

《人性化护理服务管理指南》

图书基本信息

书名：《人性化护理服务管理指南》

13位ISBN编号：9787560731865

10位ISBN编号：7560731864

出版时间：2006-6

出版社：山东大学出版社

作者：黄莘、丁丽丽、朱淑兰/国别：

页数：212

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《人性化护理服务管理指南》

内容概要

人性化服务是近几年出现的新的服务观念和服务模式，我国有很多医院进行了积极的探索与实践，显示出医院人性化服务的无限生机和活力，医院人性化服务为医院发展提供了良好的平台。

本书以人性化护理服务管理为主线，把医院文化与护理管理工作紧密结合在一起，以期提高人性化服务为主旨的护理文化建设水平。本书以实用性和可操作性为特点，全面而详尽地介绍了大量国内外较为成熟的新理论、新知识和新方法，体现出人性化护理服务在医院工作中的地位和作用。在编写过程中，力求做到整体系统，内容丰富，结构严谨，实用性强，为广大基层医院管理者、医务人员提供借鉴和参考，对护理工作起到指导作用。

《人性化护理服务管理指南》

书籍目录

上篇 理论篇 人性化服务模式中的医院文化建设 一、医院文化 (一)医院文化的定义 (二)医院文化的内涵 (三)医院文化的特征 (四)医院文化的功能 (五)医院文化的作用 二、医院文化建设 (一)医院文化建设的意义 (二)医院文化建设的基本程序和方法 (三)医院文化建设需要把握的原则 (四)如何构建特色医院文化 (五)医院文化建设与人性化服务模式 三、人性化医院服务模式 (一)人性化医院服务内涵 (二)人性化医院服务的实践内容 (三)人性化医院服务实施的基本要求 四、护理文化建设 (一)护理文化 (二)护理文化建设的意义 (三)护理文化建设的内涵要求 (四)创建护理品牌 五、护理团队管理 (一)团队的内涵 (二)团队的基本特征 (三)团队的作用 (四)团队精神 下篇 行为家 人性化服务模式中的护理服务规范 一、医疗中的心理护理 (一)护理心理学的概念 (二)护理心理学对医疗的意义 (三)心理护理的概念及目的 (四)心理护理的主要实施形式 (五)病人的心理需求 (六)病人的求医行为与遵医行为 (七)病人的心理特点及心理干预艺术 二、新型护患沟通模式 (一)护患沟通的概念及重要性 (二)护患沟通的基本原则 (三)护患沟通的特征 (四)护患沟通的六个基本要素 (五)护患沟通的五种层次 (六)病人需求与护患关系 (七)护患沟通的内容与形式 (八)护患沟通技巧 (九)社区护患沟通技巧 (十)护患沟通障碍的因素及对策 三、护理工作中的相关法律法规及规范 (一)法律法规概述 (二)护理工作中的相关法律、法规及规范 (三)依法管理 四、人性化护理服务规范 (一)护士医德规范 (二)护士仪表规范 (三)护理服务基本要求 (四)护理服务语言规范 (五)护理岗位行为规范 (六)护理岗位考核标准 (七)护理工作流程 (八)护理安全管理规范 (八)护理质量管理规范及考核标准 (十)病人满意度调查表参考文献

章节摘录

(一) 护理心理学的概念 护理心理学是护理学与心理学结合而成的一门交叉科学，它既是医学心理学的一大分支，又是护理学的重要组成部分。护理心理学研究的是服务对象的心理现象及其活动规律，依据服务对象的心理活动特点实施最佳护理。它对提高临床医疗护理质量，推动整体医疗和整体护理的发展具有重要作用。

(二) 护理心理学对医疗的意义 1.提升整体护理质量，促进医疗的发展 医疗专业的发展与护理专业的发展息息相关。护理心理学对提高护士应用心理护理的知识和技能开展心理护理无疑是一种促进，进而提升整体护理质量，达到促进健康、预防疾病、协助康复和减轻痛苦的目的，从而促进医疗的开展。

2.适应现代医学和护理模式的转变 随着现代医学模式和护理模式的转变，病人的服务需求在提高，医院的服务范围也随之扩大，由此，对护理人员的专业知识和技能的要求也在不断扩展和提升。学习护理心理学能帮助护理人员掌握心理护理知识和技能，适应现代医学和护理模式的转变，在医疗和护理中发挥其应有的作用。

3.提高护理人员自我心理素质 护理心理学知识能帮助护理人员运用心理学的理论知识进行自育、自律，更好地塑造自身良好的心理品质和健全的人格，为提高护理人员的适应能力奠定基础。

(三) 心理护理的概念及目的 心理护理是护理心理学的核心内容之一，护理人员以心理学理论为指导，以良好的人际关系为基础，运用各种技巧和途径来改变病人不良心理状态和行为，是促进疾病转归和康复的方法和手段，是一种具体的护理方法。其目的是帮助病人适应新的医院生活环境；帮助病人建立新的人际关系，以适应新的社会环境；帮助病人接受病人角色，认识疾病，正确对待疾病；帮助病人解除或减轻在疾病过程中由各种因素引起的情绪问题，调动病人的主观能动性，用积极的态度参与治疗和护理。

(四) 心理护理的主要实施形式 心理护理与其他护理方法有着密切联系，既有相同的服务主体和客体，又有相同的服务宗旨。它与其他护理方法的区别在于所依据的原理和使用的工具不同。其主要实施形式有：

1.个性化心理护理：即目标比较明确、针对性比较强，以解决病人个性化心理问题的心理护理。

2.共性化心理护理：即目标不太明确、针对性不太强，仅从满足病人需要的一般规律出发，以解决病人中同类性质或共同特征的心理问题。

3.有意识心理护理：指护理人员自觉地运用心理学的理论和技术，通过设计的语言和行为对病人实施心理调控、支持或保健。

4.无意识心理护理：指客观存在于护理过程中的、随时可能对病人心理状态产生影响的护理人员的一切言行，无论护理人员是否主动注意到，都可发挥心理护理的效应。

(五) 病人的心理需求 在临床医疗服务中，医护人员通常容易注意到病人情绪和行为的变化，却忽视病人的需求。而事实上，需求可以通过动机影响病人的行为，也可以决定情绪产生的性质和强度，因此，了解并满足病人的需求是解决他们心理问题的根本途径。

病人除了正常人的各种需求外，还有病人角色条件下的特定需求，并且存在着错综复杂性、不可预料性和不稳定性等特点。病人的需求因人而异，主要是受疾病和症状的特点、病人的个性和社会文化因素（包括经济状况、社会文化支持、本民族的疾病观等）的影响，但也有共性可循。围绕病人的身心状况和患病所致的环境、角色变化，结合人的需求层次理论，病人的心理需求主要包括以下几个方面：

1.健康的需求--需要恢复生理心理的正常功能 当疾病和伤残使躯体丧失某种功能时，人们往往会感受到健康的宝贵。除特殊情况外，病人最大的希望就是摆脱病痛困扰。那些具有自知力的心理疾病病人，也同样急切地希望从心理痛苦中解脱。此时，尽快康复，恢复生理心理的正常功能几乎成了病人的第一需要。

.....

《人性化护理服务管理指南》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:www.tushu000.com