

# 伦理教育对改善护患关系的影响

陈晓阳 王丽华

护患关系道德及其规范是护理伦理学的核心内容。随着医学科学的发展和医疗卫生体制改革的不断深化,市场经济对道德关系的影响和科学技术对传统观念的挑战,人们的价值观、伦理观受到很大冲击,由此引发了一系列有关医护人员社会公众形象和医疗护理质量与服务问题的争议,甚至诉讼法律。而如何从护理伦理的角度来协调护患关系,解决护患矛盾,将为缓解上述问题提供可行的帮助。

## 1 护患关系的伦理学观点

护患关系是护理人员在医疗护理行为中与患者建立起来的一定联系的人际关系。护患关系道德是指协调该关系所遵循的行为准则和要求。<sup>[1]</sup>护患关系的基本内容可分为技术关系和非技术关系,其中,技术关系是非技术关系的基础,是维系护患关系的纽带。而非技术关系则是指双方由于社会的、心理的、经济的多种因素的影响,在实施医护技术过程中所形成的道德、利益、价值、法律等多种内容的关系,在临床实践中,如果处理不好最基本的技术关系,建立良好的护患关系就无从谈起。而如果处理不好非技术关系,改善护患关系就如同空谈。为此,从护理管理的角度加强伦理学教育,提高护士的职业道德素质,对护理服务的改善会起到根本性的影响。

1.1 技术关系是建立护患关系的基础:护理技术是护士的基本技能和能够给予服务对象的最直接的帮助,它体现出护理作为一门专业的独到之处,也体现出护理专业的科学性、技术性和质量水平。技术关系是护患关系发生的土壤,更在培育良好护患关系中发挥着不可替代的重要作用。

例:夜间,某医院急诊室:一突发心脏病的患者被家属匆匆送入,病人处于清醒状态,主诉胸前区剧烈疼痛,面部表情十分痛苦,全身大汗淋漓。经心电图证实,病人被初步诊断为急性心肌梗死,急需建立静脉通道。护士甲立即为病人准备药物,并迅速端着治疗盘来到病人身边,此时在病人身边的家属的眼睛都集中在护士身上。静脉穿刺一次、两次,竟未成功。病人和家属焦急的心情无法言表;护士乙见状,匆忙赶来帮忙,终于使静脉穿刺获得成功。看着救命的液体流入病人的血管内,大家都松了口气。

当护士甲再次来到病人身边,为病人及家属讲解心脏病的有关知识时,病人对护士甲所言表示出明显的怀疑。

可见,在护士不能为病人提供良好的专业性技术服务的情况下,就很难建立相互信任的护患关系。而且,病人可以从一个技术能力不强的护士身上,推测该医院整体护理与服务

质量的水平,一旦出现不满意的问题,其最初的静脉穿刺技术失败就将成为导致护患关系紧张的导火索。可见所谓护理技术,绝不仅是单纯的技术问题,由于护理的服务对象是人而不是物,其可成为导致各种复杂护患关系的基础。

1.2 非技术关系是改善护患关系的条件:在护理伦理学中,将护患关系中的非技术关系视为涉及到道德、价值、利益和法律等多种内容的关系。这种关系不仅存在在护患关系中,也是人们一般交往中十分重视的内容。如果人们的价值评判不一致,就很难形成基本的交往关系。在护理行为中,如果护理行为没能体现出与患者相向的价值观念,也很难建立良好的护患关系。而体现伦理道德的医护行为,会被服务对象所感受、认可和接受,又将成为化解医护患矛盾的可靠方法。

例:病房中,医护人员正在紧张地抢救着一位年轻的生命,由于病情突然发生了坏的转机,等候在病室外的家属正处于极度的痛苦和深深的焦虑中,他们把所有的希望都寄托在医护人员身上,每一双眼睛都伴随着他们的进进出出而揣摩着病人病情的发展。随着时间一分一秒地过去,病室里安静下来,家属已预示到最坏的结局。当病人因抢救无效,最终宣布死亡时,让家属来到病人的床边,医生和护士已停止了操作,站在病人床前,向死者微微鞠躬,然后转向家属,说“对不起,我们已尽了最大的努力,但还是没有能挽留住他的生命,请原谅。为了避免惊扰其他病人,请尽量保持安静向患者告别。说完,医护人员缓步退出,给家属与患者留下一个单独告别的空间。家属抑制住悲痛,对医护人员的行为表示出深深理解,并安静地举行了简单的告别仪式。

由于医护人员对死者的尊重所表现出来的高尚的医德,令家属感到了心灵的震动,尽管抢救无效,家属仍表示出对医护人员深深的理解。虽然看似简单的职业道德行为,却使护患关系在这里得到了升华。

## 2 改善护患关系的伦理学分析

在学校护理教育和护士继续教育中,之所以将护理伦理学作为护理学科体系中的基础课程之一,有其内在道理。实践证明,伦理学教育优于单纯对护生进行思想道德教育,后者长久以来的单方灌输式思想教育已很难被学生所接受。由于护士所从事的是人的健康工作,如果从业人员不具备基本的职业道德水平,就会在行为与言语中偏离以病人为中心的轨道,护患关系的建立也就无从谈起。为此,无论在护理教育的基础课程中,还是在在职继续教育中,护理伦理学的学习都应成为不可或缺的内容。

2.1 优质的护理技术应成为临床护理不断追求的目标:由于技术关系在建立良好护患关系中的关键作用,提示护理管理者,在注重护理理论、学科进展、护理模式转变的同时,不

作者单位:250012 济南市 山东大学医学院伦理学研究室(陈晓阳);100031 北京急救中心护理部(王丽华)  
陈晓阳:男,1955 年出生,博士研究生,硕士生导师,研究室主任  
2002-06-11 收稿

应忽视对护士技术能力的培训与重视。由于护理学科毕竟是一门临床应用学科,任何时候,临床技术都应是护理专业的立足之本。

在伦理学的护患关系道德规范中,重点强调的是对护理工作的精益求精,可见没有精湛的护理技术做基础,护患关系的建立和改善就会成为泡影。在中国加入 WTO 后,全球一体化的趋势会愈来愈强,护理服务向国际化、标准化、规范化发展成为必然,为此,人们会用国际或国内通用的医疗护理服务标准来衡量护理工作,护理所面临的国际化挑战已日趋明显,护理的标准化服务问题将成为今后相当长的时间内护理管理者共同关注和努力的目标。

随着病人权利愈发被服务对象所了解和各种等级护理服务标准的公示制度的建立,对护理服务的要求将愈发明确,病人有权利接受与所支付的医疗护理费用相匹配的各级护理服务,护士应具备基本的专业技术资格才能为病人提供优质的专业化服务。

2.2 非技术关系所涵盖的内容应成为护理职业道德教育的基本内容:护理服务要得到社会的认可与提高病人满意度,首先要树立以病人为中心的服务理念和遵守符合职业道德的行为规范,护患双方接触的机会最多,病人不仅希望从护士那里得到技术服务和生活照护,还希望得到尊重和爱护;获得精神支持和心理安慰。这均属于非技术性关系的范畴。在技术关系基础上已建立的护患关系,护士要能够为病人适时提供科学的健康教育和心理护理,就会进一步维系一个具有良好发展态势的护患关系。

### 3 运用护患关系道德规范,改善护患关系

在护理伦理的道德规范中,首先强调了护理工作要精益求精,这是对护理实践中的技术关系重要性的最好说明。同时指出护士要尊重病人的人格、生命价值和病人的权利。

尊重病人的人格,表现在时时都不能损害病人的利益,对所有服务对象无论职位高低、贫富卑贱、种族差异等都应一视同仁。尊重病人的生命价值,是说病人的情况虽有不同,但他们的生命都具有一定的价值或潜在价值,已经或在今后将为社会做出贡献,所以,护士要每时每刻作好护理工作,从病人的根本利益着想,使所有病人平静的生活或尊严的死去。尊重病人的权利,是护理工作者尤其要重视的问题,病人作为一个独立的人,有平等的医疗权利、知情同意的权利、获得医疗信息的权利、因病免除一定责任和义务的权利和医疗护理纠纷的诉讼权利。护理人员要了解病人的权利,并应维护病人应享受的权利,成为病人利益的忠实维护者。

当我们强化了护理伦理有关护患关系的道德规范教育,并使之体现在一切护理行为中,就会提高总体的护士职业素质和体现出以病人为中心的护理服务理念,护患关系就会得到改善。

### 参 考 文 献

1 李本富. 护理伦理学. 北京:人民卫生出版社,1996. 56, 63.

(本文编辑 谢 贞)

## 对课堂应用多媒体课件教学的探讨

龚斌 王玲琍

近年来,随着多媒体技术的迅猛发展,多媒体课堂教学软件(以下简称“课件”)在护理教学中的应用越来越多。但有的课件尽管制作时花费了大量的人力物力,效果却不尽如人意,甚至被批评为“只是把书本搬到屏幕上”。因此,有必要对课件在护理教学中的作用和地位究竟如何、什么样的课件才会受到欢迎等问题进行深入的探讨。

### 1 课件不能取代教师

一种意见认为,随着科学技术的发展,课件将取代黑板和粉笔,教师只要操作计算机,通过人机对话就可以完成教学活动;另一种意见则认为,教师在教学中的主导作用是任何其他教学手段和工具所无法替代的,课件只能处于辅助地位。笔者同意后一种观点。尤其在护理课堂教学中,教

师通过风趣幽默的语言,声情并茂的神态,抑扬顿挫的语调,将枯燥无味的医学护理理论知识与临床护理实践相结合,激发学生对医学护理知识的学习兴趣,加深学生对知识的理解和记忆,这些面对面的人性化的教学方式是任何现代化的设备技术无法代替的。再者,各种教学媒体都有自己的功能、适用范围和不可避免的局限性,没有一种教学媒体在一切方面都优于另一种教学媒体,也没有一种教学媒体能传递所有教学内容,能与任何学习者发生最佳的相互作用。因此,人机对话是不可能完成全部教学活动的,必须由教师将它合理地组织在课堂教学中,配合生动的讲解、熟练的技术演示,才能真正体现出它的优势。

### 2 使用课件有利有弊

好的课件集图、文、声、像为一体,用特技显示手法,将临床教学内容生动而形象地表现出来,有直观与感官的双重效果,能充分发掘学生获取知识的潜力,使学生对医学护理理论知识的理解和记忆都得到明显的提高。<sup>[1]</sup>将课件用在某些

作者单位:430022 武汉市华中科技大学同济医学院附属协和医院内内分泌科

龚斌:女,1960 年出生,硕士,主管护师,护士长  
2002-03-20 收稿

