

NONGMIN SHIYONG ZHISHI DUBEN

农

用

知

识

读

本

做一名合格的 护工

ZUOYIMING HEGEDE
HUGONG

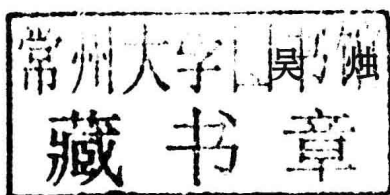
吴 焯 主编



中国财政经济出版社

农民实用知识读本

做一名合格的护工



主编

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

做一名合格的护工/吴焯主编. —北京: 中国财政经济出版社,
2009. 7

(农民实用知识读本)

ISBN 978 - 7 - 5095 - 1714 - 7

I. 做… II. 吴… III. 护理学 - 基本知识 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 121232 号

责任编辑: 李玲兰

责任校对: 张 凡

封面设计: 陈 瑶

版式设计: 兰 波

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100142

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

850×1168毫米 32开 4.125印张 93 000字

2010年 11月第1版 2010年 11月北京第1次印刷

印数: 1—2 000 定价: 15.00元

ISBN 978 - 7 - 5095 - 1714 - 7/R·0013

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

本社质量投诉电话: 010 - 88190744

做一名合格的护工

总 策 划 胡东华

主 编 吴 焯

编写人员 齐素枚 吕宙飞 李 亮

杨 军 刘 津

前 言

由于病人的需要，医院的护工逐渐形成了一种新的行业。护工的工作内容是照料病人的起居生活。与一般的家庭照顾不同，护工的工作地点一般都在医院，涉及到对医疗器材的熟悉、对医治程序的了解、与医护人员的配合、病人特殊需要等多种方面知识与问题。

由于护工工作的对象是人群中的老弱病残的弱势群体，护工貌似简单的工作中包含着很多人为和技术的因素，也包括心理抚慰等。

目前在城市中从事护工工作的多是外来务工者。他们的文化水平不等，基本没有受过专门的培训、缺乏护理等护工工作专业知识。而护工管理单位对其的培训也没有一个标准的教材可参考，往往是靠护工本人的经验，甚至是凭良心在做事。一些由于护工操作护理不当，而造成事故时有发生，护工培训的专业化迫在眉睫。

本书以让从事或者预备从事护工工作的外来务工者读懂相关知识为标准，以实践护理知识为基础，覆盖目前护工所承担的大部分工作内容，为护工工作提供培训参考。

编者

于首都医科大学

目 录

第一章 做护工的基本条件与要求	(1)
一、综合要求	(1)
二、对文明语言的要求	(3)
三、对沟通能力的要求	(9)
四、如何成为护工	(11)
第二章 如何给病人做清洁工作	(14)
一、头部清洁	(14)
二、面部与口腔清洁	(16)
三、身体清洁	(18)
四、床位清洁	(23)
五、排泄物清洁	(25)
第三章 防止交叉感染	(29)
一、了解感染的传播	(29)
二、防止感染的方法	(30)
三、常规隔离与消毒技巧	(31)
第四章 处理与病人进食相关的工作	(39)
一、协助病人规范进食	(39)

二、常规进食护理	(42)
三、特殊进食护理	(43)
四、禁食护理	(44)
五、进食汇报	(46)
 第五章 移动病人的安全护理	(48)
一、常用体位调整	(48)
二、翻身侧卧	(51)
三、头部移动	(52)
四、搬运病人	(52)
 第六章 掌握病人生命情况	(55)
一、呼吸是否正常	(55)
二、掌握脉搏与血压	(57)
三、体温与神智是否正常	(60)
 第七章 处理与病人用药相关的工作	(65)
一、药物分类	(65)
二、用药原则与口服（吸入）药护理	(66)
三、注射用药护理	(69)
 第八章 如何给病人心理抚慰	(71)
一、了解心理抚慰知识	(71)
二、掌握心理抚慰的基本程序	(74)
三、根据病人特点进行抚慰	(75)
 第九章 病人康复与出院前的工作	(80)
一、督促病人自己运动功能恢复	(81)

二、由护工协助病人进行功能恢复	(84)
 第十章 对孕产妇的护理	(94)
一、生产前护理	(94)
二、产后的护理	(100)
三、月子中的护理	(102)
 第十一章 对手术病人的护理	(114)
一、手术前护理	(114)
二、手术后护理	(114)
三、手术病人并发症预防与处理	(117)

第一章

做护工的基本条件与要求

一、综合要求

作为一名护工，工作的直接对象是需要服侍的病人，应该对病人宽厚仁慈、体贴入微，在法律与道德范畴要求之下，护工还应符合如下的要求：

1. 身体健康，年纪以 40 岁以下为宜，需要有一定的力气（因为有时需要搬动病人），可承担对病人的照顾工作。

2. 要有一定的文化，因为护理过程中有多处需要用到文字、计算等，由于目前的护工队伍和文化水平都不高，所以要求一般是初中毕业。

3. 有为病人着想的精神，病人的生命和痛苦高于一切，竭尽全力为病人服务，心里想的和行动上做的都是千方百计地解除病人的痛苦，设身处地为病人着想，视病人如亲人，因为护工的照顾直接关系到病人的生命安危，所以对工作要极端负责。

4. 努力学习与护工工作相关的知识，护理工作中要做到稳、准、快、好四点，为病人赢得时间、赢得安全、赢得生命。熟练的护理技术和操作，不仅能治疗疾病、减轻病人痛苦，而且还会使病人满意，产生信任感和安全感。

5. 掌握自己的情绪变化，因为护工工作是辛苦而繁重的。护工要注意保持耐心与良好的心情，不要动不动就摔盆摔碗，护

工的情绪对病人及家属都有直接的感染用处。积极的情绪，和善可亲的表情和举止，勤奋工作，热爱生活的愉快态度，不仅能调节病房和治疗环境的气氛，而且能转换病人的不良心境，唤起病人治疗疾病的信心，增强安全感。

同时，护工积极而稳定的情绪对心理治疗和心理护理也极为重要。

6. 好的护工不仅要做到热爱病人、热爱劳动，对病人诚恳、热情、正直、大方、有礼，而且要富有同情心，工作认真负责，作风严谨。态度上还要做到自信、大方、自爱、自强、开朗、稳重，而且能够遵守纪律。在行为上，有良好的自我控制能力，遇到困难，有恒心和毅力，在紧急情况面前果断，镇定自如。

7. 护工要有敏锐的观察力，要运用视、听、触、嗅等感官得到病人直观资料，再判断病人需要，协助医生和护士诊断与护理，评价治疗和护理效果，预测可能发生的问题。

8. 护工记忆力要好，要执行医生与护士的吩咐。要求对吩咐的工作准确无误的进行，否则会贻误病情或造成事故。护工会面对许多病人，经常变动，病情是不断变化的，护理工作内容也会不断改变，工作一旦出现记忆力混淆，会造成不堪设想的后果，因此护工要做到准确安全的护理，就一定要养成良好的记忆习惯。

9. 护工要能够独立思考，因为多数时间里是由护工单独与病人在一起，病人会对护工产生依赖。比如禁食时不能够喝水，但病人会求你给他喝，一旦护工不能够独立面对与思考这种情况的处理，在“不忍心”的情况下给病人水喝，造成病人死亡等重大后果不堪设想。

10. 护工要有良好的道德心，对一些神志不清的病人，不要有轻视与欺负病人的想法与行为，有的病人可能会在神志不清的

状态下委托给护工一些家庭重大财产，因为护工可能是当前唯一在场的人，遇到这种情况，一定要与医护人员、病人家属取得联系，不要借机索要财物。打骂和偷窃病人的财物更是违法行为。

二、对文明语言的要求

文明用语能让病人感到亲近、亲切、温暖、温馨，从而融洽护患关系，积极配合护理员工作，避免护患纠纷，利于病人的治疗康复。所以，护工在为病人服务过程中，应注重文明用语。

护工文明用语要求指的是护工在工作岗位上为了完成本职工作，更好地为病人服务所应遵循的言语谈吐等方面的要求。

（一）语言的规范性

与病人交谈沟通，谈话内容要表达清楚。同时注意语言的通俗、易懂、明了，速度不要太快，避免使用土语、方言，避免使用病人难以理解的专业术语。护工与病人都是来自五湖四海，因此工作中最好能讲普通话，以方便与病人交谈沟通。

护工文明用语十注意：

1. 病人入院，微笑迎，礼貌待。
2. 病人询问，问必答，答所问。
3. 病人沟通，同情尊重，保守秘密。
4. 病人误解，用心听，说缘由。
5. 病人辱骂，不还口，忍为先。
6. 病人急躁，轻言劝，细语安。
7. 病人不合作，多解释，多关爱。
8. 病人有意见，要接受，要改正。
9. 工作失误，要致歉，下不为例。
10. 出院，热情送，祝健康。

（二）语言的礼貌性

护工与医生、护士、病人及其家属接触多，虽然工作性质的不同，但在人格上都是平等的，没有高低贵贱之分，要应用尊重病人的语言，称呼病人要用尊称，回答病人询问要有同情心，避免使用冷漠及粗俗的语言。

应做到：

- “请”字当先；
- “谢”字结尾；
- 礼貌称呼，互相谦让；
- 语调温和，语言优美；
- 面带微笑，态度中肯。

1. 打招呼时用语

如“请！”，“请稍候！”，“请别急！”，“谢谢！”，“再见！”，“对不起！”，“谢谢您的协助！”等。对病人的称谓要用尊称，可视年龄大小和职业选择，如“大爷！大妈！爷爷！奶奶！阿姨！老师！某某部长！某某师傅！首长！”等。注意！不可用病人住院床号称呼病人。

2. 自我介绍用语

如“您好！我是照顾您的护工，我叫×××。我会帮助您的，有事请找我！”。

3. 打电话与接电话用语

如“您好！请您找×××医生听电话”，“您好！我是××科照顾××床的护工，有事请讲”。

4. 安慰病人用语

表示真诚关怀，要使病人或家属听后获得依靠感和希望感，而且感到合情合理。安慰性语言，多用于急危重症病人，病情重而急，且一时诊断不清，亲属焦虑不安，我们要多用安慰性语

言。如“阿姨！您不要着急，您的病会好起来的！”

5. 护理操作用语

首先向病人问好，并向病人解释清楚为什么要采取该项操作，为什么要这样做。要鼓励病人提问题，并做出承诺，使病人放心，操作中交代病人配合的方法，使用安慰性语言，以分散病人的注意力。如“大妈！您好！我现在给您清洁口腔，操作中您若是感到不舒服请告诉我！”操作后询问病人有无不适感觉，告诉病人必要的注意事项，最后谢谢病人的配合。

6. 首次接待病人时用语

您好！我是××医院的护工，我叫×××，我将负责您的陪护工作，在您需要期间，若是您有什么事，请不要客气，能随时叫我，我会及时为您服务。

7. 对新入院病人的用语

例如：您好！您的病一定会好的。在您住院期间，生活起居上我会尽力帮助您；

若是您不介意的话，我想花点时间向您介绍这个医院及本科室的环境；

请问我能帮您什么忙？我将随时为您服务。

8. 陪护输液病人时的用语

例如：护士已给您输上液体，我帮您把手盖在被子里面好吗？以免受凉。不用担心，液体将输完或有什么事的时候我会去叫护士或及时按呼叫铃，您安心休息，有何不舒服请告诉我。

您现在需要解小便吗？我给您拿便器。

我去解小便，马上回来，请稍等。

9. 做晨间护理时的用语

例如：“早上好！夜间睡得好吗？您是否需要排便，我来协助您”；

“我先把窗子打开通风好吗？然后整理床铺、帮您梳头、洗脸、协助您漱口”；

“我喂您吃早餐，慢慢吃，不着急，多吃点，营养充足有利于身体康复”。

10. 做晚间护理时用语

例如：“您好！我现在协助您漱口，然后帮您洗脸，再用热水给您泡脚”；

“我给您按摩一下，促进身体血液循环，有利于预防褥疮发生，还能使全身肌肉放松，有助于您的睡眠”；

“需要我协助您排便吗？排完便后您好好休息”；

“我帮您盖好被子，祝您睡个好觉，晚安！”

11. 推送病人时用语

例如：“您好！我现在负责推送您去做检查，（今天天气冷，我帮您把衣服穿好并盖上毛毯，小心别着凉。）我扶（抱）您上轮椅（或平车），慢点，有什么不舒服请告诉我，在推送过程中我会保证您的安全并尽量保持让您舒适”；

“到检查的地方了，请您稍等，我去办理手续”；

“现在该您检查了，我扶（抱）您过去”；

“检查做完了，有哪里不舒适吗？我现在送您回病房”；

“刚做完检查您一定累了，需要我协助您上厕所吗？若是不需要，我扶（抱）您上床好好休息”。

12. 给病人喂饭时用语

例如：“现在能吃饭了，我来喂您，不着急，慢慢吃，很好，就这样”。

“汤的温度正合适，请您喝点汤好吗？小心不要呛着”。

“我用温水给您漱漱口，这样会舒服些”。

13. 协助病人服药时用语

例如：“护士刚才发了药，现水温合适，请您把药服了好吗？”“若是您感到有什么不舒服，请告诉我，我将尽快报告医生。”

14. 为病人做生活护理时用语

例如：“您好！今天感觉还好吧，天气不错，我现在为您擦澡可以吗？”

“您不用紧张，我会注意替您保暖，动作尽量轻柔、快捷，哪里不舒服请告诉我。”

“擦澡已完成了，现在感觉如何？有不妥之处请告诉我。谢谢您的配合！”

15. 病人或家属请护工吃东西或赠送钱物时用语

例如：“谢谢！您的心意我领了，我们有严格的管理规定，护工不允许吃病人及家属的食物，更不能接收钱物。我所做的一切都是我应该做的，是我的职责，做得不够之处请尽管提出来，我将尽我的努力做好。”

16. 护工与病人谈心时用语

例如：“谢谢您对我的信任，请不要顾虑，我会替您保密的”。

“很高兴您能和我聊这么长时间，多注意保持愉快的心情这样有助于您的康复。”

“今天谈了那么多，您一定累了，好好休息吧。”

17. 护工接受病人提意见时的用语

例如：“感谢您对我提出的宝贵意见，我一定尽力改正，要不是您及时提醒，我还没意识到这些问题。”

“我服务不周，非常抱歉，能再给我一次机会吗？我今后一定注意。”

18. 与术前病人的交谈用语

例如：“我帮您把被子盖好，小心不要着凉，以免感冒”；
“请您情绪先放松，不要紧张，一切都会好的”。

19. 护理工作发生失误时用语

例如：“对不起，刚才冒犯了您，请您原谅”。

“对不起，这件事我会认真反省，总结经验教训，以后一定做好。”

“实在过意不去，是我操作不熟练，使您感到不舒适了，下次我会努力做好。”

20. 与术后病人的交谈

例如：“您今天感觉怎么样？昨晚睡得好吗？伤口还疼不疼？”

“医生说您今天能下床活动一下，我会帮助您的，您想活动一下吗？慢慢来，不着急。”

21. 有人来探视病人时的用语

例如：“您好！您们慢慢聊。”

“需要我在外面等候吗？有事请叫我，若是暂时不需要，我等会再来，再见。”

22. 对出院病人的用语

例如：“您好！祝贺您已康复了，今天出院吗？我能帮您收拾东西吗？”

“您请带好自己的物品、不要遗漏。在我照顾您的期间有不周到的地方请多包涵，慢走小心地滑，祝您健康愉快！再见！”

（三）语言的情感性

语言是沟通情感的纽带，富有情感性的语言，能向病人传递关心、爱心、同情心，体现护工对病人的尊重、理解、体贴、爱护，以取得病人的信任。

早晨当病人一觉醒来时，护工就应立即进入工作角色，进行

亲切的问候：“早上好！您昨晚睡得好吗？”晨间护理时，护工带着微笑向病人说声：“今天天气真好，我打开窗户换一下空气好吗？”“您有什么需要我帮助？”等。这些话语就是相互之间的情感交流。良好的语言能给病人带来精神上的安慰，要和病人多做情感性的交流沟通。

此外，护工还要加强文化修养，锻炼语言的表达能力。语言的情感性还充分体现了人性化服务的理念。护工是一对一的服务，与病人的接触机会较多，朝夕相处，更应该用情感来打动病人及其家属，使工作质量得到提高。

（四）语言的保密性

护工与病人的关系应建立在真诚的基础上，尊重病人的隐私权。护工对病人的隐私常见的有：

1. 生理上的缺陷。
2. 情绪与精神方面的习惯。
3. 性病、肝炎与肿瘤等病症。
4. 个人情感、家庭矛盾与经济状况等。

如病人不愿意暴露自己的隐私，可是在生病需要护工照顾时却没办法。护工要理解病人的心情。

同时，护工也与医护人员打交道，在医护人员交班时可能听到讨论病人病情的内容等，这些在工作中及与病人交谈中都一定要随时注意语言的保密性，以免对病人造成不良的心理刺激。

三、对沟通能力的要求

护工是连接医护人员与病人间的“桥梁”，所以沟通能力也很重要，有以下几方面的沟通工作：

（一）与医生的沟通

对自己照顾的病人病情要清清楚楚，掌握得准确无误。在同