



护士人文修养



第二章

人文关怀



目录

> 第一节 护理人文关怀概述

> 第二节 护理人文关怀的
理论基础

> 第三节 人文关怀能力的培养与
评价

> 第四节 护理人文关怀的践行



01

【知识目标】

1. 能解释关怀、人文关怀、护理人文关怀、人文关怀能力、护理人文关怀能力等相关概念。
2. 能阐述护理人文关怀的起源、重要性及理论基础,护理人文关怀培养策略及践行方法。

02

【能力目标】

1. 能运用护理人文关怀相关理论知识对服务对象践行护理人文关怀。
2. 能运用 PDCA 循环管理模式评价、优化护理人文关怀培养策略。

03

【素质目标】

1. 具有正确的护理价值观。
2. 具有良好的人文关怀意识。

第一节 护理人文关怀概述

一、基本概念

（一）关怀与人文关怀

关怀（caring）一词在我国出处于《宋书·孔凯传》：“不治产业，居常贫罄，
有无丰约，未尝关怀。”

《宋书·孔凯传》

关怀。

不治产业，居常贫
罄，有无丰约，未尝



1. 关怀

关怀是指关心、帮助、爱护、照顾的意思，也有对某事、某人在意、操心的含义。

人人都需要关怀，人人都能够也应该成为关怀者。

2. 人文关怀

人文关怀又称人性关怀，是指对人的生存状况的关怀，对人的尊严与符合人性的生活条件的肯定，对人类的解放与自由的追求。简言之，人文关怀就是关注人的生存与发展，就是关心人、爱护人、尊重人。

(二) 护理人文关怀

狭义的角度

指“以人为本”，以专业胜任性、整体协调性、关怀意愿性、治疗目的性、社会责任性等为特征，护士对服务对象希望获得身心整体健康与实现个人生命价值的关爱情感及其照护、帮助服务对象获得身心和谐的一种专业行为。

广义的角度

护理人文关怀不仅包括护理人员对患者的关怀，也包括护理管理者对护理人员的关怀、护理人员之间的相互关怀及护理人员的自我关怀。

二、护理人文关怀的历史与发展

(一) 西方的人文关怀思想的溯源

起源

公元前12世纪

古希腊爱琴文明

希腊所有的人通过对自然的理解，再反馈到关于人的理解上面。

发展

公元14世纪中叶至17世纪

文艺复兴运动

以人为中心，注重人对真、善、美的文关怀都是追求，崇尚人的价值与尊严。

发展

公元18世纪

启蒙运动

将科学理性精神与人文精神结合，反对宗教蒙昧主义，宣传理性和科学、自由、平等、博爱、民主等思想。

(一) 西方的人文关怀思想的溯源

近代发展

19世纪

南丁格尔

提出了“以照顾为中心”的模式，明确了“照顾比医疗更重要”的价值选择。

近代发展

20世纪60年代

罗杰斯

提出了“以当事人为中心”的医学关怀模式。

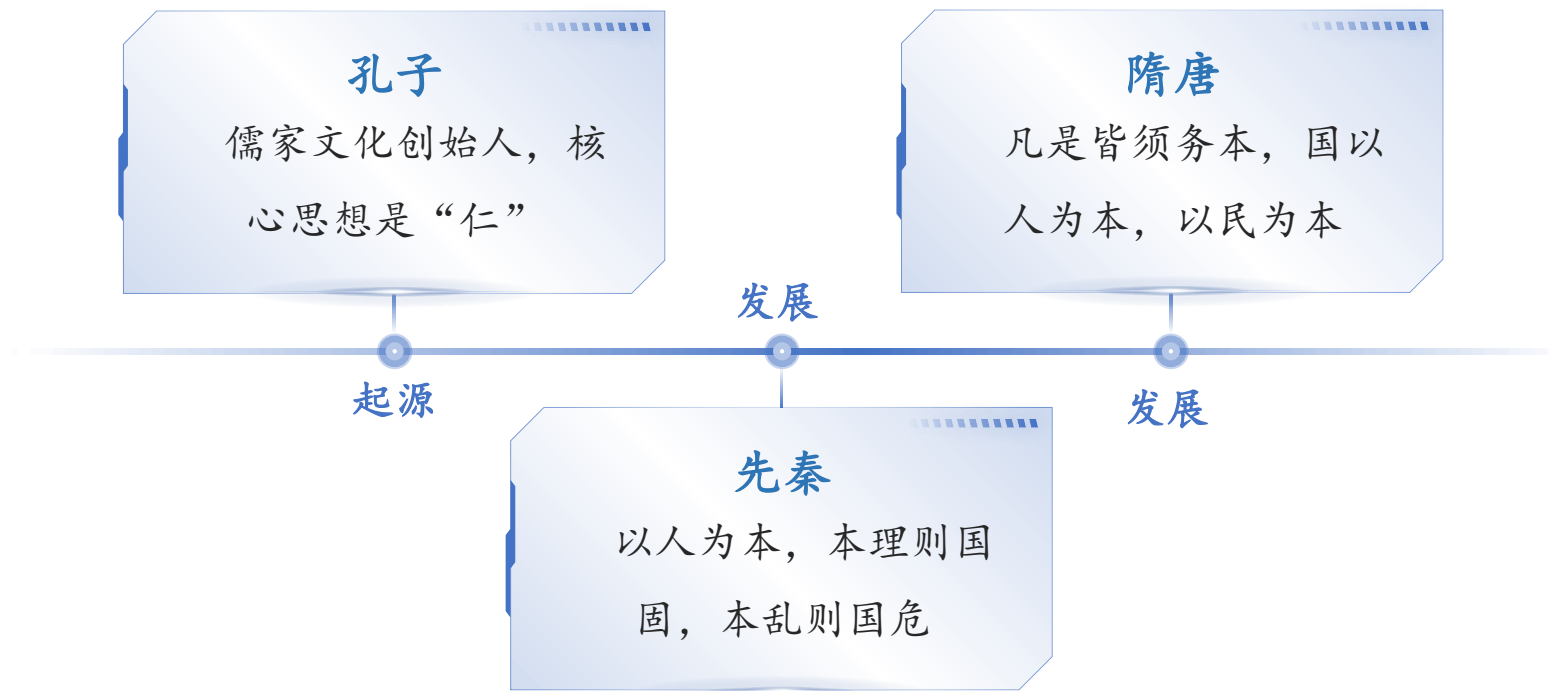
近代发展

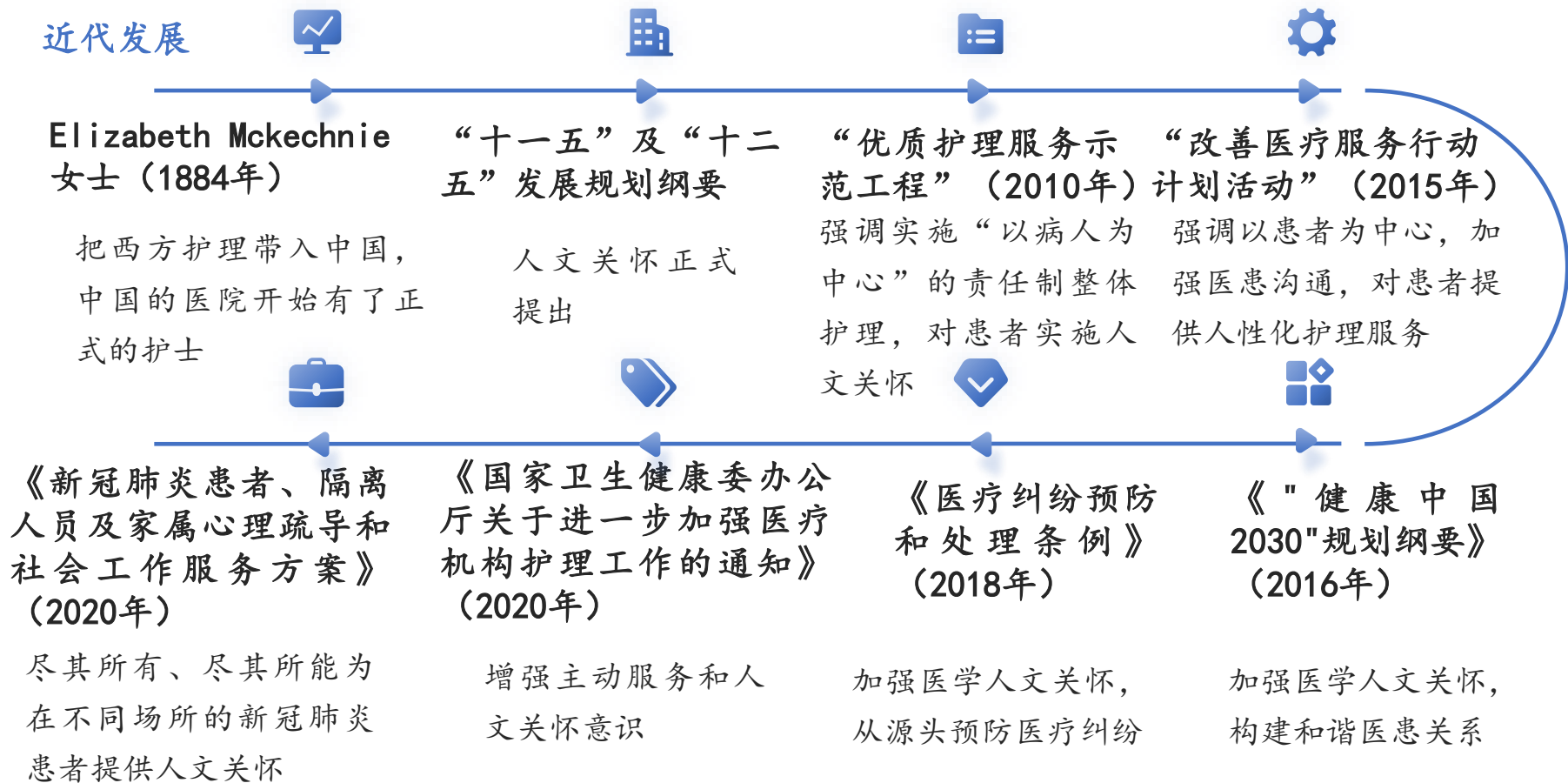
20世纪70年代

华生、莱林格

提出护理的本质是关怀。

(二) 中国人文关怀的起源与发展





三、护理人文关怀的重要性

01

国家要求

02

行业要求

03

专业要求



人文医家—孙思邈
医乃仁术

三、护理人文关怀的重要性

习近平总书记

“没有全民健康，就没有全面小康。解决好大医院处于‘战时状态’，人满为患的问题。”

党的十八届三中全会

“必须加快社会事业改革，解决好人民最关心最直接最现实的利益问题，更好满足人民需求。”

01

02

03

国家要求

李克强总理

将改善医疗服务作为深化医药卫生体制改革的重要内容予以推进。

三、护理人文关怀的重要性

2015年1月28日

国家卫生计生委公布
进一步改善医疗服务
行动计划

01

02

2015年3月12日

国家卫生计生委公布《关
于进一步深化优质护理、
改善护理服务的通知》

行业要求

三、护理人文关怀的重要性

本质

关怀是护理的本质；人文关怀是护理专业的核心与精髓，护理专业本身具有人文关怀的内核和追求

职责

人文关怀是护理人员的法定职责；是护理道德伦理要求；更是患者的需求及权利

01

02

03

核心动力

促进护患关系和谐，提升护士满意度

专业要求

第二节 护理人文关怀的理论基础

一、中国传统文化与人文关怀

(一) 儒家文化与护理人文关怀



儒家文化是中国传统文化的主要代表

(一) 儒家文化与护理人文关怀



孔
子

儒家先祖
重视六经

孟子

荀子

发展孔子仁学思想，提出
“人性本善”的理论。

继承孔子治学传统，倡言
礼法兼治。

儒家文化

推崇 “人最为天下贵”

注重 “仁爱” “礼”

强调 “诚信”

主张 “和”



护理人文关怀

责任制整体护理

仁爱善良、崇文尚礼

慎独

注重沟通、促进和谐

(二) 道家文化与护理人文关怀

道家文化
贵人重生
坚持泛爱

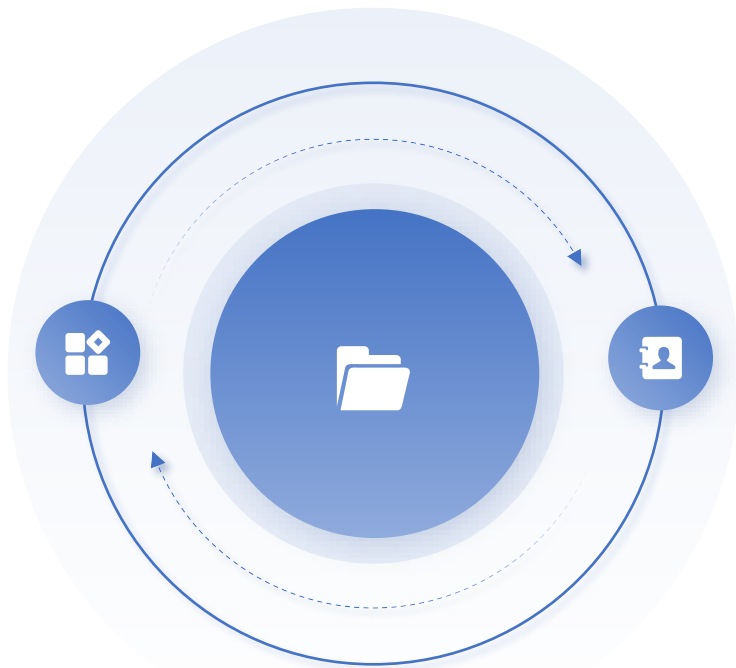
护理人文关怀

护理人员要像爱自己一样去爱护理对象，把服务好患者、减轻其痛苦促进其康复作为自己的使命。护理人员不仅在医疗机构关爱患者，在公共场所也一样。

（三）墨家文化与护理人文关怀

墨家文化

“兼爱”作为墨家的核心思想，其实质是提倡无等差平等的博爱。



护理人文关怀

护理人员无差别地对待病人，不管他是身居高位还是穷困潦倒，护理人员都要倾注同样的爱心。

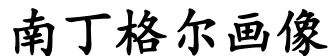
二、国外人文关怀理论简介

（一）南丁格尔理论之人文关怀

1. 现代护理事业的创始人——佛洛伦斯·南丁格尔



你手提一盏油灯，脚步轻轻地穿过一个病房，另一个病房，巡视的目光，如这跳动的火苗一样燃烧着关爱、细心和责任。



2. 南丁格尔理论中的人文关怀要点



(二) 简·华生博士人文关怀理论简介

1. 简介

简·华生博士简介

01

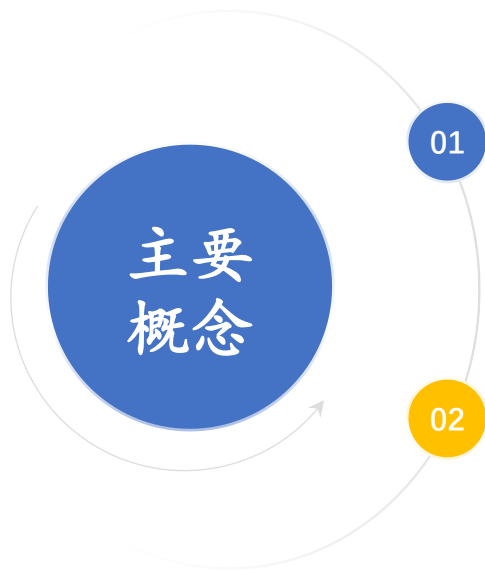
出生于美国，先后获得护理学学士学位、精神卫生护理学硕士学位、教育心理学和咨询学博士学位。现为美国科罗拉多大学护理学院教授、美国护理科学院院士。

02

代表作包括：《护理： 关怀的哲学和科学》（1979）、《护理： 人性的科学和人性的关怀》（1985）。

2. 关怀理论的主要内容

(1) 主要概念



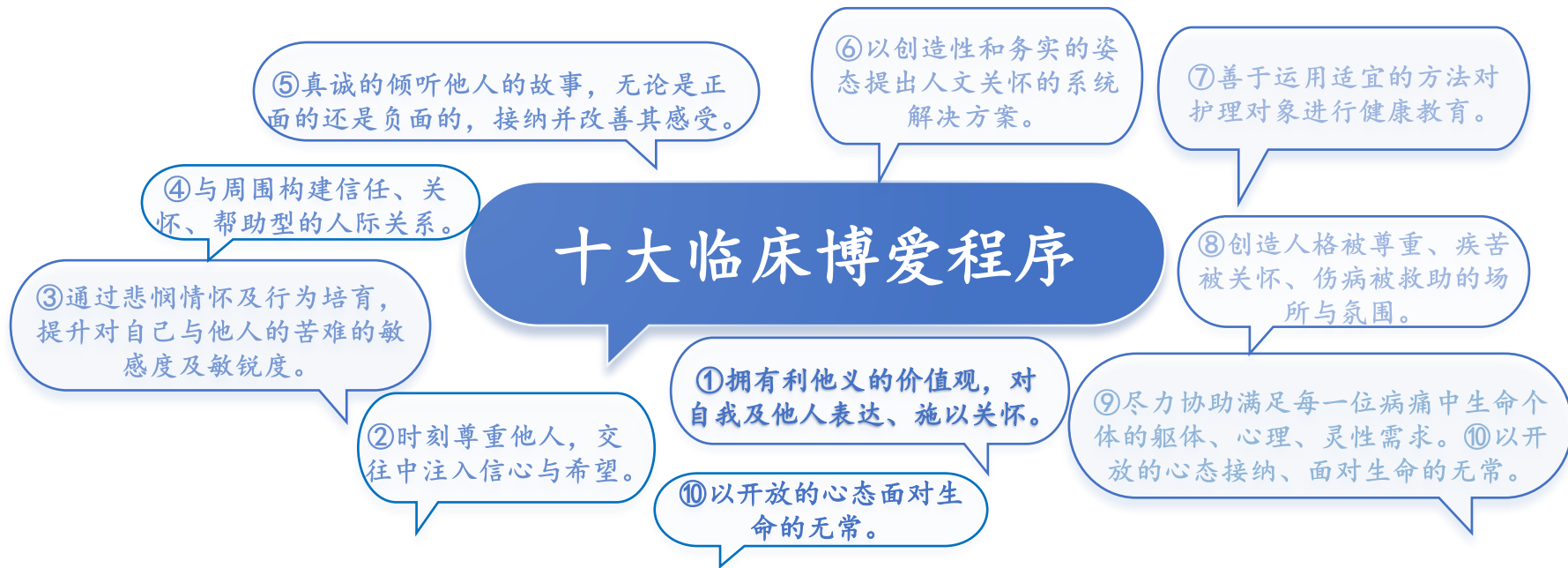
关怀瞬间、关怀情形

关怀瞬间和关怀情形体现了华生护理关怀理论的核心精神，即人性关怀的本质，结合科学与人文知识，为病人提供全方位的护理服务。

超越个人关怀

超个人关怀是通过特定的时机或场地给予真诚的关怀，把护理对象看做一个整体的人，关注护理对象传递的外在信息，同时给予心理、精神甚至灵魂的需求并加以照顾。

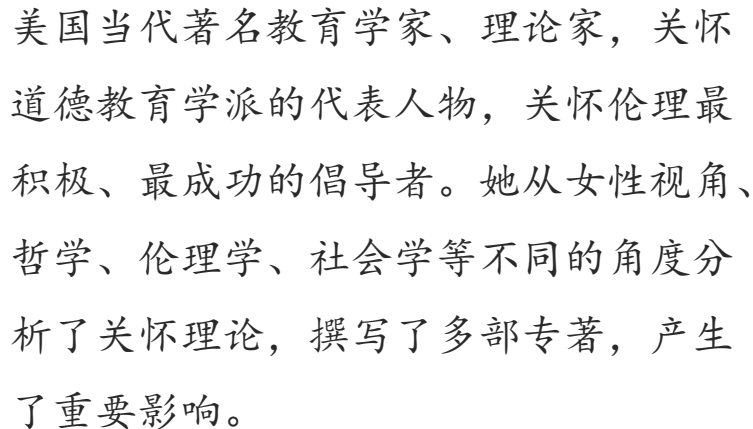
(2) 十大临床博爱程序



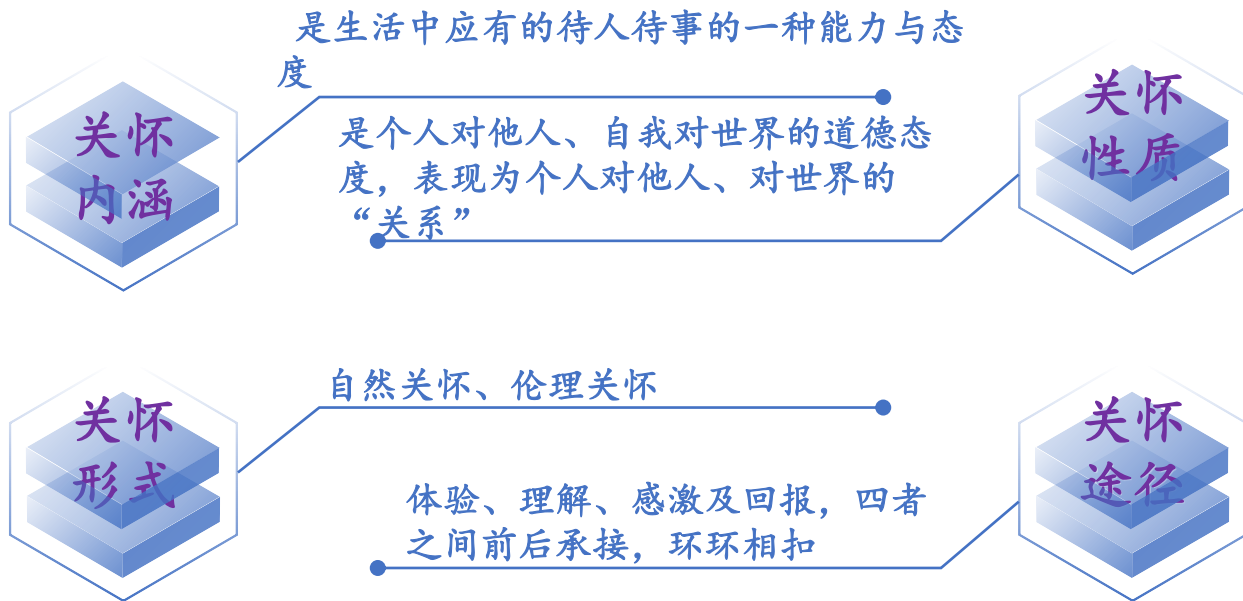
（三）内尔·诺丁斯的关怀教育理论

1. 内尔·诺丁斯个人简介

内尔·诺丁斯个人简介



2. 诺丁斯关怀教育理论的基本内容



第三节 人文关怀能力的培养与评价

一、人文关怀能力概述

(一) 概述

1. 人文关怀能力：是指尊重人的主体地位和个性差异，关心人丰富多样的个体需求，激发人的主动性、创造性、积极性，促进人的全面发展的能力。

2. 护士人文关怀能力：是指护士在护理工作中，以患者为中心，关注患者的身体、心理、社会和文化需求，通过运用护理知识和技能，为患者提供全面、细致的护理服务，同时表现出对患者的关爱、尊重和同情的能力。

(二) 护士人文关怀能力的构成要素



二、护士人文关怀能力的培养

(一) 设置护理人文关怀的课程



课程对象

护生，护士、护理管理者、
护理教育者。



课程目标

掌握人文关怀知识，强化
意识，践行理念。



课程内容

侧重关怀能力培养，关注实践
及技能，注重教学反思。

(二) 营造护理人文关怀的环境氛围

营造充满人文关怀的氛围，
利用环境育人

加强环境建设，增加校园和
医院的人文景观



(二) 营造护理人文关怀的环境氛围

人文培植与融入 员工素质得提升



人文关爱分享会

人文关爱技能比武

(二) 营造护理人文关怀的环境氛围

温馨提示与关爱 传递人文暖人心



呼叫器提示



节能及安全提示



门后的静思语



病房温馨提示

(二) 营造护理人文关怀的环境氛围

环境优化与改善 患者在院感舒心



(二) 营造护理人文关怀的环境氛围

环境优化与改善 患者在院感舒心



图文并茂的出入院流程图，设计清新且简单易懂，为患者提供良好的指导。

(二) 营造护理人文关怀的环境氛围

个性化特色服务---陪伴、守护、帮助、安慰

入院的陌生与不安；及时得到治疗护理的急切；对自身疾病相关知识的渴求；对医生、护士、病友、环境的陌生；对手术的恐惧；缺少亲人的陪伴；疾病导致的生活自理不便；生活环境改变，范围受限的烦闷；患病生活的各种不适应与不快体验；对疾病预后的担忧…

陪
伴



守
护



(二) 营造护理人文关怀的环境氛围

个性化特色服务---创造关怀瞬间，营造一种“我在”的氛围



护士夜间为避免影响患者休息，手持电筒巡视病房。



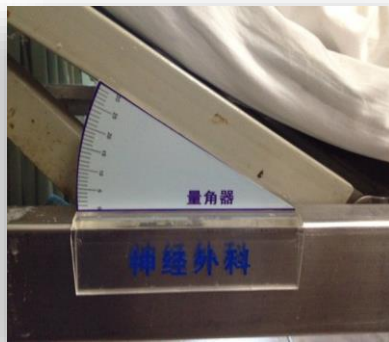
来，握紧我的手，和我一起深呼吸。

(二) 营造护理人文关怀的环境氛围

提供专业化照护---用物改良



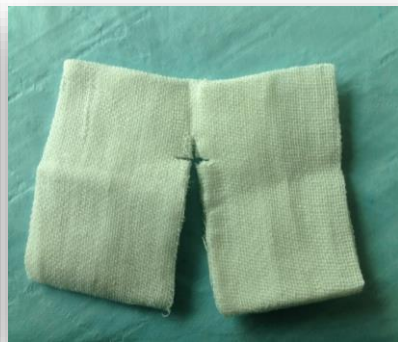
气道护理专用孔巾



床头抬高量角器



改良固定衬带



改良气管套管衬垫

(三) 运用多种人文关怀培训模式

> 小组教学模式

组建关怀小组，通过角色扮演、案例分析、分享经验、小组讨论等启发护士的关怀意识。

> 模拟实践模式

利用模拟病房或模拟情境，让护士在实际操作中体验人文关怀的重要性。

> 反思与分享模式

鼓励护士在工作中进行反思，记录自己在人文关怀方面的成功案例和不足之处。

> 网络教学模式

关怀教育模式与网络媒体相结合，如微课和教学APP，注入护理关怀语言到在线模块中。

> 工作坊模式

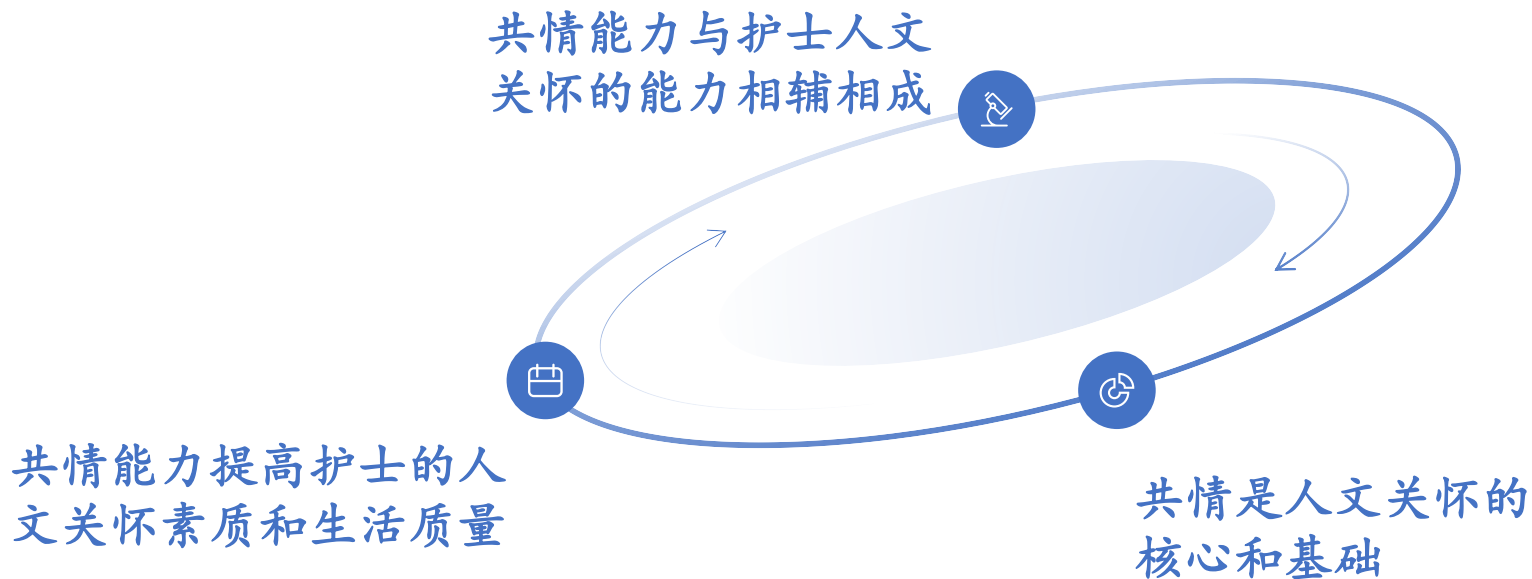
定期组织工作坊活动，邀请专家或资深护士分享人文关怀的经验和技巧。

> 其他教学模式

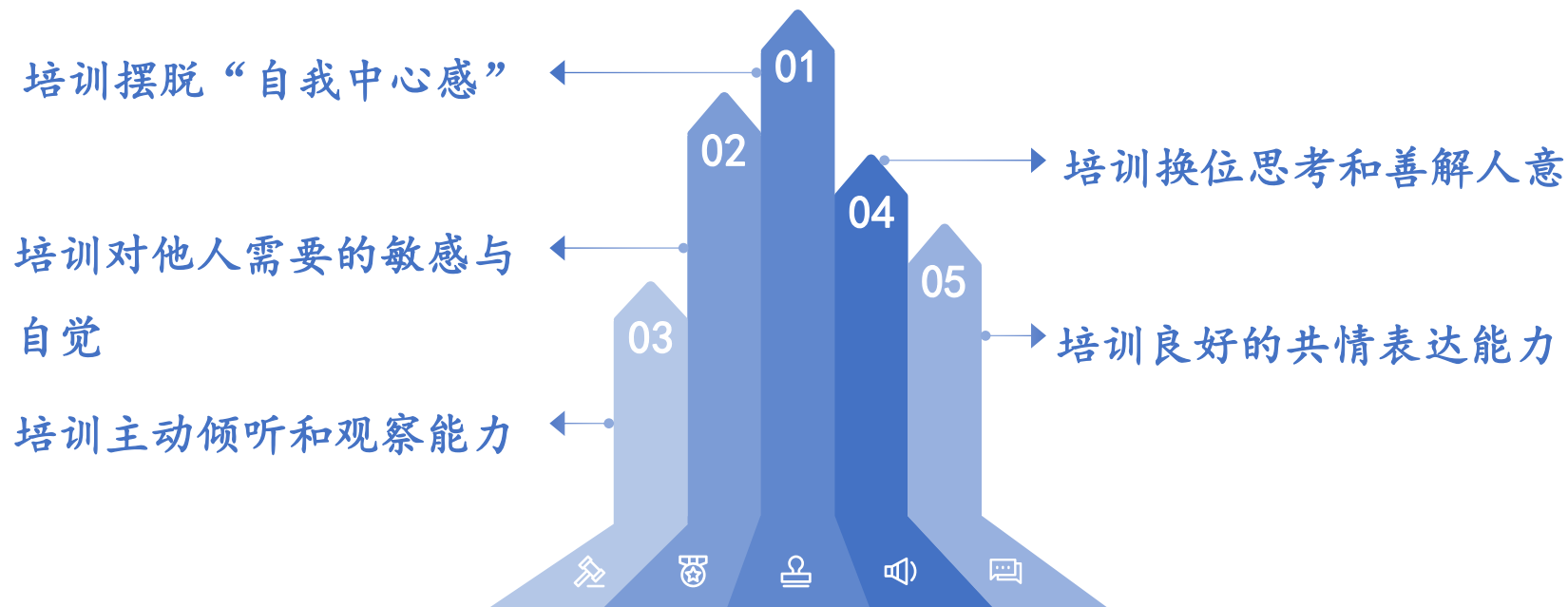
分层教学法，翻转课堂，构建院校一体培养模式。

(四) 护士共情能力的培养与测评

1. 护士共情能力



2. 护士共情能力的培养



案例导入

小帽子的故事

一个俊俏、可爱的小女孩晓晓,她读小学一年级的時候,身体里竟然检查出了肿瘤。经过手术和化疗,头发全部脱落,她不知道以后该怎样面对她身边的老师和同学,怕他们笑话她,对她指手画脚。然而在晓晓返校之前,她的班主任,一位年轻的女教师热情而郑重地对班里同学宣布:“从下星期开始,所有的同学都要戴帽子来学校上课,越新奇越好!”一个星期后,晓晓站在校门口却迟迟不敢进去,她担心,她犹豫,因为她戴了一顶帽子。可是让她感到意外的是,她班上的每个同学都戴着帽子,和他们五花八门的帽子比起来,她的那顶帽子显得那样普通。

思考

故事让我们深刻体会到了共情的魅力,晓晓老师巧妙的安排,避免了晓晓的尴尬,彻底缓解了晓晓的担心与犹豫。如果你是晓晓的责任护士,你会怎样指导晓晓面对困难与挑战?

(五) 叙事医学、叙事护理与关怀能力培养

1. 相关概念



叙事

就是讲故事，从自己的主观视角，带着自己的看法和理解、情绪和情感讲述故事。



叙事医学

训练医生如何见证患者的苦难，能将疾病的全貌娓娓道来，从而使医生切实了解疾苦，以此提高医生的怜悯之心和诊疗效果。



反思

是指思考过去的事情，从中总结经验教训。通过各种形式的反思，改进和完善自己的思维和行为，学会从他人角度出发思考问题。

2. 叙事医学与叙事护理的意义



对患者有两重意义：
一是身体疾病的治疗和护理。
二是精神的抚慰。



有助于提升医护人员的沟通能力和关怀能力；还能使医护人员进行自我心理疏导和职业压力释放，从而降低职业倦怠感。



对医护患关系的意义 有利于医护患关系的改善, 有利于提高临床治疗的效率和护理质量。

3. 叙事护理与关怀能力培养



院校叙事护理教学中人文关怀能力的培养：叙事教育；教师组织相关叙事活动。

实习教学中叙事护理人文关怀能力的培养：护生书写实习反思日记；组织实习护生开展人文关怀故事分享。

医院叙事护理培训与人文关怀能力的培养：开展护患沟通、倾听患者故事活动；以科室为单位定期或不定期开展护理人文关怀故事分享；组织人文关怀演讲比赛；编撰、出版人文关怀故事集。

三、护士人文关怀能力的评价

（一）国外人文关怀能力测评研究

理论基础：华生的人文关怀理论、心理学中决策情景的三维空间(Howard)的人文理论等。

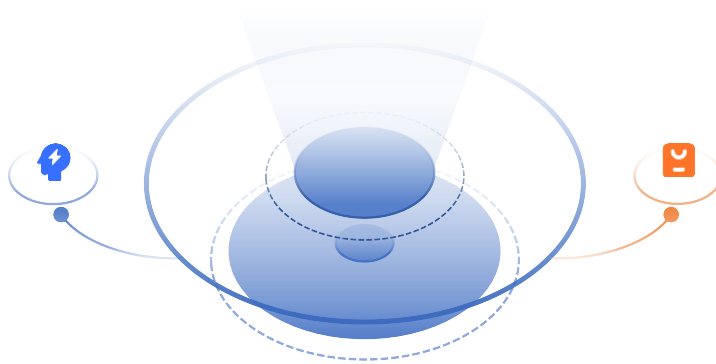


（二）国内护理人文关怀能力测评研究

目前国内使用较多的是国内学者根据较成熟的国外量表翻译并经改良的关怀能力量表和自制关怀能力量表。我国学者自行研制的量表有:

①关怀行为量表

由“真诚、同情”及“尊重和专业护理行为”两个维度构成

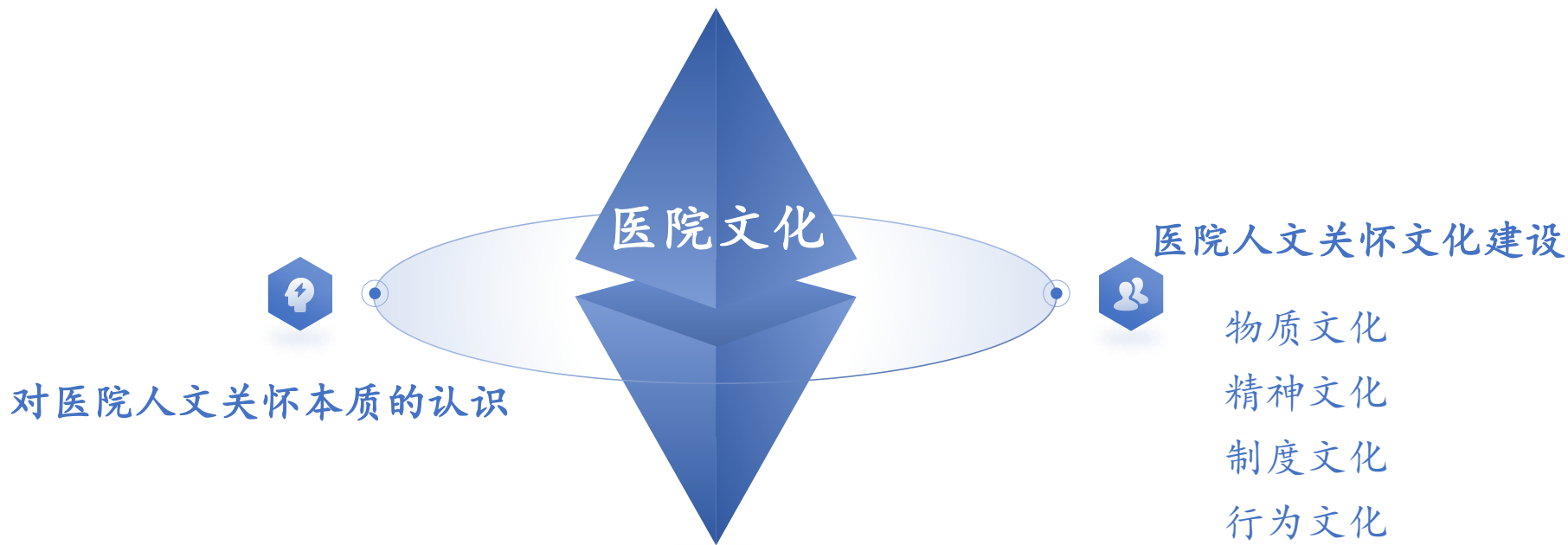


②护生人文关怀能力量表

包括科学解决健康问题、协助满足基本需求、健康教育、帮助解除困难、灌输信念和希望、人道利他价值观、提供良好环境、促进情感交流等 8 个维度 45 个条目

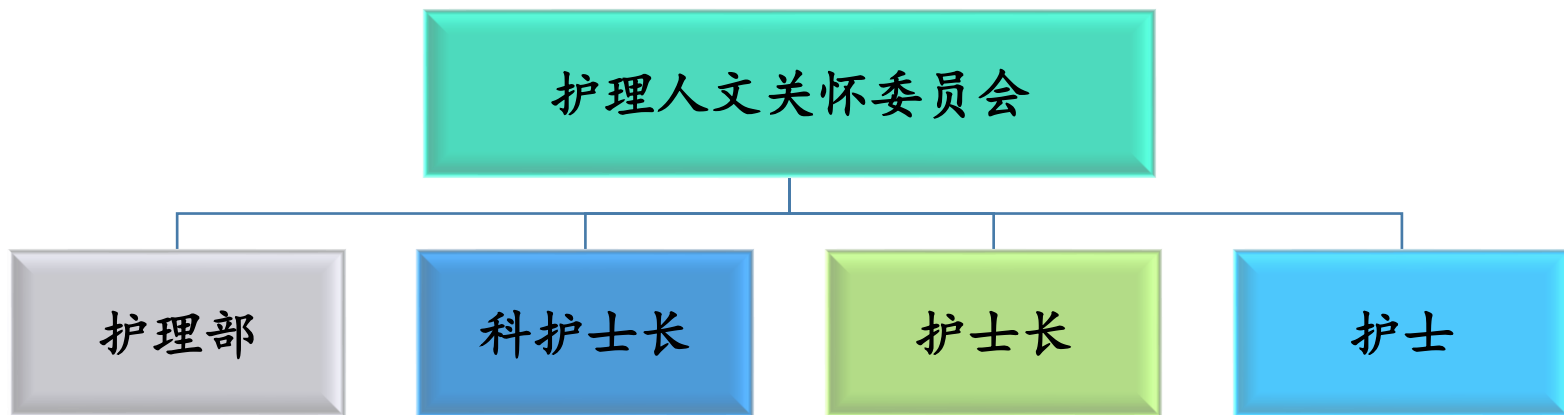
第四节 护理人文关怀的践行

一、医院文化与人文关怀



二、护理人文关怀的组织管理

（一）医院护理人文关怀的组织管理



(一) 医院护理人文关怀的组织管理



(二) 护理人文关怀工作职责

1. 护理部人文关怀职责



2. 护士长人文关怀工作职责



(二) 护理人文关怀工作职责

3. 护士人文关怀工作职责

强化关怀意识，
树立关怀理念。

落实人文关怀制
度与规范。

记录人文关怀故事，
书写反思日记。

进行护理人文关怀研
究，分享经验与成果。

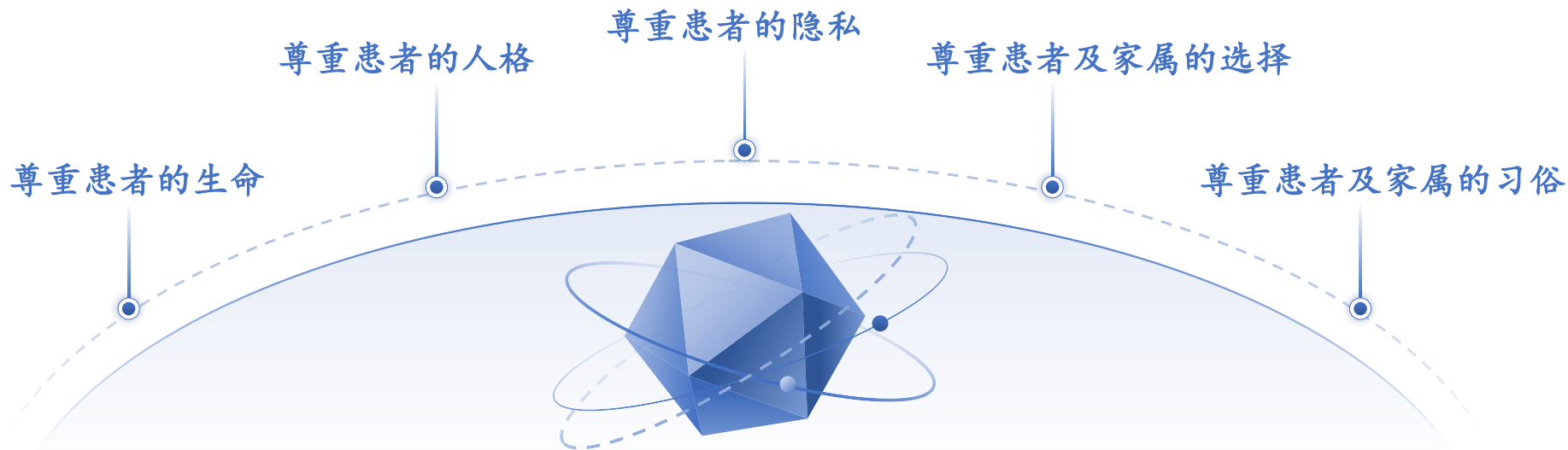
加强学习，提升
人文关怀能力。

开展或参与主题
活动。

做好与同事之间
的相互关怀。

三、护理人文关怀的践行措施

(一) 以人为本，尊重患者的生命尊严



(二) 整体护理，尊重患者的整体存在



(三) 多元互动, 理解患者文化背景

了解患者的文化
程度及职业

了解患者的民族
文化及习惯

了解患者价值取向、
思维模式、心理结构



（四）提供帮助，满足患者的健康需求



（五）做好评估, 提供个性化护理服务

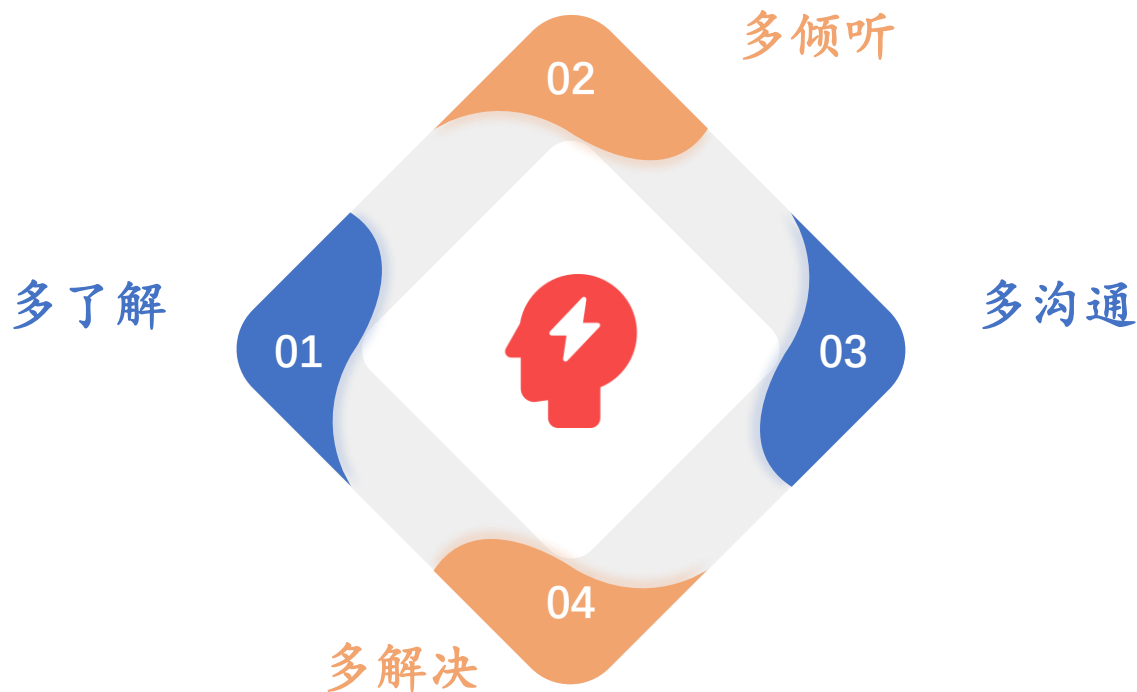
让患者恰到好处地得到应有的支持、鼓励与肯定



重视患者的个体差异

围绕患者的个体特征提供个性化护理服务, 给予针对性的帮助

(六) 加强沟通, 协调护理人际关系



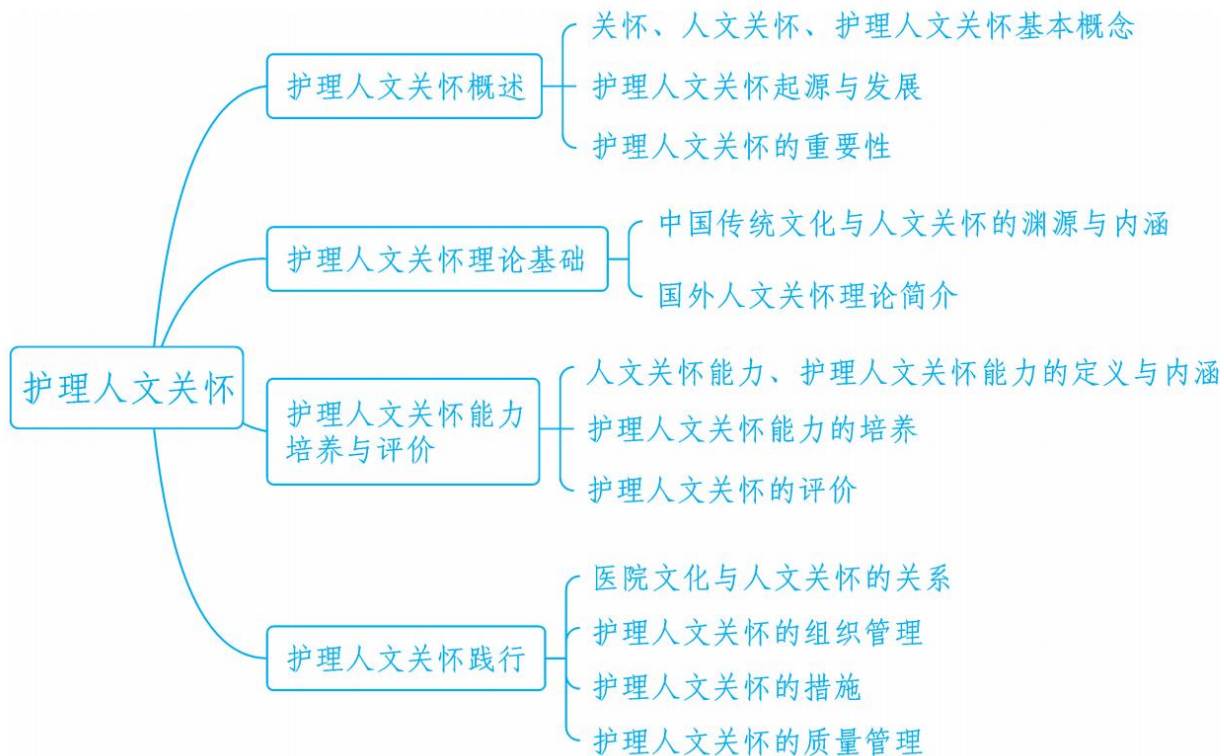
四、护理人文关怀质量管理

（一）护理人文关怀质量管理体系



（二）PDCA循环管理模式优化护理人文关怀流程





你若盛开

蝴蝶自来

透过开展人文关怀活动

建立一座与慈济沟通交流的桥梁，走近心灵故乡，借慈济医学人文经验，提升我们的医学人文素养。

搭建一个人文关怀的平台，使医护人员将人文关怀的理念融入到工作点滴中，用爱心关爱患者和同仁。

打开一扇心灵之门，点亮一盏心灯，使医护人员找到初发心，善解、包容，做着并快乐着，体现一家亲。

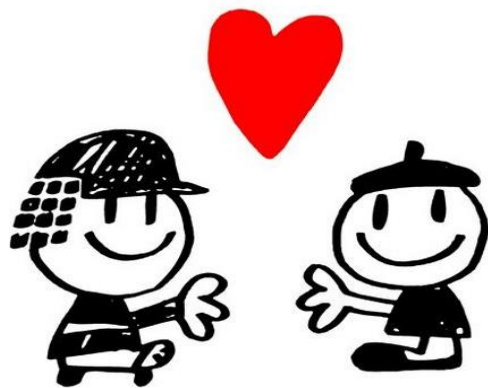
患者工作满意度也得到提升。



作业

1、关怀故事分享。对见习中观察到的人文关怀故事，可以是医务人员对患者的关怀，也可以是你们自己对患者的人文关怀，还可以是病人家属、朋友对患者的关怀进行分享。

2、书写见习反思日记。为下一次课程的分享做准备。





谢谢观看

