

# 患者感知&人文护理

# 分享目录

1.患者感知

2. 人文护理

3. 如何人文护理

3.1有效沟通

3.2关注细节

3.3善良

# 1.患者感知



# 感知 = 感觉 + 知觉

- 感知觉是人类一切心理活动的基础，是人类从生存环境中获得信息的主要手段，也是人与人或人与环境之间维持联系及沟通的关键

# 患者护理感知

- 患者及家属在住院期间对实际护理服务中经历的主观评价

1.患者感知



← 这不是春运

台州医院A区门诊



也不是抢购



台医的老门诊楼

## 1. 患者感知

请想象一下

挂号、门诊、化验.....

就诊过程中，患者是否像吊杆上的鱼被“甩来甩去”？



**患者不是鱼。**

我们要为患者提供舒适服务，**以患者感受为中心**，而不是让患者围着医院的固有流程团团转。

## 2. 护理人文



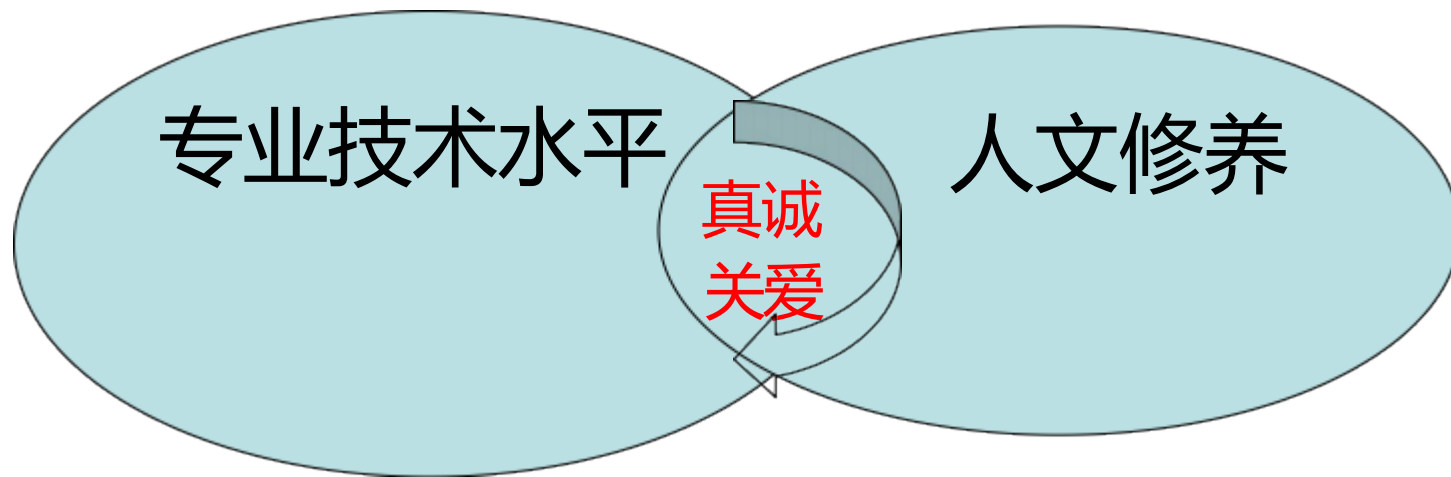


单纯的疾病护理 —— 病人身心整体护理

举止端庄 —— 获得信任和尊重

操作严谨 —— 产生信任感

态度热情 —— 产生亲切感和温暖感



# 概念

- **人文关怀** 又称人性关怀或关怀照顾。人文关怀是对人的生命与生存质量的关注，对人应有的人格、尊严和需求的肯定，它集中表现为对人文精神价值的弘扬和对人性的根本关怀
- **护理人文关怀** 是指在护理过程中医护人员以人道主义精神对病人的生命和健康权利与需求、人格与尊严的真诚关怀和照顾
- 核心是**以病人为中心**，把对病人的关怀作为一切护理工作的出发点和归宿
- 人文关怀既关注患者的身体层面，又关注患者的精神层面，因此，人文关怀是护理工作，护理文化的核心内容之一

# 人文关怀的灵魂是人文精神

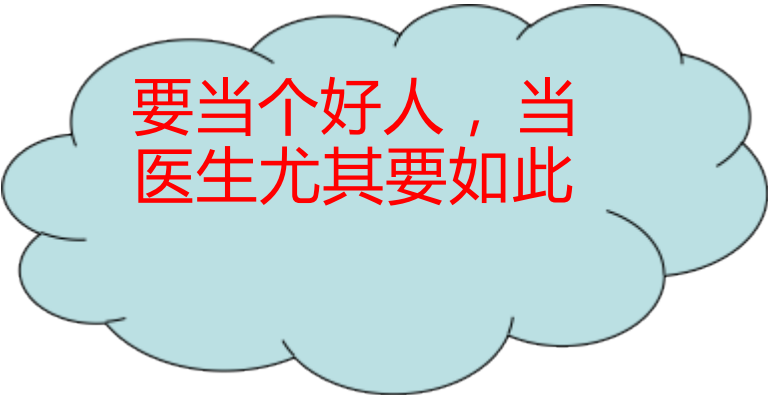
- 对人的尊重与爱护
- 对生命与健康的关爱与呵护
- 对生命与健康权利的敬畏与尊重

体现于：

职业道德与专业精神  
医学伦理原则  
与职责相关的法律法规、规章制度

# 医学的人文精神

- 医学人文精神主要体现在“想方设法”
- “想方设法”是指医务人员对患者负责任的态度，把患者的生命放在第一位，具有为患者做奉献的精神
- “想方设法”是反映对患者应具备血解决实际问题的能力，具备服务患者的专业技能。
- 护士的人文精神体现在爱心、进取心、责任心上



要当个好人，当  
医生尤其要如此

## • 医院文化一、我们的恩泽信条

- 1. 以病人为中心
- 2. 视质量为生命
- 3. 科技兴院
- 4. 视改革为医院发展的机遇
- 5. 永远保持坚定的信念
- 6. 追求完美，痛恨官僚作风
- 7. 以无边界的方式工作
- 8. 强大的团队建设是我们成功的保证
- 9. 与同行、社会、自然和谐共处
- 10. 为职工提供优美的工作环境、富有竞争力的福利报酬和更大的个人发展空间

# 3. 如何人文护理



# 人文护理

- 接待热心
- 护理精心
- 良好的沟通（征求意见虚心、解释耐心）
- 善心.....

# 接待热心—五主动

- 主动起立
- 接物
- 问候
- 自我介绍
- 入院介绍

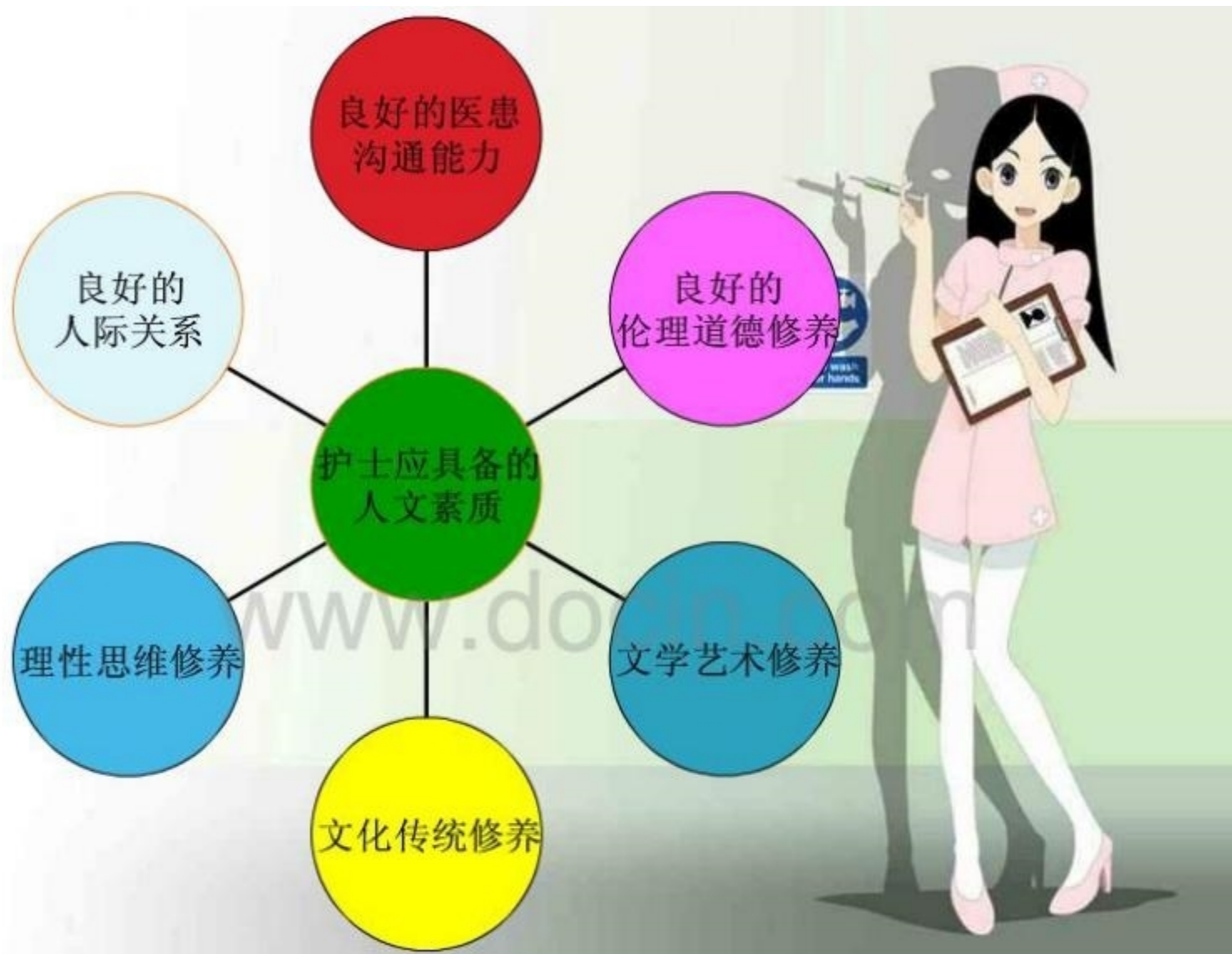


# 护理精心—四到位

- 心到位
- 说到位
- 做到位
- 管到位

# 耐心解释—四个不

- 不直呼床号
- 对询问不说不知道
- 对难办的事不说不行
- 患者有主诉不说没事



## 3.1 人文护理— 有效的沟通



人类最伟大的成就来自沟通

最大的失败，来自不愿意沟通。

成功的因素

85%来自于沟通与人际关系；15%来自于专业知识和技术。



- **什么是沟通？**

人与人之间、人与群体之间思想与情感的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的沟通。

- **什么是服务？**

就是理解顾客，懂得为顾客提供利益和方便，使顾客获得满足。

沟通是人际交往最重要的一种方式，它无处不在，无时不有。沟通创造需求，顾客的想法、意见、需求和企业的服务理念、服务特色等都离不开沟通。客户服务中，没有沟通不可能有高质量的服务。沟通可以实现企业与客户之间的良好互动，沟通是发展和维持服务业务的桥梁。研究表明，企业越来越认识到沟通客户服务中的价值，也要求客服人员具备有效的沟通能力。



# 我们的服务对象

## 病人

不同的年龄

不同的文化层次

不同的社会背景

不同的宗教信仰



## 对自己-基本要求

声音要求：甜美清晰 音量合适

说话方式：语调 语气 语速

礼仪要求：仪容仪表 礼貌用语 电话礼仪

对人态度：尊重、谦让

专业知识：专、广





# 同理心的运用

- 同理心 ( empathy ) 是EQ理论的专有名词 , 是指正确了解他人的感受和情绪 , 进而做到相互理解、关怀和情感上的融洽。
- 同理心就是将心比心 , 同样时间、地点、事件 , 把当事人换成自己 , 也就是设身处地去感受、去体谅他人。



# 要做到换位思考，必须常问自己

如下问题

对方需要什么？

我能给对方什么？

如何把“对方需要的”

和“我能提供的”进行有机联结？



# 沟通的四种基本形态

听



读



写



说

**倾听-----是成功的右手 ， 说服是成功的左手。**

沟通的四大媒介（ 听、说、读、写 ）中 ， 花费时间最多的是在听别人说话。

有人统计 ： 工作中每天有四分之三的时间花在语言沟通上 ， 其中有一半以上的时间是用来倾听的。

绝大多数人天生就有听力（ 听得见声音的能力 ） ， 但听得懂别人说话的能力 ， 则是需要后天学习才会具备。

## 有效倾听的方法

不要打断对方

附和

不要轻易下结论

复述

目光接触

整理对方思路



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/438113047120007001>