的核心和精髓,它要求对人的生、老、病、死全过程给以关怀和尊重。融人文关怀于临床护理之中,是现代护理学发展的方向,是病人健康之所需。通过分析关怀照护的本质及内涵,区分护理关怀行为和非关怀行为,可以帮助护理人员培养良好的人文精神,懂得关爱和尊重人的必要性和怎样去实现这种关爱和尊重。应该说,在临床护理中把人文精神表现出来,把关爱和尊重人的理念和意识付诸于行动,这是护理学科人文精神最直接、最生动的体现。没有关爱和尊重的理念和意识,就不会想到去满足不同个体病患的需求。

1.1 关怀照护的概念

人文关怀,又称人性关怀、关怀照护、关爱。所谓关怀照护,美国学者 Cohen 和 Leininger 认为是为了改善及促进人类的健康而直接去协助、支持及促进个人或团体的一种护理行为,而且会因文化差异而有不同的表现方式。关怀照护包括心理、文化及社会等层面。将人文关怀融入临床护理实践中,可深化整体护理。Waston 则认为关怀照护是护理的一种道德观念,经护理人员所提供的关怀照护可达到保护及促进人类健康,保持人类尊严的目的,因此,关怀照护是一种人际间的治疗过程,透过

人际间互动才能展示。1984年,美国学者 Leininger 在其理论中重申“关怀即是护理,护理即是关怀”的看法,以说明人文关怀与护理工作之间的关系。护理人员和病人相处时间最多,是医护团体中提供关怀最主要的来源。有的学者将关怀照护看作是一种自然形成的本质。对一个正在遭受痛苦的病人和家属而言,关怀照护是不可缺少的社会支持,就像母亲对孩子,或是朋友之间的友谊,在护患关系中引导他们缓解心理不适。人文关怀是护理工作本质,其重要性是不容置疑的。但在当前市场经济重视成本核算与讲究高科技的医疗环境中,人文关怀是否有其可生存的空间呢?这一问题引发笔者思考关怀照护的本质,并就如何应用其于临床实践中来提高护理的品质进行探索。

1.2 关怀照护的本质

美国学者 Morse 综合有关人文关怀的理论,将其分为五大概念:①关怀照护是人性的本质。将关怀照护视为一种原发性的文化概念及表达方式,因文化背景的差异而有所不同。②关怀照护是必然的道德规范。人文关怀的目的是保护、促进及保持人类的尊严。③关怀照护是一种情感的自然表达方式,一种对他人奉献的感受。④关怀照护是一种人际间的互动,可提供人性化护理并能深化整体护理。⑤关怀照护是一种治疗行为,应用倾听、触摸、安慰等技巧达到治疗的目的。

1.3 关怀照护行为的内涵

美国学者 Waston 将护理关怀行为分为表达性活动

和操作性活动。表达性活动是指提供一种真诚、信任且具有希望、同情心,以使人感到温暖的一种情绪上的支持性活动,如陪伴在病人或家属的身旁,倾听他们的抱怨或感受,并且给予鼓励性的话语,以安抚他们的焦虑、恐惧、害怕的情绪,让病人和家属感受到护理人员是真正要帮助他们的人。操作性活动指的是提供实际的服务,满足病人基本生活、舒适的需求,减少病人痛苦,包括熟练的技能、动作轻柔的护理、主动与病人家属沟通交流、为病人提供对疾病的认知及问题解决能力等专业性关怀的活动。

护理人员在临床护理中,除了要考虑到病人的心理、对社会支持的需求外,最基本的身体照顾是不能忽视的。其中,最重要的是在护理过程中时时评估病人的需求与期望,在达成共识后提供病人所需的关怀照护。良好的关怀照护,可融洽护患关系,促进病人早日康复,增加病人对护理服务的满意度。近些年来,国外对关怀照护概念的探讨、理论的形成及相关内容的研究众多,但国内则较少。研究关怀照护行为的内涵,可以发现其有关怀性与非关怀性护理行为之分。

1.3.1 护理关怀行为 ①奉献自我:护理人员在护理服务中全神贯注,以满足病人的需求,应实施微笑服务,态度亲切,有耐心,须热情关怀。②充分运用沟通技巧:善用幽默言语、触摸、倾听、引导、陪伴、安慰、解说、同情、鼓励等方式,缓解或解除病人的心理不适(哀伤、害怕、忧郁),引导病人说出忧郁、痛苦和烦恼,而护理人员

要有针对性地详细坦诚解说,澄清病人的疑虑,以减轻其内心的孤单,增添病人的信心与希望。③适时满足病人身体舒适与安全、心理、社会、精神方面的需求和健康教育。

1.3.2 护理非关怀行为 ①有伤害病人身体或危及其生命、使病人心理蒙受伤害与忽略漠视病人的行为,表现在为病人提供护理服务时心不在焉,有漠视与非人性化举措,不把病人看为一个独立的个体。②忽略、漠视病人,对病人的需求未用心做评估,即所谓视而不见,听而不闻,对病人的问话不予理睬。③对病人有时会说出忌语,如“不知道,你去问医生”;“你怎么这样烦,怎么又打铃了”;“像你这样,我们忙也要忙死了”;“打针总是痛的,叫啥?你的静脉生得不好,很难打”;等。

为做好人性化护理,护理人员必须在工作中投入缜密的思考与敏锐的感觉。关怀照护行为不只是情感、关注或仁慈的表现,它更应呈现在保护增进与保存人性尊严方面。

1.4 营造护理文化氛围,为开展人性化护理服务奠定基础

1.4.1 加强关怀照护理论和沟通技巧的培训

1.4.1.1 加强培训,帮助护士建立人文关怀理念

Watson 认为护理是关怀照护的科学,透过专业知识与人文知识的结合,可以使护理人员对人的行为有更深层的了解,从而更好地发挥护理专业的内涵与精神。要真正做好对病人的关怀照护,需更新传统的护理业务,即由以往的

完成任务为主,发展为以全人护理为本的模式。护士必须要有人文科学的知识,建立人文关怀理念。人文关怀教育可以促进护士人文素质的提高,并使之内化为人格、气质、修养,成为人的相对稳定的内在品格。只有具备完善人格,甘于奉献,做一个具有爱心、善良周到的人,才能学会关怀人和理解人,并将该信念转化为自觉行为。本研究证明,通过上课、学习和运用护理关怀行为指南等培训方式,进一步了解关怀照护的本质和内涵,可以帮助护士提高对人文科学的认识,建立人文关怀照护理念,并体现在护理行为举止上,贯穿于临床护理工作之中。

1.4.1.2 加强沟通能力和技巧的训练

护患沟通是人文关怀在临床护理中的具体应用。护理对象是人,是有疾病痛苦、情感脆弱,甚至有生命危险的病人,这不仅要求护士有扎实良好的专业素质,更期待护士有尊重人、关心人、同情人的良好心理品德。护患沟通在临床实践中起着不可低估的作用,既是护患双方互相理解、解决问题的重要手段,也是建设和谐社会的基础。

1.4.1.3 增设关怀照护的相关课程

由于以前大多数护理人员缺乏人文关怀相关理论和沟通技巧的系统学习,从而为开展人性化护理带来了困难。本研究结果显示,经过关怀照护培训后的护士关怀行为有非常显著的进步,从而说明增设相关课程的重要性和迫切性。人文知识的培训是一个持续渐进过程,要培养护士的关怀照护能力,最好让护士在学校学习过程中就能接受相关知识的学习,并能学习关怀他人。因此,

学校在进行理论课程设置时最好能多增设一些人文学科,例如沟通技巧、护理伦理学、关怀照护、美学、护理心理学等课程,特别要注意技巧的培训和在日常生活中的体现,这些是护理在职教育中不可忽视和缺少的内容。

1.4.2 营造护理文化氛围

关怀病人需要有良好素养的护士,护士本身也需要关怀。为充分发挥护士的参与意识,培养敏锐的观察力,营造团队氛围,应该营造一个人性化的护理文化氛围、积极的护理文化氛围。护士应善于发现周围心理失衡者,给予关怀、疏导和支持。在临床护理实践中,以医学心理学理论为指导,护患之间通过专业性交流,改变病人的不良认识、情绪、行为方式并重拾生活的信心。病人、同事中凡是有焦虑、抑郁、伤心的人或事,均有人主动给予关怀和安慰。在医院病房内营造一种充满爱心,以尊重、关心、满足病人的各种需要为中心的文化环境,能使护士懂得热爱生命、珍视生命,从而让病人、同事真正得到人本的关注。实践证明,经过培训的护士均比较重视和病人、家属、同事沟通,相互关怀,相互理解。这正是关怀照护文化氛围的体现。

1.4.3 护理工作融入人文关怀意义深远

现代医学模式强调心理和社会支持,肯定精神关怀实质。当前各种先进仪器的监测,使护理工作和处置水平更加准确、快捷,但是仪器再先进也不能代替护患之间的交流和情感的传递。病人是人,需要被尊重理解,在接受高新技术护理的同时,还要求接受人文关怀。Watson(1989)认为

护理专业是人文与科学的结合,人文关怀是文化护理的核心,人文关怀就是要寻求与病人情感上共鸣,尽可能人道地满足病人生理、心理和社会精神方面的需求。

1.4.4 运用人文关怀理念,指导护理实践

首先要加强有关人文知识的学习,人文知识可以概括为如何做人,如何处理人与自然、人与社会、人与人的关系,以及人对自身的基本态度,形成人们互相关怀的良好伦理道德风尚。Leininger 认为人文关怀之知识、态度、行为是直接协助支持某个体及群体的需要,改善或促进人体健康。人文关怀是护理的本质。Green 和 Hernaneleg 认为护士要具有实行专业性人文关怀的理念,掌握多种技能,如沟通、倾听、交流、触摸、评估等各项技巧,这些都是最基础的知识,关键要善于用在病人的身上。但单有知识的增加未必能引发行为的改变,态度是一种较持续性的情感,通常是针对某个对象、某个想法进行交流,就能达到预期效果,只要改变态度,行为亦将随之改变。而态度来自人文关怀知识及伦理道德形成的理念与情感。

理念又能将信念转化为自觉行为,实施护理关怀行为指南,强化护理质量意识,使护理工作者努力提高内在素质。明确了哪些是关怀行为,哪些是非关怀行为,应该怎样做。有了自觉的认同,将会逐步培养严谨慎独的工作作风。

1.4.5 良好的关怀照护,可以融洽护患关系,促进病人早日康复,提高护理工作满意度

关怀照护对人类生存有着重要的作用,可协助满足人们的需求,可以缓解病人的紧张、焦虑、绝望等负性情

绪。通过和病人讨论情绪和疾病的关系,使之情绪稳定、精神好,治疗效果就好,恢复也快。对具有绝望情绪的病人,通过对人生问题的讨论,使他理解人性尊严、人格力量、人的潜能和代偿功能,帮助病人恢复自尊和自强,使他体会到勇敢使人优秀,优秀使人健康,从而促进了疾病的痊愈,提高了生活质量,也提高了病人对护理工作的满意度。护理专业如果只停留在仅仅完成治疗任务上,就显得太无力了,护理人员应托起病人的生命。关怀照护对疾病的康复起到不可低估的作用,体现了护理工作的价值,对护理学科的发展具有十分重要的意义。

1.4.6 培养职业护士需要良好的人性价值观

人性价值观又必须结合护理的科学知识。人性价值观和科学知识的结合是科学护理的基础。开展人性化服务最核心的问题是尊重病人生命价值、人格尊严和维护就医权利(选择权、知情权、隐私权)。护理人员应具有容易被接受的表率作用,面带微笑,使患者感到亲切,以认真关爱和责任心对待每一位病人。关怀照护对疾病的康复起到不可低估的作用,人人都需要关怀,关怀可以增进人们的希望和快乐!

1.4.7 人文关怀理念应用于行政管理及护理教育领域中

关怀照护可激励下属的潜能,建成共同目标。教师的关怀行为可达到潜移默化的效果,提高学生关怀照护的动机和品质。

(王菊吾)