

儿科护患 沟通指南

主 编 阐玉英 许志玉 姚文英



人民卫生出版社

儿科护患 沟通指南

主 编 阐玉英 许志玉 姚文英

副主编 孙丽华 张 莉

人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

儿科护患沟通指南/ 阐玉英, 许志玉, 姚文英主编. —北京:
人民卫生出版社, 2015

ISBN 978-7-117-20471-2

I. ①儿… II. ①阐… ②许… ③姚… III. ①儿科学-
护士-公共关系学-指南 IV. ①R192.6-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 057557 号

人卫社官网	www.pmph.com	出版物查询, 在线购书
人卫医学网	www.ipmph.com	医学考试辅导, 医学数 据库服务, 医学教育 资源, 大众健康资讯

版权所有, 侵权必究!

儿科护患沟通指南

主 编: 阐玉英 许志玉 姚文英

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 北京中新伟业印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 1/32 印张: 4

字 数: 97 千字

版 次: 2015 年 12 月第 1 版 2015 年 12 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-20471-2/R · 20472

定 价: 18.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)

目 录

第一章 门(急)诊护患沟通	1
第一节 预诊	1
第二节 分诊	3
第三节 导诊	4
第二章 入院护患沟通	6
第一节 平诊入院	6
第二节 新生儿入院	8
第三节 入重症监护室	10
第三章 出院护患沟通	13
第一节 普通病人出院	13
第二节 新生儿出院	15
第四章 基础护理的护患沟通	18
第一节 晨间护理	18
第二节 晚间护理	20
第三节 饮食指导	21
第四节 口腔护理	23
第五节 手足口病患儿皮肤护理	26
第六节 腹泻患儿臀部护理	29
第七节 指导患儿口服抗癫痫药物	31
第五章 操作中的沟通	34
第一节 门诊测量体温时	34

第二节	静脉输液	36
第三节	更换输液	40
第四节	输血	42
第五节	肌内注射	44
第六节	氧气吸入	47
第七节	吸入疗法	49
第八节	吸痰	53
第九节	血液滤过操作	54
第十节	心电监护	57
第十一节	胃肠减压	60
第十二节	洗胃	62
第十三节	脑室引流	64
第十四节	悬吊牵引	67
第十五节	导尿术(女童)	70
第十六节	抽吸式灌肠	73
第十七节	坐浴	76
第十八节	会阴护理	77
第十九节	大剂量化疗患儿入净化仓	80
第二十节	腰椎穿刺术	83
第二十一节	机械通气	85
第二十二节	肠镜下肠息肉电切术	88
第二十三节	肺功能检查	90
第二十四节	癫痫发作止痉	92
第二十五节	动态脑电图操作	94
第二十六节	静脉注射甘露醇	97
第二十七节	测微量血糖	99
第二十八节	用胰岛素笔注射胰岛素	102
第二十九节	生长激素激发试验	104

第六章 小儿外科围手术期护患沟通	107
第一节 术前访视	107
第二节 术后回访	109
第三节 先天性心脏病手术	110
第四节 腹股沟斜疝手术	114
第五节 急性阑尾炎手术	118

第一章

门(急)诊护患沟通

第一节 预 诊

一、评估

评估患儿的病情、精神状态,家属的文化程度、沟通能力、重视程度。

二、目标

通过预诊时的护患沟通,可以及时正确了解患儿的基本病症,指导病人选择合适的专科及医生,确保首问工作的顺利完成。

三、内容

1. 倡导用语 根据病情正确为病人预诊,融关心、耐心、热心和爱心于预诊工作中。

(1)“您好,您孩子哪儿不舒服?请告诉我,好吗?”

(2)“您好,我为您孩子测一下体温。”

(3)预诊时要运用看、摸、测等方法,尽可能正确分科。如:
“请您解开孩子的衣服,让我看一下他(小孩)的皮肤。”

2. 禁忌用语

- (1)“不用说了,肯定是××病,快去挂号吧!”
- (2)“好多天发烧不退,一定要看名医,听我的没错!”
- (3)“您到底看什么病?怎么和您说不清楚!”
- (4)“您的孩子又不发烧,量什么体温,好玩啊?”
- (5)“看病哪有不挂号的?”

四、注意事项

1. 常见冲突

- (1)病人家属对疾病情况讲述不清。
- (2)病人家属对护士分科不满意。
- (3)护士对家属的厌烦及职业倦怠情绪。
- (4)病人家属对医生的治疗不满意。

2. 应对技巧

- (1)耐心、详细、反复问诊,必要时请教医生。
- (2)解释各科特色,尽快与病人家属沟通,达成共识。
- (3)调整个人心理状态,以良好的情绪投入工作。
- (4)告知病人家属疾病的基本知识,协助医患建立良好的信任关系。

五、结果

1. 预诊时的有效沟通 通过有效沟通,护士可以及时正确掌握基本病情,这是正确分科的科学依据。确保预诊工作的质量,提高门诊工作的满意率。

2. 预诊时的无效沟通 由于预诊时没有耐心、详细问清症状,用主观肯定的态度分科,往往留下就诊后的隐患,产生无效沟通。

第二节 分 诊

一、评估

评估患儿的精神、情绪状态,家属沟通能力。

二、目标

分诊时的护患沟通,可观察候诊病人的病情变化,营造良好的就诊环境。

三、内容

1. 倡导用语 根据分科号,正确为病人分诊。

(1)“您好,这里是××门诊,请把病历卡给我,请您在候诊区休息一会儿,等待就诊,电子屏幕上会有显示并呼叫您孩子的姓名。感谢您的合作。”

(2)“您好,今天病人比较多,您大约要等待××(时间)左右,如果您的孩子有什么不舒服,请及时告诉我,我会及时为您服务。”

(3)分诊时主动关心病人,及时为病人提供帮助。如:“您孩子的脸有点红,是不是体温升高了,让我来测一下。”

2. 禁忌用语 分诊时避免用生硬或者厌烦的语气。

(1)“您问了几遍了? 还没到您呢,急什么?”

(2)“您站在我面前干什么? 到了我会叫您的。”

(3)“等多长时间,我怎么知道?”

(4)“测体温去预诊处,我不量的。”

(5)“您不要问我,我不知道。”

四、注意事项

1. 常见冲突

- (1)家属候诊时的焦躁情绪。
- (2)护士态度冷漠,语气生硬。
- (3)对护士分科不满意。

2. 应对技巧

- (1)耐心、详细告知病人候诊时的注意事项及大约等待时间。
- (2)热情服务,耐心解释,建立良好的护患关系。
- (3)为病人介绍医院专科及医生的专业特点,让病人放心就诊。

五、结果

1. 分诊时的有效沟通 通过有效沟通,护患之间有了良好的配合基础,缓解了候诊患者的焦虑情绪,确保了分诊工作的井然有序,提高了服务质量。

2. 分诊时的无效沟通 由于分诊护士语言失误,缺乏沟通技巧,造成护患之间潜在的冲突隐患或冲突发生,如果没有巧妙地沟通,就会导致无效沟通。

第三节 导 诊

一、评估

评估患儿的精神、情绪状态,家属沟通能力。

二、目标

了解病人需求,及时为病人排忧解难,确保预诊、分诊工作顺利进行。

三、内容

1. 倡导用语 根据病人需要,及时提供导诊服务。

(1)“您好,需要我的帮助吗?”

“您好,请先预诊再挂号,这边请……”

“请拿好分科号去挂号窗口挂号,去××楼××室等候就诊,谢谢。”

(2)救护车送来急救病人时:“您好,孩子什么不好?我立即送您的孩子到急诊室。”“您的孩子已经有医护人员在救治了,请您在外面候诊椅上坐会儿,我们将及时告知您孩子的救治情况。”

(3)“您好,请把病历给我,您应该在××科就诊,请跟我来。”
“您好,放射科在地下一楼,请抱好您的孩子,乘电梯到地下一楼。”

(4)“这里是候诊区,请您在此等候。”

2. 禁忌用语

(1)“说了几遍了,还没有听懂啊?”

(2)“什么都要问!不会看牌子吗?”

(3)“医生去哪里了,我不知道,也管不着,自己找吧!”

四、注意事项

1. 常见冲突

(1)病人家属对医院的环境不熟悉。

(2)护士缺乏主动性,态度冷漠,语句不当。

2. 应对技巧

(1)主动与病人交流,及时帮助病人或家属解决困难。

(2)护士微笑服务,礼貌待人。

五、结果

1. 导诊时的有效沟通 通过有效沟通,及时、正确、满意地导诊服务,导诊护士成为了病人心中的明灯。

2. 导诊时的无效沟通 由于工作中冷漠无礼,无法建立良好的护患关系,往往引起不必要的冲突,产生无效沟通。

第二章

入院护患沟通

第一节 平 诊 入 院

一、评估

患儿的年龄、病情,患儿及家属的心理、文化程度。

二、目标

使患儿得到及时、有序地诊治及护理,取得患儿家属的理解和支持,并消除住院患儿及家属的陌生焦虑。

三、内容

1. 倡导用语

(1)主动招呼:护士微笑站立,走到家属面前,抚摸孩子的头并亲切地问:“您好,我是主班护士杨××,宝宝是住院吗?宝宝哪里不舒服了?请先把入院手续交给我。”并为患儿测量体重、身高。

(2)及时安置病床:“请随我来,先带您到病床上。您在这里稍等一下,负责您宝宝床位的医生和护士马上过来看小朋友。”微笑着跟小患儿挥手,离开病房。

(3)通知床位护士和床位医生。

(4)床位护士自我介绍:“您好,我叫张××,是您宝贝的床位护士,住院期间的护理工作将由我来负责。如果我不在班,可以去找其他护士,大家都会尽力帮助,让宝贝尽快康复出院。”

(5)护理查体、入院评估:微笑,关切地抚摸孩子,“宝贝好乖,长得好可爱,有五六个月了吧?阿姨抱抱。”边轻拍边抚摸,然后在病床上进行护理查体,同时向家属询问病史。

(6)与家属沟通,落实陪护者:“您好,我院实行一人一陪制,请问:在您宝贝住院期间,家里主要由谁来负责陪护?”

(7)入院介绍,健康教育:“××家长,如果您现在方便的话请随我来,带您熟悉一下病区环境,好吗?”,带领陪护者,熟悉病区环境,同时向家属介绍安全防护装置,便民服务设施的提供,介绍病室相关负责人员,住院期间注意事项、规章制度及疾病相关知识。“您宝宝住院期间如有什么困难,请及时找您的床位护士,她一定尽力帮助您!”“如有不适或急事,请按床头呼叫器。”挥手微笑离开。

2. 禁忌用语

(1)“住院? 没看到我正很忙吗? 等一下吧!”

(2)“住院? 没床! 如果急着住,到××病区看能不能住进去?”

(3)“这上面都写着呢,自己看去!”

(4)“您住××床,自己去吧!”

四、注意事项

1. 常见冲突

(1)患儿及家属对陌生环境的焦虑加剧。

(2)患儿家属对院方的不信任。

(3) 患儿家属焦躁的心理得不到缓释。

(4) 患儿家属对治疗目的不了解。

2. 应对技巧

(1) 入院各环节充分告知其目的及相关注意事项。

(2) 把握新入院患儿及家属的心理,进行耐心、细致地有效沟通。

(3) 人文关怀及时渗透在入院时各环节。

五、结果

1. 入院的有效沟通 按照上述服务流程进行沟通,家属可以满意接受,护患双方建立了良好的信任度,有利于患儿在住院期间的护理工作配合。

2. 入院的无效沟通 入院时由于护患双方潜在的冲突隐患或冲突发生,如不采取合适的沟通方式,往往会产生无效沟通,造成病家对院方的不满意、不信任,增加护患矛盾,给患儿住院期间的护理工作增加难度。

第二节 新生儿入院

一、评估

评估患儿的病情,家长的心理状态。

二、目标

通过入院时的护患沟通,及时评估患儿的病情,了解家长的心理需要,解除思想顾虑,取得家长的信任和配合,确保各项医疗护理工作的顺利完成,避免医疗护理纠纷。

三、内容

1. 倡导用语 听见门铃声,确认是新病人,备齐用物推床至家长探视室。

(1)“您好!我叫×××是您宝贝的床位护士,请问您的宝贝叫什么名字?男孩还是女孩?让我看看您的宝贝好吗?”微笑,轻轻打开包被,“是个漂亮的小公主(英俊的公子),我先给她(他)洗个澡,您稍等,等会儿医生会来询问病情,您在那边椅子上坐一会儿好吗?”

(2)“您好!我给您的宝贝安排的是××床,现在我们给她做好标记。来,宝贝我们先贴好额标,戴好手圈,我们这里的每一位宝贝都有这样的记号,所以不会搞错的,请您放心。您的宝贝脐部有点发炎,我已经给她消过毒了,在这里我们每天会给她消毒两次。这是宝宝的衣物回去洗干净后等出院再带来。我给您安排的是单号组×××床,每周一、三下午 13:30~15:30 电话询问病情,周三下午也可以通过视频看看宝贝,过一会儿医生会给您具体联系方式的,请 24 小时开通电话,有特殊情况我们可以及时和您联系。母乳喂养的话,要定时吸出奶,这样宝宝出院后就可以继续吃妈妈的奶了,您有什么要求可以跟我们联系,医生了解病史后您就可以回家了,宝贝来和爸爸再见!”

2. 禁忌用语

(1)“又来啦!忙死了,来也来不及,在外面等着!”

(2)“您的孩子又脏又臭,好像从来不洗澡的,你们太不负责任了!”

(3)“您的孩子真会哭,烦死人了!”

(4)“您的孩子送得太晚了,没得救了!”

四、注意事项

1. 常见冲突

- (1)家长对护士缺乏信任。
- (2)家长的治疗期望与现实存在差距。
- (3)护士对工作的厌烦情绪。
- (4)工作太忙,未及时接待新病人,家长等待太久。

2. 应对技巧

- (1)充分利用首轮效应与家长建立信任关系。
- (2)充分利用现代通讯工具发生病情变化及时有效沟通。
- (3)调整好心态,以良好的情绪投入工作。
- (4)按轻重缓急合理安排工作顺序,及时接待新病人。

五、结果

1. 入院时的有效沟通 由于新生儿是封闭式无陪病房,有效沟通,使护患双方建立良好的关系,增加家长对医院信任感。

2. 入院时的无效沟通 家长不能直观治疗、护理措施,存在焦虑,怀疑治疗的真实、有效及医务人员的责任心,沟通不到位,可能导致护患之间产生误解、矛盾。

第三节 入重症监护室

一、评估

1. 患儿病情的危重程度。
2. 患儿或者家属的心理状况、沟通能力,病情发展及预后转归的认知能力,以及家庭经济能力等。

二、目标

通过对患儿的初步评估,对病情有基本了解,作恰当解释,缓解患儿及家属的焦虑心理,使抢救治疗护理工作能够顺利完成。

成。确保护理工作质量。

三、内容

1. 倡导用语

(1)迎接新病人时：“您好，我是护士××，小朋友住院吗？请把入院手续给我。”

(2)床位护士：“我叫××，是宝贝的床位护士，负责宝贝住院期间的日常生活护理和治疗工作，我和我们同事将尽力帮助您宝贝尽快康复出院，如果您孩子有什么特别的喜好和要求如食物，生活习惯等，请告诉我，我将尽力照顾好他。您在这里稍等一下，负责您宝贝床位的医生马上过来。”

(3)“您好，请您暂时回避一下，孩子需要立即抢救，请您在休息室耐心等待一会儿，待会我们床位医生和护士将与您见面。”

(4)边轻拍边抚摸，放病床上，更换 ICU 病员服，护理查体：微笑，关切地抚摸孩子“宝贝好乖，多大了？长得好可爱，来让阿姨看看。”

(5)“宝贝别害怕，这么多叔叔阿姨陪着你呢。宝贝勇敢……我们给你治好病就可以回家了，这里机器有点吵，别害怕，阿姨在这里陪着你。你有什么需求跟我讲。”

(6)与家属沟通：“您好，您的孩子刚刚进行过抢救，目前情况医生将会详细告诉您，我们科室实行无陪制度，宝贝所有的日常生活和治疗全由我们护士照顾，每天上午 10 点半到 11 点之间，您可以探视，了解孩子的情况。宝贝住院期间，您随时都可以打我们科室的电话询问病情，我们将详细为您解答，这是我们科室的电话，请记好，同时将您的联系方式留下，并保持畅通，便于我们随时联系您。”

2. 禁忌用语