

心血管内科护理中人文关怀模式的应用实践与体会

张宝元

内江市第一人民医院 四川 内江 641000

摘要：心血管内科是一门专业性很强的学科，临床上需要护士掌握心脏生理病理、心血管疾病以及介入治疗等方面的专业知识。除此之外，护理工作还包括心理护理、饮食护理、康复训练指导等内容，可以说心血管内科护理是集专业性和综合性于一体的学科。在临床实践中，医护人员主要通过人文服务来对患者进行人文关怀，而护士在接触患者的过程中要注意加强自身修养，提高人际交往能力，以便能更好地与患者交流。笔者认为，在心血管内科护理中，医护人员应该树立正确的护理观念，采取有效措施来为患者提供优质的护理服务，以达到最佳的治疗效果。本文首先分析了心血管内科护理工作中存在的问题，然后从培养护士综合素质、强化护士心理疏导能力、构建和谐护患关系三个方面探讨了提升心血管内科护理工作中人文关怀的策略，以期为促进我国心血管内科护理工作的发展贡献力量。

关键词：心血管；内科护理；人文关怀

引言：

随着人们生活水平的不断提高，我国人口老龄化程度也在逐年加剧，随之而来的就是各种慢性疾病患者数量的增多。这些疾病由于发病机制复杂、病程较长、危害性大，如果得不到有效的治疗和护理，很容易给患者及其家庭带来沉重的经济负担和精神压力。

作为一名合格的医护人员，应该充分认识到自己所肩负的责任与使命，时刻牢记“以人为本”的护理理念，把患者视为一个有独立思想和情感的个体，并注重对其进行人文关怀，这样才能达到最佳的治疗效果。因此，在心血管内科护理中，护理人员要从多个方面入手来改善患者住院环境，营造和谐、温馨、舒适的人文氛围，让患者感受到亲人般的温暖，从而促进患者的康复进程。

本文结合笔者所在医院心血管内科的实际工作情况，针对护理过程中存在的问题提出了一些解决措施，以期护理人员提供参考借鉴。

1 心血管内科护理工作中存在的问题

目前，在心血管内科护理工作中，由于护理人员专业水平、工作态度、服务意识等方面存在不足，导致了患者对护理服务的满意度较低。

1.1 护士的专业技能不强

随着医疗改革的不断深入，很多医院都引进了大量高素质的人才，并且针对于心血管内科这种专业性很强的科室进行了系统的培训和指导，但是仍有部分护士在专业技能方面存在着很大的问题。例如，一些护士在抢救患者的过程中，不能按照要求做好相应的护理工作，甚至会出现忽视患者生命体征变化的情况，从而延误了抢救时间；另外，在进行输液治疗的过程中，有的护士操作不规范，直接将液体滴入血管中，导致患者出现不良反应。

1.2 护患关系紧张

如今，人们的生活节奏比较快，所以患心血管疾病的人越来越多，而这些患者往往又需要长期住院治疗，这就容易使患者产生厌烦情绪，进而影响到整个病房的环境和气氛。此外，由于部分患者家属对护理人员缺乏信任，认为护士是给患者打针、发药的“服务员”，因此常常会与护士发生冲突，甚至还会辱骂、殴打护士，使得护患关系变得非常紧张。

2 培养护士综合素质

2.1 加强护士的职业素质培训

首先，医院要将护理人员的专业技能培训作为工作重点，帮助她们掌握专业的护理知识和技能。其次，医院应重视对护理人员职业道德修养的培养，要求她们做到爱岗敬业、廉洁奉公、无私奉献，同时还应对护理人员进行法律法规及规章制度教育，使她们充分认识到自身工作的重要性，增强她们的责任感。再次，医院可组织护理人员定期开展学习活动，通过学习不断提高护理人员的专业知识水平和理论素养，同时还应鼓励护理人员积极参与科研项目，在实践中提升自身业务水平。

2.2 培养护士的人文精神

由于心血管疾病患者大多存在不同程度的心理问题，因此在对患者进行护理时，护理人员应该注重对其人文精神的培养。一方面，护理人员在平时工作中应加强与病人的沟通交流，了解他们的真实想法和感受，并给予适当的安慰和鼓励；另一方面，护理人员应自觉地从患者的角度出发，关心体贴患者，把病人当作自己的亲人一样对待，努力为他们营造一个良好的就医环境。

3 强化护士心理疏导能力

患者入院后，首先会经历一个陌生的环境，进而对自身疾病产生焦虑、恐惧等不良情绪，在这种情况下，护士应及时对患者进行心理疏导，帮助其摆脱负面情绪。但是，由于部分护理人员缺乏心理治疗知识和技巧，无

法有效地开展心理疏导工作。因此,护理人员要通过系统的培训来提高自身的心理疏导能力,可以参加医院组织的心理治疗讲座,也可向相关专家进行咨询。此外,护士还应该掌握一些常用的心理疏导方法,比如运用“角色扮演法”、“现身说法法”、“鼓励法”等,以缓解患者的焦虑情绪,增强其战胜疾病的信心。另外,护理人员应该密切关注患者的病情变化,随时与医生保持沟通,以便更好地配合医生的治疗方案。只有当患者处于放松状态时,才能提高治疗效果。同时,护理人员还要教会患者学会自我调节,如将注意力转移到其他事物上或培养兴趣爱好等,这样不仅有助于减轻压力,还有利于恢复健康。

4 创建和谐护患关系

在医院内,患者与医护人员接触的时间较长,这就要求护士不仅要有过硬的专业技术,还要有良好的人际交往能力。随着人们生活水平的不断提高和社会地位的提升,人们对护理服务的要求也越来越高,这就需要护士在提供护理服务的过程中学会换位思考、站在患者的角度去考虑问题,从而更好地为患者提供人性化服务。另外,护士在为病人护理时还需要耐心倾听病人的心声,通过耐心交流来获得病人的信任。护理人员应尊重每一位病人,从各个方面来关心他们,用爱心去温暖病人的心,努力做到“三心”即耐心、细心和责任心,这样才能赢得病人的信任。

此外,护理人员应该加强与病人及其家属之间的沟通,以便及时了解病人的需求。同时,护理人员还可以采用适当的方法来对病人进行心理疏导,使其对疾病有一个正确的认识,减轻其心理压力,积极配合治疗,促进疾病康复。

5 重视健康教育

健康教育是心血管内科护理的重要内容,护士应该帮助患者树立正确的疾病观念,正确认识心血管疾病,增强患者战胜疾病的信心。

5.1 制定完善的健康教育计划

首先,要根据患者的病情和心理状况制定详细的健康教育计划;其次,在进行健康教育之前,先向患者介绍相关知识,使其了解冠心病、高血压等疾病的发生机制和治疗原则,然后再开展具体的健康教育。

5.2 实施多角度健康教育

一方面,对于新入院的患者,医护人员要通过问诊来了解患者的基本情况,并通过床头谈话来向患者讲解一些与疾病有关的专业知识,比如饮食方面应该注意哪些事项,平时生活中应该如何做才能减少对身体造成的伤害等等,从而帮助患者树立正确的疾病观念,有利于促进其疾病的康复;另一方面,针对一些老年患者,由于他们不懂得如何与医生进行有效沟通,因此,护理人员除了要给予其足够的关心之外,还应加强对其进行心理干预,帮助其调整情绪,使其以积极乐观的心态配合治疗。

6 优化护理环境与服务流程

在深入探讨如何优化心血管内科的护理环境与服务流程,以显著提升其人文关怀水平时,我们首先要从细微之处着手,营造一个既专业又充满温情的医疗空间。病房环境的优化,不仅仅意味着物理空间的整洁与舒适,更在于创造一个能够促进患者心理康复的温馨氛围。因此,我们需要精心设计病房布局,确保每个角落都散发着宁静与和谐的气息。

为了实现这一目标,病房内应保持良好的通风,以确保空气新鲜,减少病菌滋生的可能。同时,柔和而充足的自然光线能够调节患者的情绪,提升他们的精神状态。在此基础上,我们还应注重控制噪音水平,避免嘈杂声对患者休息和治疗的干扰。通过安装隔音材料、制定严格的探访制度等措施,为患者营造一个宁静的康复环境。

此外,我们还应关注患者的日常需求,为他们提供一系列便民设施。例如,在病房走廊或公共区域增设轮椅,方便行动不便的患者进行日常活动;设置自动售货机,满足患者及家属的即时购物需求;提供充电站,确保患者及家属的电子设备始终保持电量充足。这些看似微不足道的细节,实则能够显著提升患者的住院体验,让他们感受到医院的关怀与温暖。

在服务流程方面,我们致力于推行“一站式”服务模式,力求简化患者就医流程,减少不必要的等待和奔波。通过加强科室间的沟通与协作,实现患者信息的无缝对接和共享,确保患者能够迅速、准确地完成各项检查和治疗。同时,我们的护理人员将主动承担起导诊、陪检等职责,为患者提供全方位的帮助和支持。无论是解答疑问、指引方向还是陪同检查,我们都将竭尽所能地让患者感受到便捷与关怀。

具体而言,我们可以在患者入院时即安排专人进行接待和指引,详细介绍医院环境、就医流程以及注意事项等,让患者尽快适应新环境并明确自己的治疗计划。在检查和治疗过程中,我们将通过电子病历系统等信息化手段实现患者信息的快速传递和共享,减少重复检查和等待时间。同时,我们还将关注患者的心理需求,为他们提供心理疏导和支持服务,帮助他们树立战胜疾病的信心和勇气。

总之,优化心血管内科的护理环境与服务流程是一项系统工程,需要我们从多个方面入手并持续改进。只有这样,我们才能不断提升患者的住院体验和满意度,为他们提供更加优质、高效的医疗服务。

7 持续质量改进与反馈机制

在心血管内科这一高度专业化且对护理质量有着极高要求的领域,持续质量改进与反馈机制的建立显得尤为重要。这不仅关乎患者生命健康的保障,也是提升医疗服务水平、增强医院竞争力的关键所在。为了实现这一目标,医院需采取一系列深入且全面的措施来不断优化护理流程,确保每一个环节都能达到最佳状态。

首先,关于护理质量的定期评估,医院应设立专门的评估小组,成员应包括资深的护理专家、心血管内科医生以及患者代表,以确保评估的全面性和客观性。评估内容应涵盖护理操作的规范性、患者病情的监测与管理、护理记录的完整性及准确性、以及护理环境的舒适度与安全性等多个维度。通过患者满意度调查,可以直接获取患者对护理服务的真实感受,了解他们的需求和期望;而同行评审则能从专业角度发现潜在的问题和改进空间;自我反思则是护理人员自我提升的重要途径,通过回顾自己的工作过程,找出不足并寻求改进方法。

针对评估中发现的问题,医院需立即组织相关人员进行深入分析,找出问题的根源所在。随后,制定具有针对性的整改措施,并明确责任人和完成时限。同时,建立跟踪监督机制,确保整改措施得到有效执行。在整改过程中,还应注重收集数据,以量化方式评估整改效果,为后续的持续改进提供有力支撑。

除了内部评估与整改外,建立有效的反馈机制同样至关重要。医院应鼓励患者及其家属积极参与护理质量的监督工作,通过设立意见箱、开展座谈会等形式,收集他们对护理工作的意见和建议。对于合理的建议,医院应及时采纳并落实到实际工作中,以体现对患者的尊重和对护理质量的重视。此外,护理人员之间也应加强沟通与交流,形成良好的学习氛围和团队精神。通过分享成功的护理经验和失败的教训,大家可以相互学习、共同进步,推动护理质量的持续提升。

总之,心血管内科的持续质量改进与反馈机制是一个系统工程,需要医院领导的高度重视、全体护理人员的积极参与以及患者的密切配合。只有这样,才能不断提升护理质量、优化服务流程、提高患者满意度和就医体验,为心血管疾病的防治工作贡献更大的力量。

8 加强团队建设与协作

在心血管内科护理中,一个高效、和谐的护理团队是提升整体护理质量和服务水平的关键。加强团队建设,首先要明确各成员的角色与职责,确保每位护士都

能在其专业领域内发挥最大效能。通过定期组织团队培训和交流活动,不仅可以提升护士的专业技能,还能增强团队成员间的默契与协作能力。此外,建立有效的沟通机制,确保信息在团队内部及时、准确地传递,对于应对紧急情况、协调患者治疗与护理等方面具有重要意义。

为了进一步提升团队凝聚力,医院可以举办团队建设活动,如户外拓展训练、团队竞赛等,让护士们在轻松愉快的氛围中增进了解、建立信任。同时,关注护士的个人成长与职业规划,为她们提供晋升机会和专业发展平台,激发其工作热情和创造力。当护士感受到来自团队的关心与支持时,她们将更加积极地投入到工作中,为患者提供更加优质的护理服务。

9 关注护士心理健康与职业压力

在心血管内科护理工作中,护士常常面临高强度的工作压力和复杂的情绪挑战。长时间的工作负荷、紧急情况的应对以及患者和家属的期望等因素都可能对护士的心理健康产生影响。因此,关注护士的心理健康与职业压力,为她们提供必要的心理支持和干预显得尤为重要。

医院应建立心理健康服务体系,为护士提供心理咨询和辅导服务。通过定期举办心理健康讲座、组织团队建设活动等方式,帮助护士掌握有效的情绪调节和压力管理方法。同时,建立护士心理健康档案,对出现心理问题的护士进行及时干预和治疗,防止问题进一步恶化。

此外,医院还应关注护士的职业发展规划,为她们提供多元化的职业发展路径和晋升机会。通过完善绩效考核和激励机制,激发护士的工作积极性和创造力,使她们在职业道路上得到应有的认可和回报。当护士感受到来自医院的关怀与支持时,她们将更加积极地投入到工作中,为患者提供更加优质的护理服务,同时也为自己的职业生涯增添更多色彩和动力。

结 语:

随着人们对生活质量要求的提高,人文关怀逐渐被引入到各个领域。护理作为医院服务的重要组成部分,也应该注重人文关怀,从而为患者提供更好的护理服务。在心血管内科护理过程中,医护人员应加强护士个人素质建设、提高护士心理疏导能力以及创建和谐医患关系,从而提高心血管内科护理工作水平。

参考文献:

- [1] 倪萍,侯丽侠.优质护理服务在心血管内科疾病患者中的应用效果[J].中国社区医师,2023,39(15):102-104.
- [2] 王燕,谷伟,胡婷婷.优质护理在心血管内科临床护理中的应用[J].保健医学研究与实践,2023,20(11):158.