

浅谈护理人员仪表仪容规范在医疗工作中的重要性

张 静, 仵晓荣*

陕西省人民医院肝胆外科, 陕西 西安

收稿日期: 2022年12月7日; 录用日期: 2023年1月2日; 发布日期: 2023年1月10日

摘 要

随着医疗卫生事业的不断发展, 医疗服务模式已经发生了巨大的转变, 医务人员扮演着重要的角色, 尤其是护理人员, 作为与患者相处时间最长的人员, 其仪容仪表直接关系到患者对医疗服务的满意程度, 本研究从目前护理人员仪容仪表的不规范的因素、必要性、重要性以及整改举措, 为医疗服务工作的进展提供指导, 同时为缓解医患关系的发展提供有效的措施。

关键词

护理人员, 仪容仪表, 规范, 医疗工作

The Importance of Nursing Staff Grooming in Medical Work

Jing Zhang, Xiaorong Wu*

Department of Hepatobiliary Surgery, Shaanxi Provincial People's Hospital, Xi'an Shaanxi

Received: Dec. 7th, 2022; accepted: Jan. 2nd, 2023; published: Jan. 10th, 2023

Abstract

With the continuous development of medical and health care, the medical service model has undergone a great transformation, and medical personnel play an important role, especially nursing staff, as the personnel who spend the longest time with patients, their grooming is directly related to the degree of patient satisfaction with medical services, this study looks at the factors, necessity, importance and corrective measures of the current irregularity of nursing staff grooming. This

*通讯作者。

study provides guidance for the progress of medical services, as well as effective measures to alleviate the development of the doctor-patient relationship.

Keywords

Nursing Staff, Grooming, Standardization, Medical Work

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

近年来,我国医疗卫生事业进入了一个全新的发展时期,已经从既往传统的以“疾病为中心”医疗服务模式转向以“病人为中心”的服务模式[1]。但是,随着社会的发展与生活水平的提高,以“病人为中心”服务的理念尚未得到有效的落实,公众对医疗服务不满意程度依然很高,医疗纠纷案居高不下,医疗问题成为公众的热门话题[2] [3]。分析其原因,除看病贵、看病难之外,医务人员的服务态度、言谈举止以及仪表仪容等均是导致医疗纠纷及医患关系紧张的重要因素[4]。护士是医院里人数最多、与病人接触最密切、接触时间最长的群体,护士礼仪在工作中尤为重要。护士职业礼仪,是指护士在护理职业活动中应遵循的行为准则。在日常工作中,微笑服务、礼貌待人是护士应具备的风范。护士的礼仪可从护士的个体形象、容貌、服饰、言谈、举止、姿势、礼节等各方面展现出来,并融于职业行为和服务内容之中。加强护士职业形象礼仪修炼既是顺应社会发展的需求,也是缓解医患关系紧张的有效措施[5] [6],因此,笔者通过分析目前护理人员仪表仪容不规范的因素,以更好的提高护理人员仪表仪容的落实率。

2. 目前护理人员仪表仪容不规范的因素

2.1. 护理人员仪表仪容不规范主要表现在以下几个方面

1) 普遍护理人员不注重仪表,缺少文明礼貌。2) 个别护士未认真执行护理常规,存在对病人不负责任的现象。例:术前病人备皮不及时、术后病人铺床不到位、病情观察不细致、不巡视病房等等。3) 测量生命指征不认真,尤其是测量脉搏几乎不测。4) 打换药包和拆线包经常打错。5) 外科病人,手术病人有漏费现象。6) 医嘱执行不及时,有漏签字。7) 技术操作欠熟练,操作者为省时省力忽略操作细节,违反操作流程,对患者解释不耐心,不全面。缺乏有效的护理沟通,缺乏工作热情,消极怠工,敷衍应对的态度。8) 工作不够细心,交接班不够详细,服务意识淡薄,缺乏主动服务的意识。

2.2. 分析导致护理人员仪容仪表不规范的原因

1) 护士责任心不强,对患者术前评估不全,工作繁忙,未能及时巡视。2) 患者起床入厕未叫醒陪护性格固执,不听成宣教患者家属去疲惫状态,对病人看护松懈。3) 夜间光线不足。4) 护士健康宣教不到位,对患者自理能力评估不全,患者自己高估自身活动能力,未意识到骨折的严重性。

2.3. 整改措施

1) 护士交接班时要认真评估患者病情及皮肤情况,对皮肤弹性差的患者操作时动作要轻柔。2) 护士使用心电监护时,应放置好导线,以免使患者皮肤受压。血压计袖带测量时绑定,不测量时应松绑。3) 护

士巡视病房时, 应认真查看患者发现异常及时处理。4) 科内对心电监护仪操作流程进行培训。5) 加强对护理人员的思想教育, 以提高护理人员对其仪表仪容的重视程度。

3. 落实护理人员仪表仪容规范的必要性及举措

因此, 护理工作是一门科学, 又是一门艺术, 要想做好护理工作, 首先应该把握好与患者初次见面的时机, 给患者留下美好的第一印象, 这是建立良好护患关系的基础。患者入院后, 首先注意的是护士的仪表。着装直接影响护士的形象, 护士着装应符合护理工作的职业特点, 护士服要大方、合体、干净, 燕尾帽要戴的端正, 给患者一个利落的感觉; 其次是长发不脱肩, 不化妆或淡妆上岗, 给患者以整洁俊美之感; 第三是要精神饱满, 以赢得患者的尊重和信任, 这是建立良好护患关系的开端。礼仪是一个内外兼修的人独有的气质体现, 一个有礼仪的人, 不会热情到让你觉得害怕, 也不会冷淡到让你尴尬, 什么都是刚刚好, 与她相处, 舒适惬意。医院的核心是病房, 而医院护士跟病患接触的时间相对来说较多, 代表着医院的形象、品牌, 所以在礼仪方面应该尤为注意。患者在住院期间, 可能伴有焦虑, 恐惧, 疑问等等各种不好的情绪, 这时候就需要护士去帮助他们克服焦虑, 恐惧, 解答疑问。当然护士的所有这些工作都跟耐心和细心分不开的。大部分患者来医院都是为了治好病的, 护士这方面就需要引导患者一个积极向上, 积极配合治疗, 对未来充满信心的阳光心态[7][8]。

3.1. 患者入院护理礼仪

1) 做好入院接待。首先接待入院病人的护士, 一定要为病人及家属留下良好的第一印象[9]。因此, 应彬彬有礼、落落大方、面带笑容、热情接待病人, 使病人有如到家的感觉。当入院患者来到护士站时, 护士要起身迎接, 面带微笑, 双手接过病历, 并亲切地给予热情问候, 然后将患者引领至病房。如同时还有其他护理人员在场, 其他护理人员也应主动向患者及其家属打招呼, 亲切微笑, 点头示意。

2) 做好入院介绍。做好入院介绍不是只写在护程上的一句空话, 而要将其落到实处。护士应主动向新入院的患者进行介绍, 介绍时要耐心、细致, 且语速不宜过快, 内容不宜过多。

3.2. 患者住院中的护理礼仪

1) 首先应保持服装整洁规范, 仪表端庄大方。要佩戴工作牌, 避免反面佩戴; 护士服应经常换洗, 保持平整, 忌脏、皱、破、乱等; 衣扣扣齐, 不能用大头针、胶布代替衣扣; 护士服内不可穿过于臃肿、宽大的衣服; 护士帽要平整无折并能挺立, 短发要求前不遮眉、后不搭肩, 长发梳理整齐盘于脑后, 发饰素雅端庄; 戴口罩时应端正口罩, 系带系于两耳后, 松紧适度, 遮住口鼻, 不可露出鼻孔, 不宜将其挂于胸前。

2) 在护理工作中, 护士的行为举止直接影响着患者的心理, 从而直接影响着患者的疗效, 所以要求护理人员进行护理活动时必须做到亲、轻、稳、准、快, 同时还应遵循以下原则: 尊重患者, 保守其隐私; 举止文雅, 忌嬉笑打闹; 工作时镇静果断, 动作敏捷; 悲患者之悲, 乐患者之乐。

3.3. 患者出院时的护理礼仪

1) 不要认为患者出院离开医院后就和我们护理人员没有关系了, 礼仪规范也就无所谓了。打造医院品牌, 使护患关系有一个良好的结束, 因此出院时的护理礼仪也很重要。

2) 出院前的祝辞。医生下医嘱患者好转出院, 护理人员通知患者时应对其康复表示祝贺, 感谢患者对医院工作的支持和配合, 并对工作中的不足之处和对患者关心不到之处表示歉意。

3) 细致的出院指导。患者出院前责任护士要做好出院指导包括出院后的饮食起居, 注意事项及随访

复查时间, 用药情况等, 并协助其办理好出院手续。

4) 出院时的送别礼节。患者即将离院时, 应嘱其多保重, 并挥手告别。

3.4. 特殊情况时应注意的礼仪

1) 当病人与护士意见不一致时, 护士应暂时回避话题, 保持冷静。如果是一件非说清楚不可的事情, 一般要先肯定病人意见中正确的部分, 或替病人找出客观理由后, 再以委婉或商量的口气说清楚自己的意见, 不要直白的说“你不懂”或“你不知道”等等。

2) 年轻护士在年轻男性病人面前应避免交谈个人的事情, 特别是感情方面的话题, 一定要划清病人与护士的界线, 并以此为界去判断你与病人的语言交流是否超出了这个范围, 要掌握一个原则——不卑不亢。

3) 对于违反院规的病人及陪护, 护士要以“病人健康维护者”的姿态, 将违反院规可能出现的不良后果一一阐述并举例说明, 既强调院规又尊敬病人。对明显干扰正常治疗, 影响到他人的病人及陪护, 护士应立即针对其行为提出批评, 如在病区吸烟、高声喧哗等。批评要对事不对人, 强调这种行为可能造成的后果, 而不是指责病人或陪护的品行。如“对不起, 请原谅我打断了您的说话, 您的讲话声音有点大了, 会影响其他病人休息, 请您谈话时再小点声好吗?感谢您对我们工作的支持”。

4) 如遇到听力障碍的病人时, 要保证充足的时间, 耐心地与其交流, 也可利用简单的手语、体语, 必要时配图讲解说明。

5) 当病人与家属产生矛盾时, 护士应起到中间调解的作用。将家属与病人分开, 安慰病人, 耐心进行疏导, 使其情绪稳定; 对家属要了解原因, 讲解情绪稳定对病人恢复健康的重要性, 与其一起制定出最佳的解决方法。

4. 护士仪表仪容规范的重要性

随着现代化医学模式的转变和护理学的发展, 严格护理管理、完善护理程序、强化护士高度的责任感都是不可缺少的促进要素。然而, 贯穿这些要素的其中, 护士礼仪已成为当前护理教育中急需解决的问题, 是临床护理工作的内在品质和灵魂[10][11]。

4.1. 对护士礼仪的认识及语言修养

礼仪是护士的职业形象, 仪表端庄、言谈举止、音容笑貌都有助于培养积极的心态, 养成高度的自制力和高超的领导才能, 受到别人的尊重和爱戴, 并在职业工作中获得惊人的成绩。语言是人们在社会生活中广泛运用的一种传递信息和交流情感、沟通人际关系的工具, 是心灵的声音, 护士美好的心灵要通过言谈举止体现出来, 给患者留下美好的印象, 从而获得患者的信任、尊重及安全感。

4.2. 热情礼貌待人, 产生美好的第一印象

患者入院时, 当班护士迎上前去, 目光正视患者, 点头微笑问候, 送患者到病房, 让患者休息, 护士作自我介绍, 向患者介绍环境、经管医生、饮食作息并亲切的告知患者将为其提供周到的服务, 使患者感到亲切和温暖。住院患者由于环境改变和疾病的影响, 会有不愉快、不满甚至愤怒、忧郁等情绪。护士在护理工作中, 要充分体现宽容大度、体贴耐心的职业性格, 消除患者不稳定情绪, 引导患者积极配合治疗护理, 保持轻松愉快的心境, 使患者早日顺利康复。

4.3. 规范的言行举止是与患者沟通的桥梁

在对患者进行护理治疗时, 得体的称呼使患者感到自然、亲切, 对老人应用尊称, 年龄和自己相仿

的可称姓名,对儿童可适当运用触摸以减轻儿童的陌生、恐惧感。护士在与患者交谈时,应以平等待人的态度,尊重患者的自尊心,既要使患者感到温暖、亲切,又要保持一定的严肃性。如:为患者解除忧虑时,话题可从同情、关心患者的问题谈起,诱导患者说出心中的忧愁,护士就能了解患者的心态,给予启发、引导和鼓励,用轻松愉快的语言缓解患者愁闷的心绪,获得与患者沟通的良好关系。

随着人类精神文明和物质文明的发展,人们的需求水平在不断的提高,护士礼仪教育在临床护理中不容忽视,因此应该将护士礼仪教育贯穿于护理患者的各个环节中,从而提高护理整体素质。一个拥有良好的群体护士职业形象在患者心目中就是良好的医院形象,从而提高了医院的知名度和病人的满意度。因此要营造良好的护士形象,必须从护士的职业形象礼仪做起,有效地指导、强化、塑造护士形象意识,有针对性地进行护士形象礼仪培训,提高护士综合礼仪修养,顺应时代发展的需要。

5. 展望

因此,随着医疗卫生事业的不断发展,我们必须深刻的认识到护理人员在我们医疗救治以及护理人员的仪容仪表具有重要的意义,本项研究通过分析护理人员在仪容仪表方面存在的缺点以及改进措施,能够不断地提高护理人员的服务能力,进一步优化医疗服务水平。

参考文献

- [1] 吴洪涛. 我国社会转型时期医疗服务体系改革模式探讨[J]. 云南行政学院学报, 2010, 12(1): 132-136.
- [2] 朱洁清, 彭雪娟, 李弘, 等. 浅谈新医改下医患关系的变化和对策[J]. 蛇志, 2022, 34(1): 142-144.
- [3] 李莹莹, 黄学杰, 陈蓓蓓, 等. 叙事医学视角下看《我的国家》中的医患关系[J]. 中国医学人文, 2022, 8(1): 11-14.
- [4] 李航, 王剑英, 闫存玲, 等. 医务人员职业倦怠、医患关系、自我效能及关系研究[J]. 医院管理论坛, 2022, 39(2): 75-78.
- [5] 张敏. 规范护士仪表仪容语言构建和谐护患关系[J]. 中外医疗, 2009, 28(26): 183.
- [6] 王珏. 395例住院病人对护士仪表要求的调查[J]. 护理研究, 2000, 14(6): 240.
- [7] 陈幼菊. 护士修养与礼仪[J]. 中国误诊学杂志, 2005, 5(2): 366-367.
- [8] 黄琼, 车明惠. 如何培养护士的整体形象[J]. 中国实用医药, 2006, 1(5): 78-79.
- [9] 李夫艳. 护理人员的仪表、举止和语言的医德要求[J]. 黑龙江医药, 2006, 19(1): 67-68.
- [10] 张永利, 张永静. 护士规范行为决定和谐护患关系[J]. 医学信息, 2013(23): 522.
- [11] 蒋纹. 护士礼仪文化在护理工作中的作用[J]. 健康必读, 2020(26): 115, 120.