

Communication Guideline
Between Nurses and Patients
in Reproductive Center

生殖中心护患沟通指引

主编 李 蓉



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



Communication Guideline
Between Nurses and Patients
in Reproductive Center

生殖中心护患沟通指引

主 编 李 蓉

副主编 宋东红 邓明芬 张宇晖

邢兰凤 赵金珠 李俐琳

柴德春

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

生殖中心护患沟通指引/李蓉主编. —北京:人民卫生出版社, 2017

ISBN 978-7-117-25309-3

I. ①生… II. ①李… III. ①护理学-人际关系学 IV. ①R471-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 241811 号

人卫智网 www.ipmph.com 医学教育、学术、考试、健康,
购书智慧智能综合服务平台
人卫官网 www.pmph.com 人卫官方资讯发布平台

版权所有, 侵权必究!

生殖中心护患沟通指引

主 编: 李 蓉

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: 北京顶佳世纪印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 889 × 1194 1/32 印张: 3.5

字 数: 97 千字

版 次: 2017 年 10 月第 1 版 2017 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-25309-3/R · 25310

定 价: 39.00 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)

编者（按姓氏笔画排序）

- 刁思雨 北京大学第三医院
王晓凤 北京大学第三医院
勾雪梅 北京大学第三医院
邓明芬 中山大学附属第一医院
邢兰凤 浙江大学附属妇产科医院
刘金莲 北京大学第三医院
孙小玲 南京鼓楼医院
李俐琳 中山大学附属第六医院
李爱民 河北医科大学第二医院
李 蓉 北京大学第三医院
李 静 河北医科大学第二医院
宋东红 北京大学第三医院
宋 洁 北京大学第三医院
张小媛 浙江省妇幼保健医院
张宇晖 河南省生殖医院
张 曦 北京大学第三医院
陈文娜 深圳中山泌尿外科医院
罗丽燕 北京大学第三医院
周 娜 广东省妇幼保健医院
赵金珠 兰州大学第一医院
夏明静 成都锦江妇幼保健医院
柴德春 江苏省人民医院
黄秀丽 江苏省人民医院
常 琼 河南省生殖医院
梁玉莲 中山大学附属第一医院
曾 韩 江西省妇幼保健医院

秘 书 杨 硕 任丽平 芦 坤

前言

目前,我国的生殖医学发展快速发展,蒸蒸日上,但由于生殖领域患者病情复杂、涉及夫妇双方、治疗流程多样,患者经常辗转治疗,耗时耗力,出现不满情绪。因此各生殖中心在关注成功率稳步上升的同时,还需要提供优质服务以提高患者满意度。护士是与患者沟通最多的白衣天使,良好的护患沟通有助于护士了解患者的身心状况,向患者提供正确的专业信息和就医指导,帮助解除患者疑虑,提高患者依从性,有助于提高治疗后妊娠率,达到让每一位患者满意、轻松的治疗效果。

基于以上目的,同时以提升生殖护士专业技能和服务水平、促进学科发展及提高中心满意度为宗旨,国内在生殖护理学颇有造诣的专家联袂完成这项艰巨的任务。

全书分为5部分,分别是治疗前准备、试管婴儿治疗、人工授精、辅助生殖随访和辅助生殖生活指导,涵盖了辅助生殖治疗全流程中的常见问题和护患沟通话术。本书内容丰富、全面,适用于从事生殖医学各个领域的护士,是一本具有生殖医学相关的护理、培训、教学的权威、实用、便捷的参考书。

本书邀请国内生殖医学领域的数十位权威人士及知名专家执笔,确保了书籍的可读性和实用性。限于我们的知识水平、认识程度、理解深度,书中难免有不尽如人意之处,欢迎发送邮件至邮箱 renweifuer@pmph.com,或扫描封底二维码,关注“人卫妇产科学”,对我们的工作予以批评指正,我们愿在再版时做出及时的修订,以便让这本书更趋完美。

李蓉

2017年10月

致 谢

为在生殖医学诊治流程中更大地发挥护士的价值，帮助护士提高患者管理技能，提升护患交流能力，解决患者的各种疑虑和问题，让更多患者有信心配合治疗，尽早实现抱婴梦想，北京大学第三医院生殖中心携手各护理精英管理者共同携手编写了本书。在此特别感谢：

感谢北京大学第三医院生殖中心全体同志对本书编写工作给予的大力支持。

感谢生殖护理界各资深的护理专家们，尤其感谢北京大学第三医院宋东红护士长、中山大学附属第一医院邓明芬护士长、浙江大学附属妇产科医院邢兰凤护士长、河南省生殖医院张宇晖护士长、江苏省人民医院柴德春护士长为本书编写所做出的贡献。

在此也特别感谢默克公司为推动生殖护患沟通技能提升所做出的贡献，默克公司有一支独立的队伍一直致力于生殖护理教育工作的开展，其市场部总监任丽平和健康教育经理芦坤在推动生殖护士沟通技能方面做出了大量贡献。

对其他参与编写本书的各位护理精英们，在此一并致以诚挚的谢意！

目 录

总论 / 1

- 一、生殖护理工作中的语言沟通技巧 / 1
- 二、生殖护理工作中的非语言沟通技巧 / 3
- 三、护患沟通中的“五主动”“六一句”“十个一点” / 4

第一部分 治疗前准备 / 5

- 一、初诊环节 / 5
- 二、检查环节 / 17

第二部分 试管婴儿治疗 / 27

- 一、常用控制性卵巢刺激方案 / 27
- 二、取卵、取精 / 37
- 三、胚胎移植 / 51

第三部分 人工授精 / 61

第四部分 辅助生殖随访 / 75

- 一、生化妊娠随访 / 75

二、临床妊娠随访 / 76

三、孕中晚期妊娠随访 / 78

四、分娩随访 / 82

第五部分 辅助生殖生活指导 / 87

一、饮食生活指导 / 87

二、环境生活指导 / 89

三、不良生活习惯生活指导 / 90

四、取卵移植生活指导 / 93

五、妊娠后生活指导 / 98

附：视频资源

视频 1 不孕不育知识普及 / 26

视频 2 促排卵治疗 / 59

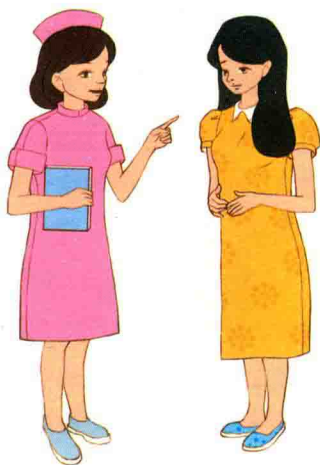
视频 3 黄体支持 / 60

视频 4 新型预充注射笔操作 / 60

总 论

近些年来，随着生殖医学蓬勃发展，各生殖中心在关注成功率稳步上升的同时，还希望提供优质服务以提高患者满意度。由于生殖领域患者治疗的复杂性，很多不孕不育夫妇在治疗过程中会感到焦虑、彷徨，没有信心面对治疗。

护士作为一个服务群体，在生殖中心的正常运转中发挥着巨大的作用。护士是与患者沟通最多的群体，护患沟通有助于护士了解患者的身心状况，能够向患者提供正确的服务信息，是实现护士为患者服务、减轻患者的身心痛苦、促进护患之间的理解与支持的有效途径，同时有助于提高治疗、护理质量，以达到满意的治疗效果。



一、生殖护理工作中的语言沟通技巧

1. 禁用刺激性、伤害性语言：患者来生殖中心就医的目的、原因可能有所不同，但这些患者共同的愿望都是求子。此时护士不要使用刺激性语言，不要鄙视患者，否则容易伤害患者的自尊心。对待患者须诚

慰、和蔼可亲、积极主动，用自己的一言一行来改变患者的心理状态，取得患者的初步信任，使患者增强信心。治疗过程中不可告诉患者危重、治疗效果不好等类似语言，否则容易造成患者和家属的紧张，甚至加重患者病情。

2. 善于使用优美的语言：护士每天与患者接触，频繁交往，如果能注意发挥语言的积极作用，必将有益于患者的身心健康。在临床护理实践中，护士应当熟练运用如下几种语言：

(1) 安慰性语言：护士应当学会使用安慰语言。对不同的患者，要寻找不同的安慰语言。例如，刚来中心的初诊患者，护士主动应对她说：“我是您的责任护士，名叫XXX，有事情请找我，不必客气”。话语简短，但患者听到后感受到亲切愉快，这可能会使她这一天的心情都很好。



(2) 鼓励性语言：护士应当学会对不同的患者说不同的鼓励性的话。比如，对新进周的患者说：“我们这里经常遇到您这种情况，专家都非常有经验，请您放心！”对取卵或移植后出院的患者可说：“出院后要稍加休息，您肯定能做好原来的工作！”热情的鼓励，可使患者增强生活的信心与勇气。

(3) 积极暗示语言：积极的暗示性语言可以使患者有意无意地在心理活动中受到良好的刺激。比如：看到患者精神比较好，就可以说：“看来您气色越来越好，这说明治疗有疗效。”对挑选医生治病的患者说：“别看某某医生年轻，可他治您这种病还真有经验”。给患者送药时说：“大家都说这种药效果很好，您吃了肯定会见效。”

(4) 指令性语言：有时对患者必须严格遵照医嘱执行的动作和规

定，护士指令性的语言也是必需的，比如：做精细的处置时指示患者“不能动”；患者必须空腹抽血或检查时指示患者“不得进食”；静脉点滴时指示患者“不能随便调节点滴速度”；告诉肾脏和心脏疾病患者“一定要低盐饮食”类似的指令等等。护士在表达这种言语时，要显示相当的权威性。

二、生殖护理工作中的非语言沟通技巧

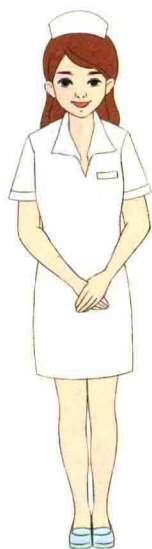
1. 仪表与表情：“第一印象”在人际交往中起着很重要的作用。当护士与患者初次接触时，护士整洁的衣着、文雅的举止、良好的风度，能够展示护士的整体素质和美感，会给患者留下良好的印象，也为以后的交往奠定了良好的基础。因此护士的着装应洁白、干净、合体，仪表端庄大方、举止稳重、态度和蔼、行为谨慎，使患者对护士产生敬意和依赖；护士亲切自然的表情特别是微笑服务，虽无声但可体现其尊重、友好的情感，使患者得到信赖的感觉，产生愉快、安全感。

2. 目光：在交流时护士用专注的目光，平视对方眼睛或面部，时刻保持眼神的交流，时时流露出关爱的眼神，使患者感觉到被尊重和关怀。

3. 姿态：身体的姿势往往是内在更真实的流露，护士应保持放松舒适的姿态，因正确的姿态给人以谦逊、诚恳、娴静、端庄的美感，给人以忙而不乱的信任感。若护士左顾右盼，心不在焉，会给人以不安全感。

4. 手势：在交流的过程中，手势运用准确，能增进语言表达的效果，促进双方的感情交流共鸣。

5. 工具：在护患沟通中，要善于利用各种工具，帮助患者进一步



理解治疗流程与步骤。比如发放宣教小册子、引导患者观看宣教视频、使用模型为患者进行演示操作等。

三、护患沟通中的“五主动”“六一句”“十个一点”



总之，与患者、家属沟通，对护士来说是一种艺术，也是整体护理中的一项重要内容。护士在与患者沟通交流过程中，只有尊重患者、善于与患者沟通、抓住时机、抓准时机、寻找并把握沟通契机，才能使用护患沟通从礼节性的沟通逐渐上升到更高层次的沟通，从而提高护理质量。

第一部分 治疗前准备

一、初诊环节

1. 首次来生殖中心就诊，应该怎么做？

请携带身份证或相关证件先到建卡处（或自助机上）办理就诊卡，男女双方各自实名制办理，不可代替或相互使用。

2. 如何挂号？预约挂号的途径有哪些？

根据各生殖中心具体情况选择合适的挂号方式：



3. 如何办理就诊卡以及充值？

根据不同生殖中心的情况，患者携带双方身份证或相应的证件，前往窗口或自助机办理；告知患者办理就诊卡后妥善保管诊疗卡和充值凭条，诊疗卡遗失及时凭身份证办理挂失后再转卡，以免资金损失。

4. 就诊时，夫妇双方需要准备什么？注意什么？

(1) 证件准备：夫妻双方身份证、结婚证或者护照、军官证、公证书。

(2) 男女双方均需就诊，请携带既往病历、检查单、手术记录等资料，按挂号顺序就诊。



(3) 医生询问病史时请不要隐瞒（医生会保护患者的隐私），各种检查请使用真实姓名。

(4) 男方需要进行精液检查，检查前禁欲时间视各生殖中心情况而定。

(5) 留取精液时请注意勿洒落、勿污染，如患者留取困难需提前告知，并与医生联系，寻找适当的解决方式。

(6) 女方就诊后医生会给予诊疗方案，因为女方不孕的相关检查较多，各项检查要求的时间不同，可能还需要配合月经周期，应特别注意。

(7) 不孕不育症相关检查的有效性视不同生殖中心的具体情况而定。

5. 如何优化就诊策略？

(1) 充分运用移动终端，APP 发挥预约挂号、预约检查的优势，合理安排来院就诊时间。

(2) 避开就医高峰、周末以及节假日，合理安排初诊时间，并和医生预约下次复诊时间。

6. 试管婴儿的费用是多少？人工授精的费用是多少？

常规试管婴儿一个周期约 3 万 ~4 万元，夫精人工授精费用 7 千元左右，供精人工授精费用 1 万元左右。

7. 试管婴儿的成功率是多少？人工授精的成功率是多少？

不同年龄、病情不同的人群 IVF 治疗成功率有差异，平均成功率

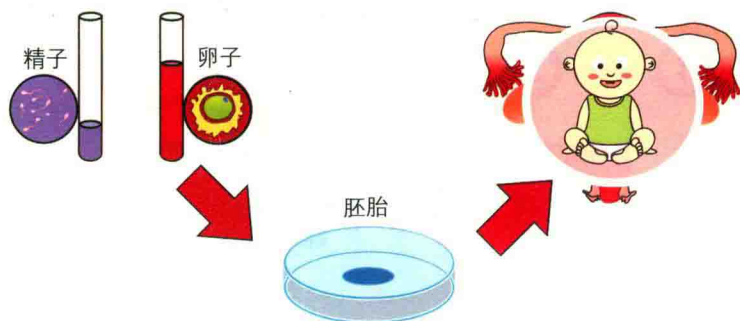
40% 左右，人工授精的成功率一般是 10%~15%。

8. 什么季节做试管婴儿最好？

任何季节做试管婴儿都没有太大区别，只要夫妻双方的身心状态良好就可以做试管婴儿。因为，试管婴儿是将精子和卵子在实验室的帮助下体外受精培养成胚胎，再将胚胎移植到子宫腔内的过程。体外培养的条件如温度、湿度、氧分压、二氧化碳分压，甚至氮气压都是恒定在最适合胚胎生存的条件下进行的。

9. 什么是试管婴儿（体外受精-胚胎移植）？人工授精又是怎么回事？

试管婴儿的医学术语称：体外受精-胚胎移植（IVF-ET），其过程是在实验室将取出体外的精子、卵子结合培养成胚胎，然后再将胚胎转移到子宫腔内，使之着床、妊娠。目前常用的试管婴儿技术有：体外受精-胚胎移植、单精子卵胞质内显微注射、胚胎植入前遗传学筛查（PGS）/植入前基因诊断（PGD）三种。



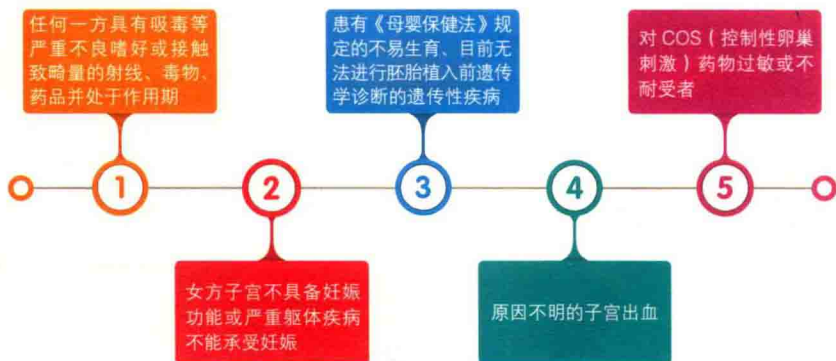
人工授精分夫精人工授精（AIH）和供精人工授精（AID）。AIH 就是将丈夫精液优化处理之后，将优化过的精子注入子宫腔。AID 适用于男方无精子症者，将精子库的冻存精子处理后注入女方子宫腔。

10. 做 IVF 的指征是什么？



11. IVF 的禁忌证有哪些？

男女任何一方患有严重的精神疾病、泌尿生殖系统急性感染期、性传播疾病活动期



12. IVF 的治疗流程包括哪些步骤？

(1) 降调节：根据患者不同情况，采用不同的方案帮助患者开始试管婴儿的第一步；

(2) 药物促卵泡发育：用 Gn (促性腺激素，FSH、LH) 刺激卵巢，

使多个卵泡同时生长发育，并给予 hCG 促进卵子最终成熟；

(3) 取卵和取精：给予 hCG 后 34~36 小时左右，经阴道用取卵针采集卵子，丈夫同时取精；

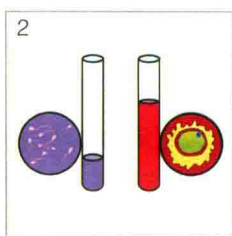
(4) 胚胎培养：将卵子和优化后的精子放置实验室的培养皿中完成受精并进行培养；

(5) 胚胎移植：移植前实验室先对胚胎进行优选，将优质胚胎放入子宫腔；

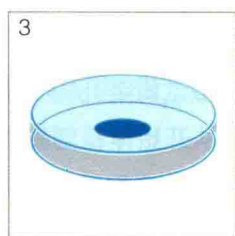
(6) 黄体支持和验孕：取卵后即可进行黄体支持治疗和常规抗生素药物 3 天，持续黄体支持治疗至胎盘具有自主分泌功能为止，一般是孕 8~10 周。耐心等待 14 天左右进行妊娠测试，如结果为阴性，停用黄体支持药物，并和医生预约下次复诊来院时间。



1 药物刺激卵巢



2 取卵和取精



3 实验室受精和胚胎培养



4 胚胎移植



5 黄体支持和等待

13. 影响 IVF 治疗成功率的因素有哪些？

(1) 年龄：是影响 IVF 成功率的重要因素，随年龄增长，卵子数量减少，质量下降，受精率下降，妊娠率明显降低，流产率增加；