

Nursing Work Scenarios
Service Standard and Verbal Communication

护理工作场景

服务规范与语言沟通

陈 兰 主编



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

护理工作场景服务规范与语言沟通

*Nursing Work Scenarios
Service Standard and Verbal Communication*



ISBN 978-7-308-07654-8



9 787308 076548 >

定价：15.00元

护理工作场景服务规范 与语言沟通

陈 兰 主编



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理工作场景服务规范与语言沟通 / 陈兰主编. —
杭州: 浙江大学出版社, 2010. 5
ISBN 978-7-308-07654-8

I. ①护… II. ①陈… III. ①护理—技术操作规程②
护理—语言艺术 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 101709 号

护理工作场景服务规范与语言沟通

陈 兰 主编

责任编辑 余健波

封面设计 吴慧莉

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 临安市曙光印务有限公司

开 本 880mm×1230mm 1/32

印 张 4.5

字 数 125 千

版 印 次 2010 年 5 月第 1 版 2010 年 5 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-07654-8

定 价 15.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

前 言

沟通是构建和谐护患关系的桥梁,其中,语言沟通是护患之间沟通最直接最重要的一种方式。护士的语言与病人心理变化息息相关,语言能治病也能致病。良好的语言沟通和交流是一切医疗护理行为的前提。在临床护理过程中,护理人员必须通过与患者的语言沟通,了解患者的身心状况,收集患者生理、心理、精神等多方面的健康资料,了解患者对疾病的认知情况,从而制定合理的个性化的护理计划,满足患者多方面的需求,促进彼此间的理解与信任,利于患者的康复,同时也为医护人员营造一个愉快的工作环境。但在实际工作中,特别是80后、90后的护理人员面对患者时,往往会不知道如何与患者沟通,表现出不自如、沟通能力欠缺,导致患者及家属不满意,自身也不开心。为此,我们组织全院各科护士长搜集、整理护理人员在为病人服务中的一些场景语言沟通范本,编写了这本《护理工作场景服务规范与语言沟通》,以期给新上岗的护理人员 and 在校护生提供一些帮助,提升其沟通能力。

由于时间仓促,编者水平有限,本书还存在着许多不足之处,期待同行们的批评和指正,并向在编写过程中付出辛勤劳动的所有工作人员致以诚挚谢意。

2010年3月

目 录

第一部分 模拟护理工作场景服务剧本

- 模拟场景一:全子宫切除术后病人出院 /3
- 模拟场景二:待产孕妇入院 /6
- 模拟场景三:剖宫产术前产房内 /8
- 模拟场景四:剖宫产术后患者回病房 /9
- 模拟场景五:新生儿入院接待 /11
- 模拟场景六:新入院患儿做青霉素过敏试验 /13
- 模拟场景七:小儿高热惊厥 /16
- 模拟场景八:患者拒绝使用心电监护仪 /19
- 模拟场景九:术后患者留陪人员过多 /20
- 模拟场景十:晨间床边交接班 /22
- 模拟场景十一:静脉输液 /23
- 模拟场景十二:续加输液液体 /24
- 模拟场景十三:择期手术术前准备(备皮) /25
- 模拟场景十四:患者入手术室前 /26
- 模拟场景十五:管道特色护理 /27
- 模拟场景十六:静脉采血 /29
- 模拟场景十七:呕血患者急救 /30
- 模拟场景十八:为患者发长期口服药 /33
- 模拟场景十九:当患者对医院有抱怨时 /34
- 模拟场景二十:指导患者留取24小时尿标本 /35
- 模拟场景二十一:PICC病人换药 /38

- 模拟场景二十二：使用无创呼吸机 /40
模拟场景二十三：院前急救 /42
模拟场景二十四：ICU 护士接诊(急诊病人) /45
模拟场景二十五：ICU 护士接诊(手术后病人) /47
模拟场景二十六：ICU 护士转诊病人(转出 ICU 前) /48
模拟场景二十七：入院后第一次滴眼药 /49
模拟场景二十八：白内障手术前滴眼药 /51
模拟场景二十九：白内障手术后第 2~3 天,开放滴眼药 /53
模拟场景三十：出院带药(眼药水) /54
模拟场景三十一：术前访视 /55
模拟场景三十二：手术室护士在手术间为患者做术前准备 /57
模拟场景三十三：病房护士接诊从 ICU 返回的患者 /59
模拟场景三十四：病人进入层流病房 /61
模拟场景三十五：患者步入门诊大厅挂号 /63
模拟场景三十六：门诊患者就诊 /64

第二部分 住院期间各环节服务规范与语言沟通

- 一、住院流程服务规范与语言沟通 /69
入院时服务规范 /69
住院时服务规范 /70
出院时服务规范 /71
二、基础护理技能服务规范与语言沟通 /72
测量生命体征 /72
静脉输液、输血 /73
肌肉注射 /74
发口服药 /75
口腔护理 /76
灌 肠 /77
导 尿 /78

- 压 疮 /79
- 更换床单 /80
- 备 皮 /81
- 尿道口护理 /82
- 输液泵/微量输注泵 /83
- 给 氧 /84
- 吸 痰 /85
- 心电监测 /86
- 剪指甲 /87
- 洗头服务程序与规范用语 /87
- 晨、午间护理服务工作规范 /89
- 搬运病人(轮椅运送) /89
- 搬运病人(平车运送) /90
- 防病人跌倒/坠床 /91
- 冷、热疗法 /92
- 使用气垫床的规范用语 /93
- 尸体料理服务工作规范 /94
- 三、专科护理服务程序与规范用语 /96
- 手术病人病区护士服务规范 /96
- 手术室护士服务规范 /96
- ICU 护士服务规范 /99
- 骨科牵引 /100
- 新生儿预防接种 /101
- 产 前 /102
- 生产时 /103
- 母乳喂养 /104
- 新生儿沐浴 /105
- 胸腔闭式引流管护理 /106
- 血糖测定 /107

院前急救 /108

门诊输液 /108

血液透析 /110

体外震波碎石 /111

脑血管造影检查规范用语 /112

T形管引流护理 /114

造口护理 /116

PP粉坐浴 /117

膀胱冲洗 /118

四、其他科室护理人员服务规范与语言沟通 /119

急诊病人入院服务程序与规范用语 /119

分诊护士 /120

儿科患儿入院 /121

新生儿入院 /123

客服中心 /124

消毒供应中心服务规范 /130

第一部分

模拟护理工作场景服务剧本

模拟场景一：全子宫切除术后病人出院

医生：×××患者，您好！今天查房看了您的伤口，愈合非常好，可以办理出院手续了。这是您的出院小结和诊断证明，请拿好。

患者：好的。（接到医生查房通知后来到了护士站）

责任护士：（正在护士站绘制体温，看见即将出院的病人在护士站外徘徊，主动接待患者）×××患者，您好！今天您要出院了吧？我来告诉您怎样办理出院手续。

患者：谢谢，×××护士。

责任护士：请问您是自费、医保还是农村合作医疗？

患者：我是××县医保病人。

责任护士：是这样的，××县医保的病人出院时需要出具医生开具的出院小结和诊断证明，及本人身份证复印件，外加上您的缴费收据才能结账，请问您都有吗？

患者：都有。（将手中的出院小结和诊断证明及缴费收据交与责任护士过目）

责任护士：（在电脑上将病人的费用信息调出）×××患者，您的总费用是×××元，请问有疑问吗？

患者：是对的，没有问题。

责任护士：好的，这是您的身份证复印件，请拿好（护士在专用本中找出患者身份证复印件），您的账目已经到了一楼大厅结算处，请您去结账。结账前在一楼服务台为妇科的护士和保洁员服务态度投票。

患者：具体怎么投票？

责任护士：您入院的时候我们不是给您宣传过了吗？住院期间您对我们的护理服务、保洁感觉如何，请您在出院时给我们一

个实事求是的评价。我们妇科目前共有 18 名护士、3 名保洁员,一楼服务台的电脑上都有我们的照片,您对每位护士的评价有最好、好、一般、不了解、差五个等级,请您如实评价。

患者:好的。(手拿单据来到一楼服务台投票、结账,返回妇科病房)

责任护士:×××患者,您好! 账结好了吧? 票也投了吧?

患者:嗯,账结完了,票也投了,给所有护士和保洁员都投了“最好”,住院期间我确实对你们的医术和护理服务都感到很满意。

责任护士:谢谢,这也是我们应该做的,只要您满意就好。下面我向您讲解出院后的注意事项:由于您做了全子宫切除手术,3 个月不能做重体力劳动。

患者:什么叫重体力劳动?

责任护士:比如拖地、洗衣、手拿重物、跑步等。

患者:哦,知道啦!

责任护士:还要注意饮食调节,尽量吃清淡、有营养的食物,避免辛辣。保持大便通畅,防止感冒咳嗽,避免因腹压增高引起阴道残端出血。另外还要保持会阴清洁,勤洗、勤换。

患者:好的。×××护士,请问我什么时候可以淋浴呢?

责任护士:一般在出院后 2 周可以淋浴了。2 周以内您擦澡的时候要注意保护伤口,不要弄湿伤口,防止感染。现在的伤口敷料如果回家脱落,以后就不管它了,只要注意保持干燥就可以了。腹带要继续用好,出院一个月后可以不用了。

患者:好的。×××护士,我还想再咨询一个很私密的问题,那就是做了全子宫切除后会影响到性生活吗?

责任护士:关于这个问题,您不要有顾虑,全子宫切除以后对夫妻生活没有任何影响,出院以后 3 个月就可以正常地进行性生活。像您这样的病人我们科室一年都要做很多例,通过随

访,她们的感觉都很好,家庭生活也很幸福,丝毫没有受到影响。

患者:那太好了,我对此一直都担忧,你的一番话今天真是说到我的心坎上了,解决了我这段时间的困扰,真是太感谢了!

责任护士:不用谢。一个月以后还请您到科室来复查,带好您的出院小结就行,不用挂号,直接来病房找您的管床医生复查。

患者:好的,谢谢!

责任护士:再见!

患者:(转身回到病房清理用物,满意地离开病房)

(毛晓敏 陈 兰)

模拟场景二：待产孕妇入院

人物：领班护士 责任护士 孕妇 家属 管床医生
(孕妇在家属的陪伴下步入病区)

领班护士：(看见孕妇，微笑示意，起身迎接，主动问候)您好，是来待产住院的吗？

孕 妇：是的，预产期还有两天，我准备住进来待产。

领班护士：好的，请您将入院通知单交给我，您先称一下体重，然后坐下来休息一下，我马上为您安排床位。(搀扶患者测量体重，安排患者和家属坐下休息)

领班护士：(通知责任护士准备病床单元、带领病人及家属到病房)这是您的责任护士×××，下面由她来为您作具体安排和讲解。(领班护士回到护士站)

责任护士：您好！我是您的责任护士×××，您的管床医生是×××医生，您有什么事情可以随时找我们咨询和帮助。(为患者测量生命体征，收集评估病人资料，成立病历，同时向病人及家属介绍病区环境、病室类型、住院须知。语言亲切，态度和蔼)

孕 妇：×护士，我特别怕疼，我想明天做剖宫产，行吗？

领班护士：我们一般提倡自然分娩，您提出的这个要求，等会儿我会给您的管床医生反映，等他具体给您做了相关检查后，根据您的具体情况，为您选择最有利的分娩时间和方式，好吗？

孕 妇：好的，您说得有道理，我信任你们，听医生的。

责任护士：谢谢您的信任。您住院期间由我主要负责您的护理，您有任何不适请及时告诉我，以便我能在第一时间掌握您的情况及时处理。(搀扶患者上床休息)您先躺下休息一

会,我去通知您的管床医生马上来看您。

孕 妇:好的,谢谢。

责任护士:这是您的床头呼叫器,有需要可以按按钮,我会及时来为您提供帮助。

(任艳蕊 毛晓敏)

模拟场景三：剖宫产术前产房内

人 物：助产士 产妇 家属 医生

(产妇及家属得知因病情变化需立即手术后紧张焦虑)

助 产 士：请你们不要过分紧张，我们是三甲医院，有先进的医疗设备和过硬的医疗水平，我们会尽量为你们选择最有利于产妇和婴儿的手术方式，现在请你们尽量配合我，我将尽快为产妇做好术前的准备工作。

产妇家属：好的，护士同志，麻烦你了，一定要保证母子安全啊。(助产士迅速备好用物来到产妇身旁)

助 产 士：现在我来为您做手术前的准备工作，我会尽量轻柔的，请您放松。在有宫缩的时候尽量深呼吸，可以减轻您的痛苦。

产 妇：好的。(助产士根据手术部位和麻醉方式做好皮肤准备，上留置尿管，通知手术医生做手术部位标识)

助 产 士：我现在为您注射术前药物，东莨菪碱，主要是起镇静和抑制腺体分泌的作用，从而预防术中出现呕吐、导致窒息的现象发生。好，配合得很好，现在您即将到手术室，请您将贵重物品及活动性假牙取下，交给家人妥善保管。为了便于手术室护士核对，现在为您佩戴手腕带。(为病人填好手腕带并协助系好)祝您手术顺利，母婴平安。(与手术室工作人员共同将孕妇移至手术车进行交接，核对姓名、床号、住院号，检查手术部位标识)

助 产 士：(对产妇家属)请你们现在随同产妇到手术室，在手术家属等候室等候，以便手术过程中手术医生与你们及时交流。(助产士通知病房责任护士准备麻醉床，备好术后物品及抢救器材) (任艳蕊 毛晓敏)