

鏡湖醫院人性化護理現狀的調查 及對策

作者:鄧彩群
黎建慈
徐慧萍

文獻探討

○人性化護理定義

“Ceara宣言”對人性化概念的定義為:人與人之間溝通和關懷的過程,人性化是鼓勵與賦予個人及團體朝向永續社會的發展與成就人生的享有,可運用在任何方面的醫療照護,包括生產者、臨終者、老年人、癱瘓者、健康與疾病者,或各種行業,如醫療、教育、經濟、政策、文化等。

文獻探討

○人性化護理理論

Paterson及Zderad,於1976年提倡人性化護理理論(Humanistic nursing theory),其理論的概念架構來自於每天所執行的護理業務,包括從護理的經驗、反思、關係、陳述與整合。

文獻探討

○人性化護理照護模式

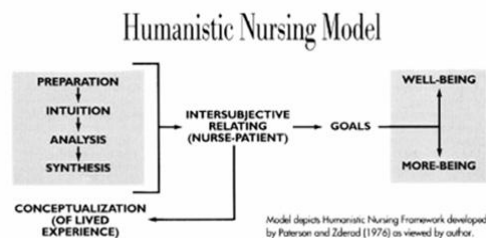


圖1: Model depicts Humanistic Framework developed by Paterson and Zderad (1976) as viewed by author

文獻探討

○人性化護理理論

綜合以上的分析,人性化護理理論包含「人」、「護理」、「環境」、「健康」四大範疇。

人性化護理的現況

在2000年,巴西Ceara州首都Fortaleza舉行人性化生產的國際會議,有近2000名人士參與,來自23個國家、聯合國兒童基金會及世界衛生組織,共同發表「Ceara宣言」(Ceara Declaration)

人性化護理的現況

在2007年，在台灣17家醫學中心與準醫學中心的護理部門中，近四成將“人性化照護”或“關懷”列為其宗旨、理念、或核心價值，當中更有六成以上的護理部強調“以病人為中心”的重要性。

人性化護理的現況

在澳門，鏡湖醫院服務理念是以病人為中心，致力於讓每位就醫的病人感受到關懷和尊重，增強信心，早日康復，並推廣“優質服務運動”，以病人為中心，以健康為本，提供全人護理，關注病人身、心、社、靈四方面照顧，使我們的服務對象達到活的好 (well being) 及活得更豐富、更充實 (more being)。



病人對鏡湖醫院的滿意度情況

2009年及2008年病房環境滿意度的分析 表1

項目	2009年		2008年	
	滿意度	滿意度	滿意度	滿意度
病房光線明亮	82.1%	80.2%		
各樓層或病区有清楚明確的指示牌	80.1%	79%		
病房空調溫度適中	79.2%	78.5%		
病房的污穢床單、被服得到及時更換	78.3%	76.7%		
病房中個人私隱受到保護	77.5%	76.9%		
★病房內地板、通道及洗手間乾淨清潔	77.2%	76.7%		
★病房常保持安靜	73.5%	72.1%		
總計	78.3%	77.2%		

病人對鏡湖醫院的滿意度情況

2009年及2008年醫務人員服務態度滿意度的分析 表2

項目	2009年		2008年	
	滿意度	滿意度	滿意度	滿意度
護士(白色裙或色彩褲)(禮貌、友善、愛心、關心)	85.6%	84.1%		
助理員、護士助理(綠色及粉紅色裙)(友善、愛心、關心)	83.9%	82.4%		
病区服務員(白色衫褲)(友善、愛心、關心)	82.9%	81.4%		
總計	84.0%	82.6%		

病人對鏡湖醫院的滿意度情況

2009年及2008年醫療過程滿意度的應答率及其滿意度分析 表3

項目	2009年		2008年	
	滿意度	滿意度	滿意度	滿意度
病人按鈴時，護理人員及時到病房為你解決問題	83.0%	81.5%		
出院時醫生及護士耐心講解出院後注意事項及提醒定期回院覆診	81.8%	80.9%		
護士能主動巡視病人	81.5%	79.7%		
護士的專業技術	81.4%	80.1%		
護士打針或給藥時，會說明有關方式及作用	80.0%	79.2%		
★向醫生及護士詢問有關疾病知識時，能得到滿意答覆	79.9%	80.1%		
★檢查或治療前，護士詳細解釋整個過程及事前準備	79.9%	78.7%		
★護士清楚介紹住院環境及住院注意事項	78.3%	77.0%		
總計	80.7%	79.7%		

病人對鏡湖醫院的滿意度情況

2009年及2008年五方面的總滿意度% 表4

項目	2009年		2008年	
	滿意度	滿意度	滿意度	滿意度
醫務人員服務態度	84.0%	82.6%		
醫療過程	80.7%	79.7%		
病房環境	78.3%	77.2%		

病人對鏡湖醫院的滿意度情況

李皓(2009)在“人性化護理模式的臨床實施效果”研究顯示，對實驗組實施人性化護理服務的滿意度比對照組有很大的提高，從而顯示病人的滿意度與人性化護理是有相關性的。所以加強人性化護理服務，能通過營造良好的住院環境和提供優質、全面的護理服務等方面提高病人的滿意度。

人性化護理在臨床上的應用及建議



對策

○人性化護理服務的具體措施

1. 服務設施人性化，讓病人感受家一樣的溫馨
2. 護理管理人性化，讓病人為護理工作出主意
3. 語言溝通人性化，為病人撒下一片愛心陽光

對策

○轉化服務觀念，強化服務意識

1. 提高護理人員的服務意識
2. 提升護理服務內涵
3. 關注細節，從小事做起

總結

人性化護理模式提倡的“以病人為中心”，將患者視為一個生物、心理、社會的完整的人，並以此作為設計護理工作程式、制定護理管理制度的出發點和歸宿(袁劍雲、金喬, 1995)，所謂“人性化”護理，就是在提供護理服務時，從患者的角度出發，從人的本性角度出發，而更重要的是從人的生活角度出發。

參考文獻

- Kkeiman, S. (2000). Humanistic nursing. Web site: www.humanistic-nursing.com
- Paterson, J.G. & Zderad, L.T. (1976). *Humanistic nursing*. New York, NK: John Wiley & Sons.
- Raymond, D.P. (1995). Esthetic and Personal Knowing through Humanistic nursing. *N & HC Prespect Community*, 16(6), 332-336.
- Leininger, M. (2002). Culture care theory: A major contribution to advance transcultural nursing knowledge and practices [Electronic version]. *Journal of Transcultural Nursing*, 13 (3), 189-192.
- Waston, J. (1990). Caring knowledge and informed moral passion [Electronic version]. *Advance in Nursing Science*, 13 (1), 15-24.

參考文獻

- 王菊吾、陳愛初、胡安瑜、申屠敏姣、葉樂勤 (2005). 住院患者對護士關懷照護需求的調查 [電子版]. *解放軍護理雜誌*, 22 (1), 34-36.
- 高少琳、孫紅芳、肖麗華、于萍 (2006). 人性化護理實施體會 [電子版]. *齊魯護理雜誌*, 12 (1), 178-179.
- 張林霞、孟慶蘭 (2006). 人性化護理的探討 [電子版]. *內蒙古醫學雜誌*, 38 (12), 1214-1215.
- 張曉燕、孫紅 (2004). 文化護理理論與人性化護理的實踐 [電子版]. *天津護理雜誌*, 12 (6), 347.
- 黃桂琴 (2005). 淺談人性化護理服務 [電子版]. *生物磁學*, 5 (4), 83.
- 趙可式 (1994). 從人性化護理理論看當代臨床護理. *護理雜誌*, 41 (1), 21-23.

參考文獻

- 翟朝霞 (2006). 人性化護理在靜脈輸液中的實施 [電子版]. *實用醫技雜誌*, 13 (6), 1008-1009.
- 李皓 (2009). 人性化護理模式的臨床實施效果 [電子版]. *國際醫藥衛生導報*, 15 (2), 100-101.
- 李遵清、李傳平、岳淑英等 (2006). 人性化護理管理對恢復期精神分裂症患者的影響. *護理學雜誌*, 21(1), 12-13.
- 袁劍雲、金喬 (1995). 系統化整體護理與模式病房建設. 北京: 衛生部護理中心教育委員會組, 81-86.
- 周國平 (2006). 醫學與人文醫學與哲學 (人文社會醫學版), 27(5), 1.
- 郭燕紅 (2006). 借鑒國際經驗, 加快我國護士立法工作. *中華護理雜誌*, 4(5), 389.

參考文獻

- 鐘仕萍、黎雪梅 (2001). 對護理服務品質投訴的原因分析及防範. *護理學誌*, 16(8).
- 邱瑞娟、張廣清、劉玉珍 (2005). 開展優質服務提升護理品牌. *護理管理雜誌*, 5(1), 58.
- 張小釵 (2004). 實施賓館化護理模式的探討. *臨床醫學*, 24(4), 2.
- 李雯 (2005). 香港醫院的護理管理. *護理管理雜誌*, 5(4), 56-57.
- 楊青、鄧懿文、韋鳳媛 (2002). 談談零度寬容與人文關懷在護理管理中的作用. *中國醫院管理*, 22(6), 41-42.

多謝