

以人為本，深化護理服務

楊運勤 羅少霞 林麗珠

以人為本的內涵是指人文精神，本質上是一種以人為中心，對人存在的意義、人的價值以及人的自由和發展珍視和關注的思想(孫秀珍, 2001)。在護理實踐中，人文精神集中體現在對病人的價值，即對病人的生命與健康、病人的權利和需求、病人人格和尊嚴的關注，它即可體現為整體護理內外環境所需的人性氛圍，也可顯示為護士個體的素養和品格；它是一種實踐人性化、人道化護理的行為和規範(施衛星, 2000)。現以澳門某醫院的做法分享如下。

1. 以人為本，創新服務模式

安全和高品質的服務是護理工作的重點，運用現代化科學管理概念，貫徹以人為本的關懷服務思想，護理部組織全院護士舉辦了相關的素質教育，分別邀請香港及臺灣專家進行專題講座，探討如何進入病人的心，溝通關懷，締造和諧。以品質安全為宗旨，以新的理念，新制度，新的服務，創新護理改革。提倡護士把關心、微笑帶給每一位病人，用滿腔熱情的工作精神去服務病人，用仁愛之心去關愛病人，為病人提供精湛的護理技術，不厭其煩地用寬容之心去理解病人。採用責任制護理的工作方法，這樣護士有更多的時間與病人在一起，瞭解到病人真正需要甚麼。在心外科病房，對剛接受心臟手術的患兒，護士為患兒獻上生日蛋糕，讓患兒及家人感到非常的親切和溫馨，密切了護患之間的關係。

2. 在實踐中體現人文關懷

臨床護理工作直接面對的是備受身心困擾的病人，關注的是病人的生命和健康。人性的關懷，尊重的服務是首先要強調的。人文關懷作為整體護理的重要組成部分和實現手段，充分體現病人的人格尊嚴、健康價值以及護理的科學技術價值，護理的道德價值，也是整體護理發展的內在動力和靈魂。美國護理專家Gillies曾提出：護理管理是使護理人員為病人提供照顧、關懷和舒適的工作過程(丁炎

明, 2004)。規範了護士人文關懷護理服務行為，強化了以人為本的工作流程，護士在不同時段見到病人都會親切的說聲“早晨”或“午安”，令新入院的病人會感受到護士的親情，減少病人對環境的陌生，讓病人入院後就能感受到溫暖和親情，就像回到家裏感覺一樣溫馨，每位病人都能得到護士的健康教育，術後病人能在護士的協助下進食及邁出離床活動的第一步。這雖然是簡單的小事，但是護士以人為本的護理理念確在這些小事中得到昇華，護士以人為本的護理行為也在這些小事中規範。潛移默化培養護士養成一種習慣，變成一種自覺的行為，使護患關係更新一層。

3. 開展三位一體的整體護理

心外科手術患者住院期間必須要經歷三種不同的環境：即病房(術前準備、術後康復)，手術室(手術)、重症監護室(術後前 2-3 天)，針對手術難度大、風險高，患者普遍對手術安全、對手術室和重症監護室存有恐懼心理。因此，我們以馬斯洛的需要層次論為指導，滿足患者不同病程和治療階段的需要，由病房、手術室、重症監護室共同創建三位一體的整體護理模式，確保患者在手術前、手術中、手術後得到連續性的個體化的護理。術前共同組成護理協作小組，對患者進行評估，針對性的術前指導和健康教育，使患者對手術過程、環境及手術配合有充分認識和心理準備。出入手術室各環節嚴格交接、全程護送，保證個案護理計畫的延續實施，術後手術室、重症監護室的護士到病房訪視患者，瞭解患者的康復情況，瞭解患者的內心感受，尤其對自身所患疾病的擔心與恐懼，對治療方案的態度和期望，鼓勵病人表達他們的觀點。實踐證明，有計劃、有目的、有步驟地護理是以人為本的護理理念和行為的管理規範。

4. 嚴格遵循倫理準則

整體護理的本質就是宣導和實踐人道，人性的尊重。護理如何為人類服務、這不僅要靠專業和技能，更要具備倫理道德的堅實基礎，關注護理工作

中倫理問題是強化人為護理服務行為的重要過程。如病人在接受有侵入性檢查或手術時，必須向病人及家屬知情，並取得同意簽知情同意書。開展怎樣向病人或家人告訴壞消息的活動，怎樣因人而異提供個性化護理的倫理原則及尊重病人的自主權、知情權、保密權和隱私權。為了使病人的隱私得到保護，病房安裝活動拉簾，為了從深層次上實現人道化、人性化的尊重和護理，規範臨終關懷護理的行為。護理給予病人的已不僅是生活上的照顧和生理上需求，而是心理和個性的滿足，重視整體護理中的倫理問題，可以有效地防止因對有關的倫理問題認識不足或處理不當而導致的護理失誤，對病人造成的傷害及引起的護理糾紛。

5. 開展多元文化護理

在臨床工作中，要求護士對病人進行整體護理，應對病人及家庭作全面的瞭解，包括生活方式、文化、信仰、經濟狀況及對目前健康或病情的認知情況，實行因人而異、因病而異、因治療手段而異的護理計畫。如：在聖誕節到來之際，將聖誕樹、彩帶裝飾整個病區，再送上聖誕卡及聖誕老人的祝福及禮品，讓病人感受到節日的氣氛。在中國傳統節日到來之際，營造一個祥和的中華民族傳統節日的氛圍，樓道掛送燈籠、彩帶、病房貼滿窗

花、福字。病區休息間，為病人提供各種信仰的書籍及雜誌等，對有不同信仰的病人，牧師及神父可來到床前為你祈禱，或者佛教人士誦經為你保佑。多元文化護理使病人的生理、心理需求得到了高度的珍重和關注，從而得到科學、有效、優化與和諧護理。

6. 總結

隨著護理學科的發展，人們健康需求的日益增長、患者維權意識的增強，護理品質不局限於消毒隔離、搶救藥械、基礎護理等基礎品質，更趨向以確保患者安全為前提，豐富護理內涵品質。在臨床工作中，以人為本護理理念與行為的變革，不是一朝一夕可以實現的，而是需要一個長期的教育、引導，不斷推進的過程。護理管理者的管理理念、創新意識、前瞻意識及管理方式對這一過程的推進起到重要的作用。

參考文獻

- 丁炎明(2004).以人為本護理服務的探索與實踐. *中華護理雜誌*, 39(1), 39-41.
- 孫秀珍(2001).護理管理應以人為本. *中國護理管理*, 21(1), 58.
- 施衛(2000).人文精神:整體護理發展的內在動力. *中華護理雜誌*, 35(7), 391-393.