

医院宾馆式服务与护理培训教材

护士 服务沟通手册



主编 / 邱玉梅 黄 刚



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

R192.6-b2

0225

医院宾馆式服务与护理培训教材

护士服务沟通手册

编写委员会

主 任 刘维忠

副主任 金中杰 张书全 益瑞渊 齐海燕

主 审 王彦成 任 晖

主 编 邱玉梅 黄 刚

副主编 刘勤江 徐 黎 张军荣 周江红 敬战萍
杨佳澄 周馨瑜 韩飞容 李 莹 魏桂云

编 委 徐文红 王 琳 王 莉 党彩凤 孟雅斌
苏 聪 彭晓燕 杨学红 张小钰 张晓华
潘桂花 张彩琳 陈静小 张 蕾 武昭君
曹 群 胡国会 高艳梅 甘文娟 宋玉惠
罗承慧 王维艳 王丽霞 巨玉莲 史晋榕



B0010192

B0010192

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

护士服务沟通手册 / 邱玉梅, 黄刚主编. —北京: 人民卫生出版社, 2014

ISBN 978-7-117-19274-3

I. ①护… II. ①邱… ②黄… III. ①护士-公共关系学-手册 IV. ①R192.6-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 132527 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!

护士服务沟通手册

主 编: 邱玉梅 黄 刚

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: 北京铭成印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 710×1000 1/16 印张: 30

字 数: 446 千字

版 次: 2014 年 10 月第 1 版 2014 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-19274-3/R · 19275

定 价: 69.00 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)

序

随着科学技术的进步和人们对健康观念的改变,以“生理—心理—社会”为基础的现代医学模式改变了人们对“病人”和“疾病”的看法,让护理服务理念、服务模式、工作内涵和外延都发生了根本性转变。建立以体现人文关怀为核心的、满足病人身心需要、以恢复健康为目标的整体护理工作模式,是社会进步引发护理模式改革的必然结果。为适应这一工作模式,进一步深化优质护理服务工作内涵,我省积极探索推广了“整体的、个性化的、创造性的、有效的”护理模式——宾馆式护理。本书笔者结合自己三十多年的临床护理管理经验和教学经验,在甘肃省卫生学校编写的医院宾馆式服务与护理培训教材《我要做最好的护士》的基础上,由甘肃省肿瘤医院编写了《我要做最好的护士》的姊妹篇,医院宾馆式护理服务《护士服务沟通手册》,将宾馆式护理服务内涵扩展、细化,具体,进一步贴近临床,该书基本上涵盖了临床护理服务的各个领域,以临床护士服务沟通技巧和沟通流程为主要内容,形象直观地介绍了护士在临床护理服务中所应具备的沟通能力。该书突出实践性教学的特点,设计了生动具体,易于操作的“任务和实例”,具有实践性和可操作性,通俗易懂,便于临床护士的培训学习。为系统、规范开展宾馆式护理与服务提供了范本。希望该书的出版发行,能为我省各级医疗机构深化护理服务内涵,规范执业行为,推动优质护理服务活动,提高护理服务质量,改善护患关系提供有益的借鉴。

甘肃卫生和计划生育委员会主任

刘维忠

2014年3月26日

前言

近年来,随着护理模式从“以疾病为中心”向“以人为中心”的转变和优质护理服务的全面开展与实施,人们对护士角色的期待越来越高,不仅要求为病人提供精湛的护理技术,还要提供更为优质的护理服务,护士作为专业技术性服务人员,在为病人提供技术服务的同时更需要体现优雅的内涵,特别是言谈、举止要符合当代社会对护士角色的要求,减少护患矛盾。为了适应新形势下护理学发展的需要,根据省卫计委刘维忠主任提出的:将宾馆服务引进医院,取宾馆服务之长,补临床护士服务之短。所以,我院从2010年开展宾馆式护理服务,将护理服务的沟通内容逐字逐句反复推敲,整理成册,对全院护士进行了角色模拟演练实训,熟练掌握后应用于临床,经过了四年临床实践,积累了一定经验,现总结编写了《医院宾馆式护理服务——护士服务沟通手册》一书。

全书共7章109节,内容包括病人出入院、各项检查前后、手术前后、放化疗前后、常用50项护理技术操作及15项中医护理适宜技术等,采用通俗易懂的语言沟通,力求体现“以人为本”的护理服务理念,希望该书能给广大护士的临床服务有所帮助。

由于本书涉及内容广泛,虽经全体编者反复修改,但由于水平和能力有限,书中难免有些疏漏之处,敬请有关专家和读者批评指正。

邱小梅

2014年3月

目 录

第一章 热情周到的门诊护士沟通服务	1
第一节 导医分诊护士沟通服务	1
第二节 挂号护士沟通服务	2
第三节 接诊护士沟通服务	4
第二章 温馨舒适的入出院护士沟通服务	6
第一节 病人入院护士沟通服务	6
第二节 病人出院护士沟通服务	10
第三章 及时准确的检查前后护士沟通服务	13
第一节 B 超检查前后护士沟通服务	13
第二节 X 线检查前后护士沟通服务	17
第三节 心电图检查前后护士沟通服务	21
第四节 CT 检查前后护士沟通服务	25
第五节 磁共振检查前后护士沟通服务	29
第六节 支气管镜检查前后护士沟通服务	34
第七节 胃镜检查前后护士沟通服务	38
第八节 结肠镜检查前后护士沟通服务	43
第九节 介入治疗前后护士沟通服务	47
第十节 骨髓穿刺术前后护士沟通服务	51
第十一节 胸腔穿刺术前后护士沟通服务	54
第十二节 腹腔穿刺术前后护士沟通服务	57
第四章 细致入微的手术前后护士沟通服务	60
第一节 甲状腺癌根治术护士沟通服务	60

第二节	乳腺癌改良根治术护士沟通服务	67
第三节	肺癌根治术护士沟通服务	74
第四节	食管癌根治术护士沟通服务	85
第五节	胃癌根治术护士沟通服务	97
第六节	肝癌根治术护士沟通服务	108
第七节	结肠癌根治术护士沟通服务	119
第八节	直肠癌根治术护士沟通服务	130
第九节	膀胱癌根治术护士沟通服务	142
第十节	肾癌根治术护士沟通服务	152
第十一节	宫颈癌根治术护士沟通服务	163
第十二节	卵巢癌根治术护士沟通服务	174
第十三节	骨肉瘤根治术护士沟通服务	184
第十四节	温热区域灌注化疗术护士沟通服务	194
第十五节	大隐静脉激光闭合术护士沟通服务	203
第十六节	人工髋关节置换术护士沟通服务	211
第十七节	腹腔镜下胃癌根治术护士沟通服务	221
第五章	关怀备至的放化疗前后护士沟通服务	229
第一节	鼻咽癌放疗前、中、后的护士沟通服务	229
第二节	食管癌放疗前、中、后的护士沟通服务	236
第三节	宫颈癌放疗前、中、后的护士沟通服务	240
第四节	鼻咽癌化疗前、中、后的护士沟通服务	245
第五节	乳腺癌化疗前、中、后的护士沟通服务	250
第六节	肺癌化疗前、中、后的护士沟通服务	255
第七节	胃癌化疗前、中、后的护士沟通服务	259
第八节	恶性淋巴瘤化疗前、中、后的护士沟通服务	264
第九节	宫颈癌化疗前、中、后的护士沟通服务	269
第六章	精益求精的护理技术操作护士沟通服务	274
第一节	PICC 置管护士沟通服务	274
第二节	静脉留置针输液护士沟通服务	278
第三节	静脉输液护士沟通服务	282
第四节	静脉输血护士沟通服务	286

第五节	静脉注射护士沟通服务	290
第六节	皮内注射护士沟通服务	293
第七节	皮下注射护士沟通服务	296
第八节	青霉素皮试过敏试验护士沟通服务	298
第九节	肌肉注射护士沟通服务	301
第十节	输液泵护士沟通服务	304
第十一节	微量泵护士沟通服务	307
第十二节	口服给药护士沟通服务	309
第十三节	床上擦浴法护士沟通服务	312
第十四节	冰袋使用护士沟通服务	315
第十五节	冷湿敷治疗护士沟通服务	317
第十六节	热水袋、热湿敷治疗护士沟通服务	319
第十七节	电子冰帽、冰毯使用护士沟通服务	322
第十八节	热坐浴、局部浸泡治疗护士沟通服务	324
第十九节	乙醇擦浴(或温水擦浴)护士沟通服务	327
第二十节	粪便标本采集护士沟通服务	330
第二十一节	尿标本采集护士沟通服务	332
第二十二节	痰标本采集护士沟通服务	335
第二十三节	咽拭子标本采集护士沟通服务	337
第二十四节	中心供氧鼻导管氧气吸入护士沟通服务	340
第二十五节	氧气筒鼻导管氧气吸入护士沟通服务	343
第二十六节	卧床病人更换床单护士沟通服务	346
第二十七节	口腔护理护士沟通服务	349
第二十八节	超声波雾化吸入护士沟通服务	352
第二十九节	电动吸引器吸痰护士沟通服务	355
第三十节	中心吸引器吸痰护士沟通服务	358
第三十一节	男病人留置导尿护士沟通服务	362
第三十二节	女病人留置导尿护士沟通服务	366
第三十三节	女病人小剂量膀胱滴药护士沟通服务	370
第三十四节	小量保留灌肠护士沟通服务	374
第三十五节	小量不保留灌肠护士沟通服务	377

第三十六节	大量不保留灌肠护士沟通服务	380
第三十七节	膀胱注洗护士沟通服务	383
第三十八节	肛管排气护士沟通服务	387
第三十九节	简易通便的护士沟通服务	390
第四十节	半卧位的护士沟通服务	393
第四十一节	预防压疮的护士沟通服务	395
第四十二节	晨晚间护士沟通服务	398
第四十三节	鼻饲法护士沟通服务	400
第四十四节	测量 T、P、R、BP 护士沟通服务	404
第四十五节	血糖监测的护士沟通服务	407
第四十六节	心电监护操作护士沟通服务	410
第四十七节	单人徒手心肺复苏护士沟通服务	413
第四十八节	气管切开后的护士沟通服务	415
第四十九节	除颤术护士沟通服务	418
第五十节	自动洗胃机洗胃护士沟通服务	420
第五十一节	静脉血标本采集护士沟通服务	423
第七章	经济实用的中医适宜技术操作护士沟通服务	426
第一节	拔火罐护士沟通服务	426
第二节	保健按摩护士沟通服务	430
第三节	刮痧护士沟通服务	434
第四节	理疗护士沟通服务	437
第五节	艾灸护士沟通服务	441
第六节	中药热敷法护士沟通服务	443
第七节	中药手足浴护士沟通服务	446
第八节	中药熏洗护士沟通服务	449
第九节	穴位注射护士沟通服务	452
第十节	真气运行护士沟通服务	455
第十一节	矿盐包疗法护士沟通服务	458
第十二节	蜡疗护士沟通服务	461
第十三节	中药直肠滴入疗法护士沟通服务	464
第十四节	耳穴压丸疗法护士沟通服务	467
第十五节	红外线烤电治疗法护士沟通服务	470

第一章

热情周到的门诊护士沟通服务

第一节 导医分诊护士沟通服务

一、任务单

病人,刘某,女,65岁,工人,因颈部肿物来门诊就诊。病人首次就诊,不知晓就诊流程,病人疾病尚未确诊,担心焦虑。

任务:

1. 导医分诊护士如何简要了解病人的病情,为病人正确分诊?
2. 如何用恰当的语言沟通,初步缓解病人的焦虑心理?
3. 如何用热情周到的服务,让病人感到医院的温馨?

二、沟通服务范例

导医护士:(见病人进入医院主动迎接、点头示意、微笑服务)您好,阿姨!
请问您需要什么帮助?

病人:(手指脖子)我这儿有个肿物,想找大夫看一下。

导医护士:让我看看具体是在哪个部位好吗?

病人:(手指肿块)在这里。

导医护士:大概在甲状腺的部位。阿姨您觉得这个部位疼吗?这个肿块是怎么发现的?

病人:不疼也不痒。我大概是一周前洗澡时偶尔摸到的。

导医护士:除了这个,您还有别的症状吗?比如,发烧?咳嗽?

病人：没有了，就跟平时一样啊，不发烧也不咳嗽，吃饭也好，但是每次摸到这个肿块都很害怕，不会是癌症吧？听说不痛不痒的东西最可怕呢，都担心死了。

导医护士：（微笑）阿姨，您看您这是自己吓唬自己呢。您先别瞎想，我带您挂个号，咱们去请医生看一下，做一些相关的检查，然后听听医生是怎么说的。

病人：好吧。也只有这样。

导医护士：阿姨您以前在这儿看过病吗？

病人：没有，我是第一次来你们医院。

导医护士：首次就诊需要先在这边登记一下，然后我带您去挂头颈科的号，好吗？

病人：好的。

导医护士：请您这边走。（护士带至导医台，递上纸笔）

导医护士：阿姨您请坐。请在这里填写您的姓名、年龄、地址和身份证号（填写完毕）。

导医护士：谢谢您的配合，挂号窗口在这边，请跟我来。

病人：好的，谢谢你。

导医护士：不客气。（递一份医院宣传资料）我是导医护士***，在您就诊过程中，如果对我们的工作有什么意见和建议帮助我们改进，请打这个号码。

病人：好的。

第二节 挂号护士沟通服务

一、任务单

病人，刘某，女，65岁，工人，因颈部肿物来门诊就诊。导医护士已为她分诊到头颈科。

任务:

1. 挂号护士如何使用规范的语言,向病人介绍医院的专科特长,让病人放心就诊呢?
2. 如何用恰当热情的沟通服务,让病人体验到医院的温馨舒适呢?

二、沟通服务范例

挂号护士:您好阿姨!欢迎您来我院就诊。请问您要挂哪个科?

病人:(递上登记卡)你好,我甲状腺的部位有个肿物,要挂头颈科。

挂号护士:好的,您不要担心,我院的头颈科是全省重点学科,每天来就诊的病人很多,今天坐诊的是范医生,他在诊治甲状腺肿物方面很有经验,请您放心。

病人:今天就一位医生坐诊吗?我听说有一位大专家,他今天在吗?

挂号护士:今天他不出门诊,如果您需要,请在他出门诊时您再来看好吗?如果您家住外地,可以为您开通我们医院的特色服务“绿色通道”,不过您可能要等几分钟,因为他现在做手术。您看您想选择哪位医生为您看病呢?

病人:既然是这样,我就请今天坐诊的医生看好了,我想你们重点学科的医生水平应该不错的。

挂号护士:感谢您对我们的信任。阿姨您是第一次来我院就诊吗?

病人:是的。

挂号护士:那我再核对一下您的信息。您叫刘某是吗?年龄65岁,家住***,职业是退休工人,身份证号是****。

病人:对。

挂号护士:好的。

病人:(递上挂号费)

挂号护士:谢谢,请收好您的钱物。这是您的病历本和就诊卡,请在就诊时向诊室护士出示,并请您保管好以便下次复诊时使用。头颈科诊室在二楼,请在左边上扶梯,电梯口有导医护士为您指引。

病人：好的，谢谢。

挂号护士：不客气，请您走好。

第三节 接诊护士沟通服务

一、任务单

病人，刘某，女，65岁，工人，因颈部肿物来门诊就诊。导医护士已带她挂了头颈科专家号，挂号护士为她介绍了头颈专科的特色。

任务：

1. 接诊护士如何用规范接诊的语言了解病人的一般资料，并告知一些健康知识？
2. 如何使用热情恰当的沟通为病人做就诊前的准备，使病人方便安心地就诊呢？

二、沟通服务范例

接诊护士：（点头微笑）阿姨您好，请问您是要看病吗？

病人：是的，我都等好几分钟了，才轮到我。（递上就诊卡和病历本）。

接诊护士：对不起，原谅我们服务不周，因为今天就诊的病人比较多，让您久等了。

病人：那我现在可以看病了吗？

接诊护士：请让我先核对您的信息，并为您测量一下血压、脉搏、呼吸和体温好吗？

病人：好。

接诊护士：阿姨请坐。您要看的是头颈科 *** 医生，是吗？

病人：是的。

接诊护士：您叫刘某，年龄 65 岁，是吗？

病人：对。

接诊护士：您刚才坐扶梯上来的吗？您就诊前有没有做过剧烈的活动？

病人：没有，我在一楼的休息区休息了一会儿，刚才是乘扶梯上来的，没做什么剧烈的活动。

接诊护士：那好。我来为您把体温计夹在左侧的腋下。（拿纱布擦腋下，夹体温计）请您夹7分钟。现在是9点30分。

病人：护士我年纪大了记不住时间，到时间你告诉我。

接诊护士：（微笑）阿姨您放心，时间我记着呢。我来为您把右侧胳膊的袖子挽起来，给您测一下血压。

病人：好的。

接诊护士：（挽起病人袖子至肩下）阿姨幸亏您穿得比较宽松，方便我为您测血压。请您在我测量血压的过程中不要说话。（测血压、数脉搏、数呼吸）

接诊护士：阿姨您的血压是120/80mmHg，您的脉搏是56次/分钟，呼吸是14次/分钟，血压和呼吸都在正常范围，脉搏稍慢，可能跟您的年龄有关，请您不要担心，待会儿我会把这些数值告诉医生。

病人：脉搏正常应该是多少啊？我有心脏病吗？

接诊护士：正常脉搏在60~100次/分钟，老年人脉搏稍慢，小儿脉搏比较快，这不是严重的问题，脉搏的次数并不能诊断心脏病，请您不要担心。

病人：好的，我心里踏实一点了。

接诊护士：阿姨您的体温时间到了，我来为您取下体温计？

病人：好的。

接诊护士：阿姨您的体温是36.8℃，正常。

病人：好，谢谢了。（护士将病人的信息和生命体征填写在病历本上）

接诊护士：阿姨轮到您看病了，请您这边走。

（护士带就诊卡、病历本，请病人进入诊室，交给医生）

第二章

温馨舒适的入出院护士沟通服务

第一节 病人入院护士沟通服务

一、任务单

病人, 张某, 女, 52岁, 在职干部, 因右侧乳房出现无痛性肿物1个月余, 门诊以“右乳腺癌?”要求病人住院治疗, 病人独自一人持住院手续来到病区, 神情比较紧张忧郁。办公护士接待了她, 并将她介绍给责任护士。

任务:

责任护士将如何运用熟练的沟通技巧, 通俗易懂的语言, 向病人详细介绍科室概况、诊疗程序、医院规章制度等, 让病人尽快消除顾虑, 接受诊疗呢?

二、沟通服务范例

病人: (东张西望, 满脸愁容找到护士站) 护士, 我要住院!

办公护士: (起立, 主动迎接, 精神饱满, 面带微笑, 得体大方) 您好! 感谢您对我们的信任选择我科就诊。我们将竭力为您提供一个整洁、安静、安全、舒适的就医环境。请把您的住院手续给我好吗? 我是办公护士杨欢, 您请坐。(为病人倒水) 先喝杯水休息一下好吗? 请问您叫什么名字?

病人: 我叫张兰。

办公护士: 我看您的年龄比我大, 我可以叫您阿姨吗?

病人：可以！

办公护士：我通知一下您的责任护士给您准备床位。阿姨如果您这会儿方便的话，我想现在给您简单介绍一下我科的基本情况好吗？

病人：好的。

办公护士：我科实行主管医师、责任护士为一体的医护小组，8小时在岗，24小时负责制。您在住院期间所有的治疗和护理将由责任护士来完成，我给您安排的责任护士是王娜，她是我院和我科经过层层考核选拔出来的优秀责任护士之一，请您放心，在住院期间如果您对她的服务不满意，请您及时告诉我，我可以随时为您调整责任护士直到您满意为止，您看好吗？

病人：你想得挺周到，谢谢你！

办公护士：不用客气，我给您安排的床位是两人间，比较安静，您看可以吗？

病人：可以的。

办公护士：等一会儿我就把责任护士介绍给您。（责任护士准备床铺）小王，这是新住院的张阿姨，安排在你主管的床位。阿姨，这是您的责任护士王娜，您可以叫她小王，您在住院期间的一切治疗护理服务都将由她来负责好吗？如果住院期间您有任何需求都可以随时找我，现在让小王带您去病房好吗？

病人：好的，谢谢。

责任护士：阿姨您好，我是您的责任护士王娜（精神饱满，面带微笑，得体大方），全面负责您住院期间的治疗、护理工作，您有问题或需要帮助时，请告诉我，我会尽力帮助您的。

病人：谢谢。

责任护士：我现在带您去病房好吗？阿姨，我看您有点累，躺下休息吧。如果您方便的话，我想现在给您详细介绍一下我科的基本情况，可以吗？

病人：可以。

责任护士：我将床头摇起来这样咱俩说话方便点，行吗？

病人：行。

责任护士：我们科是全省医疗卫生重点学科，科主任为杨某主任医师，副

主任为张某主任医师,护士长周某。您的主治医师包某,我是您的责任护士王娜。我科实行主管医师、责任护士为一体的医护小组,8小时在岗,24小时负责制。这是我们的爱心联系卡,上面有科主任、主管医生、护士长和责任护士的联系方式,如您有需要帮助的,可随时与我们联系。现在我介绍一下医院的大概情况:食堂在住院部东侧的小二楼,您可以根据您的饮食习惯和嗜好选择食物,您可以直接去食堂挑选可口的食物,也可以由我们电话预约送饭到病房,治疗期间的饮食将由医生依病情而定,我将和您的主治医师沟通,每天为您定出合理的膳食。开水房在病区西面,24小时净化开水,您不必担心,每天由助理护士为您打取。病房有独立的卫生间,清洁员每天消毒处理,请您放心使用。

病人:好的,我知道了。

责任护士:我院为无烟医院,为了给您营造一个清洁、舒适、安静、安全的医疗环境,请告知探视您的家人和朋友,不要在医院任何地方吸烟。您和您的亲友不要在走廊内大声喧哗。不要在病房内饮酒、吸烟、打牌等。还要介绍一下科室的作息时间行吗?病区的医生查房时间是早晨8点、下午2点30分,每天早晨6点、下午2点30分常规开始为您检查及进行治疗工作,晚上9点熄灯。探视时间安排在下午3点至晚上7点30分,每次探视不得超过2人,探视期间请勿坐在床上及长期逗留在病房,如遇医生、护士在查房及治疗时请自觉到门外等候。为保持病房安静,熄灯后请关闭电视机,使用床头灯,可用耳机收听录音机。还有,为了您的安全和治疗护理措施的落实,住院期间不要擅自离院和外出,根据病情可在院内散步。但离开病区时一定要向医生或护士请假,得到许可才能离开,好吗?

病人:好的。

责任护士:为保证您的财产安全,请您离开病房时及时锁门,贵重物品(如:钱款、首饰、工资卡、信用卡等)交给家属带回,私人物品请您放入墙柜内。为了您及他人的安全,请不要在病房内使用电