# 护理工作中的人文关怀

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2025-03-19

*第一篇：护理工作中的人文关怀护理工作中的人文关怀越西县第一人民医院内科 田平芳（616650）传统的护理观念认为，护士的工作职责只是负责注射、送药等辅助治疗工作，这是一种肤浅的认识。随着医学科学的快速发展，护理工作出现了崭新的理论与内涵，...*

**第一篇：护理工作中的人文关怀**

护理工作中的人文关怀

越西县第一人民医院内科 田平芳（616650）

传统的护理观念认为，护士的工作职责只是负责注射、送药等辅助治疗工作，这是一种肤浅的认识。随着医学科学的快速发展，护理工作出现了崭新的理论与内涵，护理工作中的人文关怀越来越受到人们的重视；随着医疗体制改革进程的加快，加强临床的人文护理，是提高护理质量，维护患者权利以及构建和谐医患关系重要基础。那么，怎样才能做到人文护理呢？

首先，要确立人文护理的护理理念。“人文”是一个内涵极其丰富而又很难确切指陈的概念，“人文”与人的价值、人的尊严、人的生存和生活及其意义等等密切相关。人文护理是指以人为主体的护理，即护理学中的人文关怀或人文精神，是指以人为主体的护理参与人文现象，它既是现代医学护理模式的要求，又是构建相互友好与依存的医患关系的前提和基础。人文关怀是护理的核心概念与中心任务，有效的关怀能增强病人应对压力的能力，促进病人的康复。护理服务的载体是患者，即“以患者为中心”，因此，满足患者的需要，在祛除患者身体的疾病的同时，也要关注患者的精神需求，这是护理人文关怀的出发点。作为护士，用自己的生活和言行，把自己的职业道德体现出来，这就是人文护理，其关键就是以人为中心，它是社会发展、护理进步的产物，是社会文明进步的标志。

其次，要以人为本，尊重和关爱病人。人类护理事业的创始人南丁格尔说：“作为护士就应有一颗同情心和一双愿意工作的手。” 这句话，道出了人文护理的内涵，即在护理工作中以要人为本，尊重患者、关爱患者。尊重的欲望是人类天性的最深刻的冲动，病人是一个特殊的群体，他们的内心承受着巨大的疾病痛苦和比健康人更大的心里压力，他们更渴望得到别人的尊重和关爱，因此，人文关怀是护理的核心和任务，人文护理的本质是对病人的尊重和关爱。对护士来说，对患者人格和生命等方面的尊重与关爱是其护理工作的基本前提，如果一名护士对所有患者缺乏起码的尊重和关爱，他又如何能够尽心尽力地为患者提供优质高效的护理服务呢？护士对所有患者都要一视同仁，不管其高低贵贱、亲疏远近、都应平等相待，要给与患者极大的尊重和亲人般的关爱。在护理工作中，应该尽可能多的从精神上和心理上给与患者更多的呵护和宽慰，关心和帮助病人,对病人给与精神支持和生活照顾，使患者消除顾虑和悲观失望，提高自信心，克服自卑感。“爱心最是有情物，化作春风更催人”，只有从内心深处真正尊重和关爱患者，给予患者更多的人文关怀，让患者感受到亲人般的温暖，才能使他们对生活充满希望，保持乐观向上的积极心态，鼓起和病魔作斗争的勇气，积极配合医务人员的工作，早日恢复健康。护士只有在实际护理工作中落实人文关怀，人文护理才不会沦为一纸空谈。

再次，营造良好的人文氛围和环境。营造一种充满爱心的以尊重、关心、满足病人的各种需要为中心的人文气氛和环境是人文护理的重要环节。人文关怀体现在护理工作中每一个细节上，良好的人文氛围和环境可以赢得病人的好感和信任，可以缓解、消除患者内心的紧张和忧虑，这也是人文关怀的具体体现，它对以后护理工作能起到事半功倍的效果。护士的言谈举止、仪态服饰、工作态度等，对患者的心理都会产生直接的影响。一个优秀的、具有文化修养的护士，以亲切和蔼的面容去面对每一位患者，她的一个微笑、一句问候都会使患者心情舒畅，这对病人就是一种很好的心理治疗和安慰，就是最好的人文关怀。护士要把人文关怀处处渗透到护理工作中去，并在工作中不断学习总结，这样才能提高护士自身的修养和素质，更好地投入到以病人为中心的护理工作中去，让人文关怀贯穿护理工作的始终。同时，在护理工作中要认真做好护理设施设备、卫生器械、卫生材料等服务用品的供应保障，1

又要注重病区包括医疗用车、台、柜、床、被服在内的护理设备的更新与消毒，还要注重病患生活设施和生活用具的维护，为病人创造一个放心、舒心和称心的就医环境。在实际工作中，护士应结合临床护理工作和患者的特点，从人文关怀的角度入手，视病人为亲人，急病人之所急，想病人之所想，为患者营造整洁、安全、舒适的护理氛围与环境，把人文关怀落实到每一个护理行为中。

最后，加强护士人文知识的学习，21世纪是一个多元化的时代，21世纪的护士素质和能力也应是多元化的，不再只是被动而机械地执行医嘱，而是要具有人文护理的理念。人文护理工作的对象是人，护士既要学会尊重、理解人，进而真诚的关心、体谅人，又要懂得关爱患者，懂得道德规范，具有与人沟通的技能。随着我国卫生事业改革的不断深入和是护理学的发展，为了适应以“健康为中心”的护理模式需要，更好地用人文关怀去服务于患者，要求护士除了具备一定的医学基础知识、专业理论知识外，还要充分调动自身的积极性和主动性，不断加强化人文知识的学习（如《护理伦理学》、《心理学》等），拓宽自身知识的广度和深度，使自己综合素质不断得到提升，有利于护理工作的顺利完成。南丁格尔所说：“要使千差万别的病人达到治疗和康复和最佳心身状态，本身就是最精细的艺术”，因此，我们要不断提高自身人文修养，将人文关爱的知识融入到实际工作中去，更好地为患者服务。总之，人文关怀式的护理是一种适应时代要求、受到患者欢迎和社会认可的新型护理模式，为了适应不断发展的形势，满足广大患者的需要，我们必须转变服务观念，以人文的情感和优质的服务来赢得社会的认可。

**第二篇：护理人文关怀**

第2张PPT之前：首先，我们大家先来看几张图片，第一张是护士们和家属一起陪着小孩子聊天，接下来的一张是护士在帮病人梳理头发，病人十分开心，这张则是护士为病人盖好被子，并询问病人的身体状况，还有这张。。这些无不透露了一个内容，那就是护理人文关怀。下面是我们本堂课的学习目标，主要分为3个部分。。

第4张PPT之前：“人文关怀”已成为人们使用频率最高的词汇之一，频频出现在各种媒体和各色人等的讲话中，成为各行各业的管理理念和服务思想，存在于人类社会的各个角落。那么到底什么是人文关怀？

第4张PPT之后：简言之，人文关怀其实就是关注人，关心人，重视人的个性，满足人的需求，尊重人的权力。

第5张PPT之前：南丁格尔开创了护理的先河，她在工作就已经涉及到护理人文关怀，它和人文关怀的概念还是有点区别的，我们一起来看下

第8张PPT之前：接下来看一则案例。。请大家考虑一下，稍后我会请人回答。。是的，一般大致都会出现这样两种截然不同的情况（第9张PPT）我们的护士在医学基础知识、护理理论和操作技能上虽然比较出色，但是我们的护士却不会体会患者的感情，当然也就缺乏与患者的情感交流。超负荷的工作量，种种不合理的安排，护理管理上的差别等等这些都是导致上述两种情况的原因。但就其根本，还是我们护士的护理人文关怀意识缺失（第10张PPT）

第11张PPT之前：下面我们谈一下护理人文关怀还存在的问题

第13张PPT之前：针对这种种问题，我们到底该怎么办呢？简单地说就是这3大点。。第15张PPT之前：大家都清楚人文关怀使护理人员更重视生物、心理、社会等方面的复杂因素对人健康的作用，但是作为一名护士应该怎样把人文关怀融入工作的各个层面，从而让患者在接受治疗的同时，感受生命健康的快乐呢？

第16张PPT之前：再看一则案例。。大家说的其实都对，总结一下，我们要学会站在病人的立场考虑问题（读完）这个才是我们应有的处事方法。

第19张PPT之前：所以说（读完）

第20张PPT之前：最后我们看一段视频。。从这段视频可见护理人员的人文基础比较薄弱，人文修养相对不足，在某种程度上制约了护理质量的提高。故护理人员掌握人文修养和内涵很有必要。对护士而言，文学艺术修养能让她们找回一双发现美的眼睛，从而学会欣赏美和创造美，能促进我们自身的身心健康，能提高我们观察人、认识人、理解人的能力，更好地关怀人和照顾人。

第21张PPT之后：总之，护理是以人为本的照护事业，护理工作的特质是人性化和质量的高度平衡，希望大家以后能在工作中努力达到这种平衡，做一名充满智慧，优雅护士。

**第三篇：护理与人文关怀**

护理与人文关怀

随着整体护理、社会护理、多元文化护理的推广,护理模式已由“以疾病为中心”开始向“以病人为中心”转换。护理的理论体系、功能任务、工作内容、活动空间等方面都在发生变化,表现为:在护理实践中更加注重人本观和人文精神;护理服务领域在不断扩展和延伸;护理管理科学化和标准化水平进一步提高；护理科研开始引领护理实践等，这些无一不向社会昭示了护理学科的价值和作用，体现了护理是科技性和人文性完美结合与统一的专业.与此同时，护士作为知识、技术和人文素养集为一体的专业工作者的作用也日益凸现。然而，由于各种原因，我国护理人员的人文基础比较薄弱，人文修养相对不足，这在很大程度上制约了护理质量的提高。因此，提高护士人文修养、体现护理人文关怀，已成为护理服务水平再上台阶的焦点话题。

在护理实践中，人文精神集中体现在对患者的价值，即对患者的生命与健康、患者的权利和需求、患者人格和尊严的关心和关注，它既可体现为整体护理内外环境所需的人性氛围，也可显现为护士个体的素养和品格。人文精神是护理内在发展的动力和灵魂，严格护理管理、完善护理程序、强化护士的责任心等都是护理质量提升的促进要素，贯穿这些要素的是人文精神这根主线。护理技术的正确应用，护理程序中各项工作的有效实施，患者身心需求的合理满足，都需要护士的人文修养加以保证。可以想象，一支缺乏人文精神的护理队伍，如何做得到观察人、认识人、理解人、尊重人、关怀人、照顾人，又怎么能适应护理的发展并提供高水平的护理服务呢？如果说，护理质量是一颗树，那么护士的人文修养就是其赖以生存的土壤，土壤的肥沃与贫瘠，决定了这棵树是否能枝繁叶茂，这也正是我们提高护士人文修养的出发点。

在护理实践中，体现人文素养，实施护理人文关怀还需要从以下几点出发：首先，护士要运用真挚的安慰性语言给患者以心灵抚慰，使患者感受到护士的关心和体贴；运用巧妙的告知性语言告诉患者其病情进展、治疗护理措施、配合方法和注意事项等；运用合理的解释性语言解答患者的问题，取得患者的理解；运用恰当的鼓励性语言激发患者与疾病抗争的勇气和信心。此外，护士要书写各种护理文书，如准确记录患者的病情变化和治疗护理措施、制订护理计划、书写交接班报告等；要将自己的临床工作经验和科学研究结果撰写成论文；要开展健康教育，需要收集、整理相关资料；要对护理实习生实施临床带教，需要书写教案。而这一切都要求护士具备一定的语言文字功底，因此，护士的语言文字修养是实施护理人文关怀的第一步。

其次，处理好专业人际关系，包括领导与被领导关系，护士与患者及家属关系，以及护士与护士、护士与医生及其他医务工作者之间的关系。有利于提高人的健康水平和群体的凝聚力，利于提高工作效率和完成工作目标。它是护士人际关系修养的水平的体现，它决定了护士的身心健康、工作质量和工作效率。

最后, 提高护士的伦理道德修养使护士树立正确的人生观和价值观，增强道德责任感，理性地面对护理过程中的冲突和棘手事件，同时有助于护士懂得爱，体悟人生，有信仰，勇于奉献。

人文是“为人之本”，没有人文，人充其量也是脚踏实地地完成某一项工作，他们既缺乏高远就的理想，也没有宽阔的胸怀，既无智者的机智，也乏仁人的儒雅，当然人生的意义或价值也必然在他们的视域之外，更谈不上具有专业责任感和使命感。因此我们要加强护士人文观念的培养，除了进行理论提高（参加继续教育、举办人文讲座、推荐优秀的人文书刊）外，更应注重在护理实践中帮助护士树立人文观念，在管理中引导护士将专业思维、专业理念、专业技巧渗透到每一个护理行为中，如一个称呼、一个微笑、一个搀扶、一句问候、一声致歉、一幅温馨的画、一次超越病人期望的服务等等。护理中的人文精神集中体现在一个“爱”字上，而润物细无声就是护理工作的真实写照。因此护理实践是提高护士人文修养的必由之路，护理管理者只有把人文知识和人文精神教育贯穿于护理活动的各个环节中才能有效提高护士的人文修养。

**第四篇：护理人文关怀实施方案**

护理人文关怀活动实施方案

随着社会文明进程的不断加快，人们对健康需求的提高以及现代医学模式的转变，人们已逐渐认识到关怀护理的重要性，人文关怀也成了医院在市场竞争中一个不可缺少的软实力。因此积极开展“以人为本”“以病人为中心”的人性化关怀护理，既是人性的召唤，也是护理专业准确定位，进而把握未来发展方向的具体体现。护理部为了加强优质护理服务内涵质量建设，不断提高患者满意度，打造患者心动服务，特制定此方案：

一、活动组织

（一）成立护理人文关怀活动领导小组 组长:副院长 副组长：

成员：各科护士长 活动负责办公室：

（二）小组职责

1.负责各科室后勤保障工作

2.定期督导、检查科室活动落实情况 3.定时召开小组讨论会议，解决现存问题 4.组织召开护理人文关怀成果分享会

二、活动目标

（一）培养护理人员的爱心、同情心

（二）为患者提供贴心、动心服务

（三）提高患者的满意度

（四）构建和谐的护患关系

三、活动原则

积极主动，创造满意； 用心用情，融入点滴； 承诺必行，忌走形式。

四、活动范围 临床科室：

五、活动时间

自2024年1月开始长效执行

六、活动关怀措施

关怀从沟通开始，在全院推行“改称呼，降语调，换语气，提倡文明用语，禁用服务忌语”活动；所有护理人员遵守关怀护理礼仪及各项关怀服务流程。（具体的关怀护理礼仪及服务流程见附页）

（一）护士

1.尊重患者，和患者沟通时，给予礼貌的、患者喜爱方式的称呼，建立关怀性的护患关系。

2.责任护士每日对患者进行关怀性需求评估，并提供相应的护理。

3.责任护士每天与所负责的患者逐一沟通，时间至少5分钟。4.责任护士可以通过一些有意识的动作，如握住患者的手、轻拍患者的肩膀、整理患者的床铺或衣服等让患者感受到护士的关爱。

5.护士对患者提供护理时，眼中必须有病人，关心病人的整体，而不仅仅是完成治疗及操作。

6.晨、晚间交接班时，两人同时到患者床边，交班者介绍下

一班的护士，让患者感受到任何时候都有护士来提供服务。

7.责任护士尊重、关心患者的家属，每天与患者家属至少进行一次良好的沟通。

8.住院患者需要外出检查时，责任护士先与检查科室联系，确认检查的时间及注意事项，并告知患者，将检查所需物品携带齐全，尽量减少患者检查等待时间，避免因携带用物不全耽误检查，危重病人或者高风险病人由责任护士亲自陪同前往。

9.患者出院时有责任护士或者护士长送患者到电梯口。

（二）护士长

1.护士长在科室营造关怀的氛围，比如制定科室展板（展板的命名可以通过头脑风暴法来确定），在每一个病房放置一本患者留言本，护士长值班日下病房查看病人及留言本，对已阅读的留言给予批阅签字等。

2.科室制定本科室人文关怀实施细则。并根据本科室疾病专科特点，至少开展一项具有专科特色的关怀服务。

3.科室每月进行关怀服务满意度调查；进行关怀护理查房；每月组织科室人员进行关怀故事分享并有记录。

4.护士长对护士进行关怀，如：护士长掌握本科室护士的生日，在护士生日当日适当给予调休；护士长给予生日祝福；护士或其亲属生病住院时，护士长组织科室人员探望，护士生病住院时护士长及时通知护理部等。

（三）护理部

1.护理部对护士长进行关怀，护理部掌握护士长生日，生日时给予生日祝福，护士长及亲属生病住院时，护理部组织护士长前去探望等。

2.护理部每季度组织一次“护理人文关怀”故事分享会，达到好经验全院分享的目的。

七、活动保障措施

（一）活动分阶段推行，1-2月份动员、准备、启动阶段，3月正式进行质量考核，并纳入长效机制。

（二）护士长及骨干培训：人文关怀的起始阶段由护理部针对科室护士长及护理骨干进行护理人文关怀专题讲座，提高护士长认识，帮助护士长理清思路。科室通过头脑风暴法制定“护理人文关怀”具体的实施细则，然后再进行科室培训，并认真组织落实。

（三）全员培训：第二阶段护理部组织全员培训，主要培训人文关怀服务礼仪及人文关怀服务流程。

（四）院外培训：选派护士长及护理骨干外出参加人文关怀的学习班，条件允许的话，去人文关怀开展较好的医院进修学习。

（五）科室制作展板，展示护士从书籍、网站、杂志等学习的人文关怀护理的基本理论知识和新进展。并将自我关怀与相互关怀的事例记录下来与同事分享。

（六）护理部、评审办进行人文关怀患者满意度、人文关怀医生满意度调查，出院患者电话回访，进行人文关怀服务质量督查。发现问题及时与科室沟通和反馈，协助科室进行整改，并提出整改意见和整改期限，逾期不整改，落实不到位者按标准加倍扣分。

（七）为了确保科室及护士有效落实各项措施，方便护士学习人文关怀的相关内容，使护士有章可循，有据可依，护理部、评审办制定“人文关怀服务质量评价标准”“人文关怀服务礼仪

及服务忌语”“人文关怀服务流程”“人文关怀服务满意度调查”，并下发科室。

八、激励评价机制

（一）护理部评价科室

1.附表一：《人文关怀服务满意度调查》

患者及医生满意度调查总分100分，合格80分，每份不合格的问卷扣5分，从科室平均分中扣除。

2.附表二：《人文关怀服务质量评价标准》

护理人文关怀质量评价满分100分，90分合格，不合格的加扣5分。

3.附表三：《人文关怀服务礼仪及服务忌语》、《人文关怀服务流程》

（二）护理部评价护士

每名护士基础分100分，在电话回访中点名表扬的护士加5分，点名批评或者有不良投诉的查实案例扣5分，未查实的案例扣1分。满意度调查和表扬信中提名表扬的护士加0.5分。

（三）激励机制

年终护理部、评审办根据人文关怀质量考核结果评选护理人文关怀服务“星级护士站”“星级护士”“星级护士长”。星越多，说明人文关怀服务质量越好。最高星级为五级。

1.星级护士站的评选方法

根据科室人文关怀质量考核得分，其他科室投票得分，职能部门投票得分，辅助科室投票得分及院领导评议的结果，最终选出临床科室星级护士站6名，特殊科室组星级护士站3名。

临床科室得分第一的为“人文关怀服务三星护士站”；排名

第二、第三的为“人文关怀服务二星护士站”；排名第四、第五、第六的为“人文关怀服务一星护士站”；第二年考核结果再次入围的科室，综合成绩排名仍保持第一，或排名较前一年有进步的，给予在原来星级基础上再加一星的奖励。其他根据得分排序给予星级级别；依次类推最高星级为5星级。

特殊科室得分第一的为“人文关怀服务三星护士站”；排名第二的为“人文关怀服务二星护士站”；排名第三的为“人文关怀服务一星护士站”。第二年考核结果再次入围的科室，综合成绩排名仍保持第一，或排名较前一年有进步的，给予在原来星级基础上再加一星的奖励。其他根据得分排序给予星级级别；依次类推最高星级为5星级。

2.星级护士的评选方法

根据科室投票推荐、人文关怀护理服务护士个人考核记录、本科室医生评议，职能部门评议、辅助科室评议、院领导评议结果，每年选出人文关怀星级护士15名，第一年均授予“人文关怀服务一星护士”，连续被评为星级护士的，在原来星级的基础上再加一星，直到最高级别五星。

3.星级护士长的评选方法

被评为星级护士站的科室护士长为“人文关怀服务一星护士长”，连续被评为星级护士长的，在原来星级的基础上再加一星，直到最高级别五星。

（四）获得星级奖励的科室和个人颁发奖牌或奖杯。

（五）年终考核结果：每次满意度调查得分和质量评价得分，任一项不合格的，取消评星资格。

九、活动寄语

冰心老人说过：“爱在左，同情在右，走在生命的两旁，随时撒种，随时开花，将这一径长途，点缀得香花弥漫，使穿枝拂叶的行人，踏着荆棘，不觉得痛苦，有泪可落，却不是悲凉”，让我们用爱心守护生命，用行动创造奇迹。

护理部 2024年1月1日

**第五篇：护理人文关怀读后感**

护理人文关怀读后感

当前社会正处于转型期，人们承受着不仅是各种病痛，更承受着越来越多的精神压力。现实中，人与人的疏远及人与自然的隔阂一步步加深了人的孤独感、压抑感，人的健康需要情感的输导和和宣泄。医院作为一个救死扶伤的场所，要做到的不仅仅是治好病人肉体上的痛苦，更应从思想和情感的层面体现出真诚的人文关怀，积极倡导健康、向上的服务观念体系。从这个意义上说，人文关怀不仅是医院谋求自身发展的需要，也是社会现代化的必然要求。我认为要构建护理人文关怀应从三个方面入手。

1.深化“人文意识”，树牢 “以患者为中心”的服务理念

1.1要广泛开展 “学习人文精神，深化整体护理”的学习活动。要充分认识到人文关怀的必要性和重要性，深刻把握人文关怀的内涵，努力形成“关心患者、尊重患者、以患者为中心”的人文环境和氛围。

1.2要深化“人文关怀”的精神实质。这就需要注重培养护理人员的“四心”，即：同情心、爱心、耐心和责任心，这“四心”是护理人员应必备的优良品质，护理人员在日常护理工作中应时时处处体现出对患者的关心、体贴和爱护，做一个让患者真正信赖的守护神。

1.3要牢固树立“以人为本”的观念。尊重患者的人格尊严和健康权是护士的天职，以人为本、尊重患者是护理服务理念的最高境界。在实际工作中应平等待人，充分尊重患者的人格和权利，把一切尊重患者的言行自觉融于日常护理工作中，真正体现以“患者为中心”的新型护理关系。

2.努力加强培训学习，不断提高护理人员的自身素质

2.1要加强业务学习，把学习推向多元化。护理人员不但要学习医学基础知识、专业理论知识，还要学习心理学、法学、美学、伦理学以及预防、保健知识；不但要学习书本上的知识，还要加强实践学习；不但要进行个人自学，还要积极进行沟通交流，增强学习的互动性。

2.2要积极进行实践，努力增强工作的针对性。积极进行换位思考，定期举行诸如“假如我是病人”此类活动，充分体现护理工作者作为一名患者所产生的一系列需求，目前，全国上下正在开展和推行临床整体护理，无疑是对护理人文关怀的最好诠释和忠实践行，其倡导的“尽最大的努力满足患者的需求”等主题对加强医院人文建设，提升医院内涵服务无疑是非常重要和及时的；要不断进行总结，针对自身存在的问题，及时进行整改，做到独善其身；要加强对护理中的难点、疑点问题的攻关，做到有突破、有创新，努力把我们的感情及智慧融入到护理工作中。

2.3激发工作热情，不断增强爱岗敬业的自觉性。积极引导护理人员树立“以院为家”的思想，真正把工作当成事业干，努力增强护理人员的事业心；建立健全赏罚制度，对工作标准高，责任心、事业心强的人员应予以奖励，对工作消极懈怠的应予以处罚，真正形成“让不干事的想干事，让想干事的干成事”的良好氛围；积极开展“奉献爱心，争当模范”活动，每月进行评选一次，对表现突出的个人，给予一定的物质奖励，努力形成“争先创优”的良好氛围，不断激励护理人员的工作热情。

3.创建优良环境，努力提高护理质量水平

3.1努力创建整洁的住宿环境。一方面要在硬件设施上下功夫，使住宿环境上让病人感到家的温暖。尽一切努力使患者在温馨和谐的氛围中得到精心周到的照顾，这要求门诊及病区环境干净、舒适、安静，标志清晰，设施方便、安全，环境布置美化。如上海，不少医院的病床上不再是刺眼的白色，而是绿白小格相间的花床单、花被罩，颜色柔和，款式时尚，加上柔和的墙壁和灯光，透出几分家的温馨。有的医院还特别注重病人“观景养眼”的习惯，在病房的合适位置，摆放特意制作、外形精巧的浅蓝色小沙发，中间的茶几上，一束小花显得盎然生机。另一方面在护理人员的礼仪上做文章，让患者有让患者有宾至如归之感。护理人员着装整洁、仪表端庄、态度主动热情、语言文明礼貌、人人注重礼仪，主动帮助患者，这方面应向星级宾馆学习。“绿色医疗环境”是2024年创全国“百姓放心医院”的基石是高新技术和人文关怀，创建的关键是两者的有机结合，就是要不断强化医院环境的综合治理，为病人提供一个优美、洁净、舒适的住院环境。如：在北京的一些医院里的“导医小姐”穿的是绿色裙子，头上戴的是礼帽，急救中心和建工医院的大门口，都有了“门童”，病人来的时候，他们会主动把门拉开，道声“您好”，遇到急救病人，马上帮助推车、搀扶甚至抬送。另外，还会免费陪同无助的患者看病。如此种种，时时处处体现了一切为病人着想的人文服务理念。

3.2努力创建温馨的亲情环境。首先要把患者当作亲人来看待，除关心和解决他们的生活需要外，要着重在一切护理服务中体现对患者的尊重，即尊重患者的隐私和其他权利。要学会理解患者，并不断地给患者以心理上的支持和安慰，要关爱患者，主动帮助患者解决困难，为患者建立家庭与社会的支持，要求护士学会换位思考，要有良好的人际沟通能力，给患者以不是亲人胜似亲人之感。其次要把患者看成正常人来看，有人际交往，获得信息的需求，除了合理地安排患者会客、娱乐外，护理人员有责任回答患者对用药、治疗、费用各个方面的提问。解除患者疑虑，特别要保质保量的做好护理健康指导，为患者提供专业预防保健知识，改变患者不健康的生活方式和行为方式，使患者能以积极乐观的态度和行之有效的方法正确对待疾病和健康问题。

3.3创建热情的服务环境。一方面要积极想患者之想，做到细致入微的关心患者。护理服务最理想的状态是应敏锐地察觉出各种患者不同层次的需求并予以满足。除了了解患者的文化背景、民族信仰、生活习惯、需求层次因人施护外，还应认真评估判断出每位患者心、身护理问题，制订出个体化护理方案，认真实施，真正把整体护理落到实处，使每位患者处于心身的最佳康复状态。另一方面要树立质量就是生命的观念，确保护理安全。护理人员要为患者提供优质、高效、便捷的服务。规范护士各种操作规程，努力提高护士业务素质。在病情观察上要唤起护士责任意识，培养其有意注意的品质，以形成护士敏锐的观察能力。鼓励和倡导护士团队协作精神，弥补和防范护理缺陷。强调护理的预见性，积极预防和解决患者潜在的和现存的护理问题，最大限度地保证患者的安全。

总之，我们要把“以人为本”的服务理念和实践贯穿于整个临床护理工作中，用爱心和责任心去关爱我们的每一位患者，实行人道的、人性化的护理服务，不断推进和提高整体护理质量。

随着社会主义市场经济体制的建立和逐步完善，医院该如何更好地适应市场经济体制的发展，积极应对“入世”后医疗市场形成大市场、大竞争的格局，更好地服务经济建设，保障人民身体健康呢?针对以上的要求，我院今年开展了“某某”活动。在活动期间，护理人员在各个方面不断完善和改进自己，为病人提供更为专业，更为科学的服务，使病人的满意率不断提高。

人文关怀的核心是以人为本，护理实践的核心是人，现代医疗服务强调以人和健康为中心，关注人的价值和需求。建立以体现人文关怀为核心的、满足病人身心需要、以恢复健康为目标的整体护理工作模式，是社会进步引发护理模式改革的必然结果。这种护理模式的探索和实践，有助于医疗护理服务质量的全面提高和持续改进，使人的生活质量得到提健康知识不断丰富，健康意识不断增强，促进人与社会的和谐发展。

以人为本、人与社会和谐发展是当今社会发展的主旋律，强调以人为中心，关注人的价值以及人与社会、环境尤其是医疗环境的和谐成为医疗实践的重要环节，护理实践的核心是人，人、健康、环境和护理影响和决定着护理实践，而人文化的护理服务模式的实质内涵就是护理工作要以人为本，它强调人文化、个体化，强调尊重病人的生命价值、人格尊个人隐私，使病人在就医全过程中感到方便、舒适和满意，最终达到使病人在生理、心理和社会等方面都处于健康而满足的状态。

护理092（杏）严欢欢0919013066

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！