

ICS 11.020

CCS C 05



团 体 标 准

T/CALC 003-2023

手术室患者人文关怀管理规范

Humanistic care management standards for patients in the operating room

2023-11-20 发布

2023-12-01 实施

中国生命关怀协会 发 布

目 次

前 言	1
引 言	2
1 适用范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 基本要求	4
5 人文关怀环境及设施	4
5.1 人文关怀氛围	4
5.2 人文关怀物理环境	4
5.3 人文关怀心理和社会环境	4
5.4 人文关怀设施	5
6 人文关怀程序及措施	5
6.1 术前访视人文关怀	5
6.2 术前转运人文关怀	5
6.3 等候手术期间人文关怀	5
6.4 手术中患者人文关怀	6
6.5 麻醉复苏患者人文关怀	7
6.6 手术患者术后转运人文关怀	7
6.7 术后回访人文关怀	7
7 质量管理	7
7.1 质量评价内容	7
7.2 评价方法及频次	7
7.3 持续改进	8
附录 A（资料性） 手术室患者人文关怀满意度问卷	9
参考文献	11

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》规定进行编写。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国生命关怀协会人文护理专业委员会提出。

本文件由中国生命关怀协会归口。

本文件起草单位：重庆市九龙坡区人民医院、华中科技大学同济医学院附属协和医院、中国人民解放军联勤保障部队第九六四医院、中国人民解放军陆军特色医学中心、河南省人民医院、苏州大学附属第一医院、中国人民解放军总医院、中国人民解放军南部战区总医院、首都医科大学宣武医院、北京大学第三医院、中南大学湘雅医院、南方医科大学南方医院、西安交通大学第一附属医院、河北医科大学第一医院、陆军军医大学第一附属医院、四川省医学科学院、四川省人民医院、郑州大学第一附属医院、阜外华中心血管病医院、上海中医药大学附属曙光医院、湖南省肿瘤医院、中山大学附属第七医院、荆州市中心医院、泰安市立医院、武汉市第四医院、广东省农垦中心医院、武汉市东西湖区人民医院、佳木斯大学附属第一医院、鹤峰县中心医院、池州市人民医院、厦门市海沧医院、河南省洛阳正骨医院、来宾市人民医院、西安市中心医院、内蒙古自治区人民医院、吉林大学口腔医院、呼和浩特市第一医院、徐州医科大学附属医院、苏州大学附属独墅湖医院。

本文件主要起草人：于瑞英、刘义兰、徐凤、苗馨月、王正林、郭舒婕、李惠玲、夏祖伟、周春兰、刘婷、李映兰、谢红珍、王亚玲、马燕兰、甘晓琴、向星、辛霞、邓述华、何丽、张富康、陈勤勤、王婷婷、湛永毅、卢根娣、刘延锦、程瑜、戴冬梅、周文娟、吴荷玉、张勇、苟莉、冯静、高慧敏、蒋芳琴、付沫、毛秀莲、刘玉平、朱劲松、黄雯、吴利群、孙静、钱立芳、黄严金、吕芳、吴松梅、王芳、张巧玲、刘瑞芳、刘东玲、李义、田凡立。

本标准顾问：李兰娟、吴欣娟、皮红英、潘绍山、张庆民、杨以平、邓泽虎。

本标准为首次发布。

引 言

人文关怀是医学护理的本质和核心，是患者的需求和权利。有效的关怀能让患者有良好的就医体验和感受，能促进医患关系和谐。我国政府高度重视医疗服务中的人文关怀。国家卫生健康委员会印发的《关于印发进一步改善护理服务行动计划（2023—2025 年）的通知》提出，强化人文关怀，注重加强护理人文建设，细化人文关怀措施，为患者提供人性化护理服务。对患者实施人文关怀，是医务人员的法定职责，是医务人员保护患者的隐私的具体义务。

手术室是为患者提供手术及抢救的场所，是医院的重要技术部门。手术作为一种应激源，使离开家人在手术室的患者产生焦虑、紧张、恐惧、抵触等负性心理反应及睡眠障碍现象。对手术室患者实施人文关怀，有利于缓解患者及家属焦虑情绪，改善患者及家属对手术的体验。

我国各医疗机构的医务人员积极探索手术室患者人文关怀，但在全国范围内手术室尚缺乏统一的手术室患者人文关怀制度与规范标准等专业化的指引，影响了对手术室患者人文关怀的实施力度和成效。

中国生命关怀协会人文护理专业委员会组织人文护理、手术室管理及手术麻醉学领域的专家制定本文件，旨在系统化梳理国内外人文关怀及管理知识体系，为医疗机构手术室践行人文关怀提供指引，从而提升医疗服务质量、服务水平和患者就医体验，满足新时代人民对优质医疗服务的需求。

手术室患者人文关怀管理规范

1 适用范围

本文件规定了手术室患者人文关怀基本要求、人文关怀环境及设施、人文关怀程序及措施、人文关怀质量管理等内容。

本文件适用于各级各类医院手术室患者人文关怀管理，也可供其他类别医疗机构实施人文关怀借鉴。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

T/CNAS 29 术中获得性压力性损伤预防团体标准

T/CALC 001 病区护理人文关怀管理规范

T/CALC 002 门诊患者人文关怀管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人文关怀 humanistic caring

指对人生存状态的关注，对符合人性的生活条件的肯定，对人的尊严、自由、权利的维护，对人类的解放与自由的追求。简而言之，人文关怀就是关注人的生存与发展，就是关心人、爱护人、尊重人。人文关怀的目的就是要营造一个充满关爱的整体，并在相互关怀中达到和谐相处。

[来源：T/CALC 002-2023]

3.2

手术室 operating room

为患者提供手术及抢救地场所， 是医院的重要技术部门。

3.3

关怀能力 nursing caring ability

将内在的人文素养外化为对他人包括患者、陪护（家属） 与同行等的同情、尊重、关心、照护的能力。

3.4

共情 empathy

即同理心，是一种能体验他人内心世界的的能力，沟通双方通过对方的言语和非言语，察觉和认识其情感和情绪，在感情上产生共鸣，并对情感、情绪做出正确的反馈。

[来源：T/CALC 001-2022]

3.5

等待焦虑 waiting anxiety

也称预期性焦虑，主要包括过度担心不良结局、强烈挫败感以及敏感多疑等精神状态。

4 基本要求

4.1 应有手术室人文关怀的工作规划与年度工作计划，包括目标、具体举措及考核评价标准等。

4.2 应建立人文关怀工作制度及工作流程，并在相关的制度中融入人文关怀。

4.3 应开展手术室医务人员的人文知识培训，包括人文关怀知识、技能、沟通技巧及工作态度等。

4.4 应采用具有针对性的方法对患者及家属实施全方位的人文关怀，包括但不限于语言关怀、类语言沟通、体态语、临床共情等。

4.5 可对患者及家属实施关怀式评估，基于评估结果进行关怀式确认，人文关怀方法满足患者及家属目标需求。

4.6 临床操作中应保护患者隐私，操作动作小心、轻柔；对患者的感受保持开放、敏感、接纳的心态，使其愿意表达自己的情感和困惑。

5 人文关怀环境及设施

5.1 人文关怀氛围

在办公区内设置宣传专栏，宣传手术室人文关怀典型人物、先进事迹，介绍利他主义价值观、关怀理念、人文精神、关怀资讯等内容，并定期更换。

5.2 人文关怀物理环境

5.2.1 手术室内应保持空气清新、温湿度及照明适宜。

5.2.2 可将等候区及手术室内天花板设计为浅蓝、浅绿等柔和的颜色。

5.2.3 手术患者家属等候区应有便民服务设置，如饮水机、书报等，可设置家属咨询台，及时回应患者家属的问题。可设置带卡通造型的儿童等候区及儿童玩具。

5.2.4 可利用手术患者信息显示屏实时显示手术进程。

5.3 人文关怀心理和社会环境

- 5.3.1 手术室工作人员应着装适宜，坚守岗位，遵循礼仪规范，举止文明，工作严谨，对患者应耐心、细心，有责任感。
- 5.3.2 手术室工作人员应相互尊重，密切合作，手术期间不应谈论与手术无关话题。
- 5.3.3 手术室内应营造安全和谐的团队文化。
- 5.3.4 应强化手术室内工作人员与病房医护之间的沟通，为患者营造安全可靠的人文关怀氛围。

5.4 人文关怀设施

- 5.4.1 应配备充足的保暖物品及加温设备，物品应清洁、安全，设施设备处于正常功能状态。
- 5.4.2 可在手术室内各个区域配备音乐播放系统，根据患者需要播放轻柔舒缓的背景音乐。
- 5.4.3 应为特殊患者提供有针对性的设施设备，如为手术患儿提供安全的玩具、贴画，为听、说不便的患者提供写字板、沟通卡片等设施。
- 5.4.4 复苏室应设有隔帘或屏风，保护患者隐私。

6 人文关怀程序及措施

6.1 术前访视人文关怀

- 6.1.1 访视人员应礼貌称呼患者及其家属，主动自我介绍；注意仪表，态度和蔼，语言通俗易懂，注意语气语调，及时解答患者疑问。
- 6.1.2 可使用手术健康宣教彩页、手册、视频宣教等方式，让患者及家属了解手术室环境、手术及麻醉相关事宜，并告知手术及麻醉复苏时长，让患者及家属有心理预期。
- 6.1.3 访视人员应与患者家属沟通，了解患者对于疾病及疾病进展的知晓程度和家属意愿，必要时实施保护性语言沟通。可鼓励患者家属参与治疗护理的决策。
- 6.1.4 手术室工作人员可对患者术前心理状况进行经验性评估，也可应用评估量表开展评估，如焦虑、抑郁自评量表（SAS/SDS）、综合性医院焦虑抑郁量表（HADS）、视觉模拟焦虑评分（VAS）等，根据评估结果给予必要的心理支持和医疗干预措施。

6.2 术前转运人文关怀

- 6.2.1 转运人员应着装规范，礼貌对待患者及家属，主动介绍自己的身份及职责。
- 6.2.2 转运前应评估患者需要，检查术前准备情况。
- 6.2.3 应根据患者病情需要，选择适宜的转运工具，工作人员靠近转运车头侧。
- 6.2.4 移动患者时动作应轻柔、快捷，宜使用过床易等辅助设备，注意保暖，避免不必要的身体暴露。应根据病情需要取合适体位，妥善使用防护栏、安全带等保护措施。
- 6.2.5 转运途中应关注以及问候患者的情况，并安抚患者及家属，到达手术室门口，叮嘱家属留步放心。

6.3 等候手术期间人文关怀

- 6.3.1 患者及家属等候区环境应保持整洁、温馨、舒适，有条件的医院可装饰仿真天空壁顶，播放舒缓音乐。
- 6.3.2 患者等候区内应配备保暖用品，如盖毯、棉袍等。
- 6.3.3 医务人员应主动询问、观察、评估患者需求、身体不适及程度、有无等待焦虑症等情况，并给予支持和帮助。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/248130071023006051>