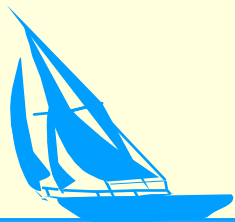




第六章

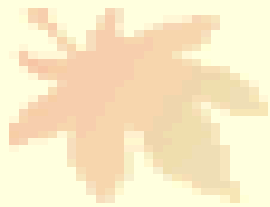
不同岗位护理工作礼仪





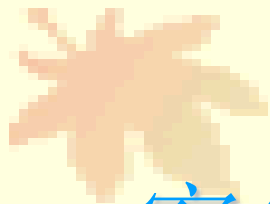
学习目标

1. 归纳门诊、急诊、病房、手术室护士工作礼仪的基本要求
2. 运用门诊接待和治疗中的礼仪规范，进行门诊接待和治疗工作
3. 归纳急诊护理工作礼仪，高效开展急诊护理工作
4. 能正确运用礼仪规范为入院、住院、出院患者开展护理工作
5. 能正确运用礼仪规范为手术患者开展护理工作



第一节 门诊护士工作礼仪





案例：小王做的对吗？



- ◆ 小王是一名临床实习的护生，忙碌的护理工作，让她不是很适应。临下班时，内科门诊来了一位中年女性就诊，小王认真地为其测量血压。记录血压时，疲惫的小王不经意间叹了口气，患者焦虑的问道：“护士，我的血压是不是不正常？”
- ◆ 思考：1. 小王做的哪里不对？
- ◆ 2. 在门诊工作时应注意哪些问题？





一、门诊接诊礼仪

- ◆（一）接诊礼仪的基本要求
- ◆1. 仪表端庄稳重
- ◆2. 态度热情主动
- ◆3. 语言规范礼貌
- ◆4. 表情自然真诚





一、门诊接诊礼仪

- ◆（一）接诊礼仪的基本要求
- ◆1. 仪表端庄稳重
- ◆2. 态度热情主动
- ◆3. 语言规范礼貌
- ◆4. 表情自然真诚





一、门诊接诊礼仪

- ◆（一）接诊礼仪的基本要求
- ◆1. 仪表端庄稳重
- ◆2. 态度热情主动
- ◆3. 语言规范礼貌
- ◆4. 表情自然真诚

语言

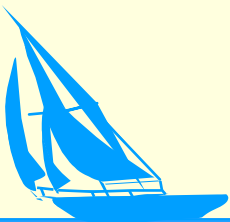
语气

语调



一、门诊接诊礼仪：

- ◆（一）接诊礼仪的基本要求
- ◆1. 仪表端庄稳重
- ◆2. 态度热情主动
- ◆3. 语言规范礼貌
- ◆4. 表情自然真诚

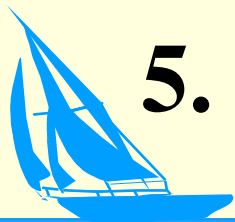




一、门诊接诊礼仪

◆（二）门诊导诊礼仪

1. 热情接待，主动介绍
2. 就医指引，提供方便
3. 沟通协调，化解纠纷
4. 准确介绍，配合救治
5. 健康宣教，耐心解释





一、门诊接诊礼仪

- ◆ (二) 门诊导诊礼仪
- ◆ 1. 热情接待，主动介绍
- ◆ 2. 就医指引，提供方便
- ◆ 3. 沟通协调，化解纠纷
- ◆ 4. 准确介绍，配合救治
- ◆ 5. 健康宣教，耐心解释





一、门诊接诊礼仪

- ◆ (二) 门诊导诊礼仪
- ◆ 1. 热情接待，主动介绍
- ◆ 2. 就医指引，提供方便
- ◆ 3. 沟通协调，化解纠纷
- ◆ 4. 准确介绍，配合救治
- ◆ 5. 健康宣教，耐心解释



谢谢

道歉





一、门诊接诊礼仪

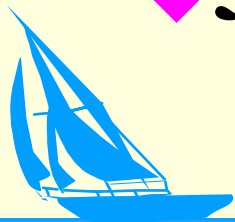
- ◆ (二) 门诊导诊礼仪
- ◆ 1. 热情接待，主动介绍
- ◆ 2. 就医指引，提供方便
- ◆ 3. 沟通协调，化解纠纷
- ◆ 4. 准确介绍，配合救治
- ◆ 5. 健康宣教，耐心解释

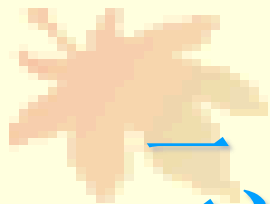




一、门诊接诊礼仪

- ◆（二）门诊导诊礼仪
- ◆1. 热情接待，主动介绍
- ◆2. 就医指引，提供方便
- ◆3. 沟通协调，化解纠纷
- ◆4. 准确介绍，配合救治
- ◆5. 健康宣教，耐心解释





二、门诊治疗护理工作中的礼仪

- ◆ 1. 治疗前科学解释
- ◆ 2. 治疗中礼貌冷静
- ◆ 3. 治疗后嘱咐送别





第二节 急诊护士工作礼仪





【案例】急救中的礼仪规范

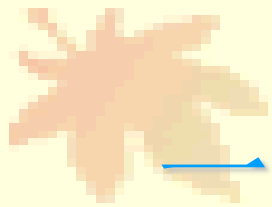


◆ 患者王某，男，58岁，因胸闷、上腹烧灼感伴左臂麻木，由家人陪同来院就诊。在候诊的过程中突感心前区剧烈疼痛、面色青紫、从椅子上跌倒在地，即刻进入急诊室进行抢救治疗，医生诊断为急性心肌梗死。患者有濒死感、深感恐惧，家属也非常紧张。

◆ 思考：1. 护士在抢救患者时应该注意哪些礼仪规范？

◆ 2. 应该如何安慰紧张的患者及家属？

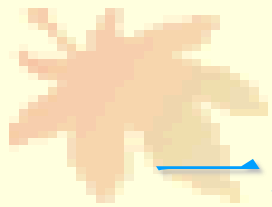




一、急诊护理工作礼仪基本要求

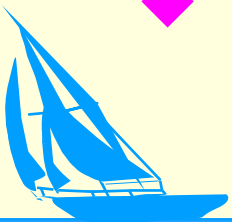
- ◆（一）全面的专业知识和娴熟的护理技术
- ◆（二）无私的奉献精神和高度的责任感
- ◆（三）良好的急救意识和团队协作精神
- ◆（四）良好的礼仪修养和沟通技巧
- ◆（五）良好的身体和心理素质
- ◆（六）高度的法律意识





一、急诊护理工作礼仪基本要求

- ◆（一）全面的专业知识和娴熟的护理技术
- ◆（二）无私的奉献精神和高度的责任感
- ◆（三）良好的急救意识和团队协作精神
- ◆（四）良好的礼仪修养和沟通技巧
- ◆（五）良好的身体和心理素质
- ◆（六）高度的法律意识



二、急诊接待礼仪



- ◆（一）安慰解释，
稳定情绪
- ◆（二）抓住时机，
果断处理
- ◆（三）紧急不失礼
节，有效沟通信息





三、急诊救护礼仪

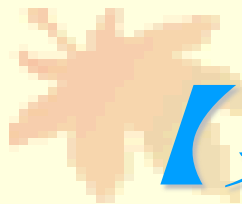
- ◆ (一) 急而不慌，忙而不乱
- ◆ (二) 团结协作，密切配合
- ◆ (三) 缩短时间，稳定情绪
- ◆ (四) 及时通报，消除顾虑
- ◆ (五) 给予理解，获得支持





第三节 病房护士工作礼仪





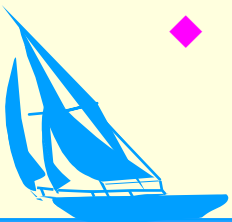
【案例】热情的刘老师

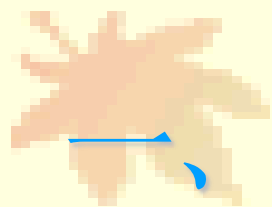


◆ 在校护生小张，患急性肺炎住院。虽然见习时曾多次来过医院，可是作为病人，小张还是觉得非常的紧张。当她一进到病区时，责任护士刘老师立即微笑着迎上去，把她带入病房，并关心地问她哪里不舒服、有什么要求，并给她做介绍，使在外求学的小张备感亲切。住院期间，每位护士都给予她无微不至的关怀，她提出的问题也给予详细的解答，她积极地配合治疗，很快就痊愈了。出院时，刘老师又给她详细地介绍注意事项，并帮她办理出院手续。送她出病房时，刘老师开玩笑地对小张说：“以后可一定要注意身体啊，多参加体育锻炼，增强体质，再来病房时可要作为一名护士来，不能再来当病人了！”“嗯，一定注意！”小张使劲点头回答着。

◆ 思考：1. 从刘老师那里你学会了什么？

◆ 2. 我们在面对入院、住院和出院的患者，应遵循哪些礼仪规范？





一、病房护士工作礼仪的基本要求

温馨

安静整洁



再此对她们的这种精神
表示感谢。

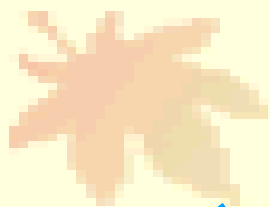
在离别之前 再次对您
们护士班护理工作表示感谢。

病者 29床
朱成祖

2009.11.27

上海市闵行区中医医院
SHANGHAI MINHANG TCM HOSPITAL

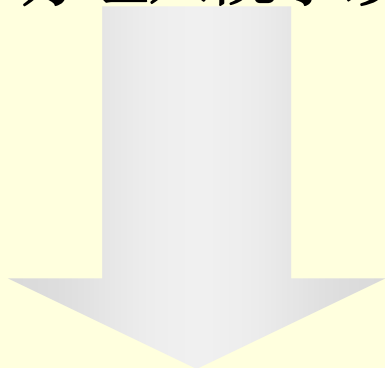




二、患者入院护理礼仪

指导

◆ (一) 办理入院手续



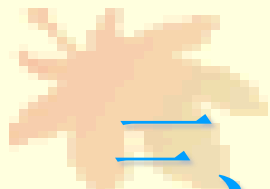
持住院单到住院处填写住院手续
填写登记表、缴纳住院押金



主动交流 针对病情选择护送方式
做好交接

◆ (二) 护送患者进入 病区

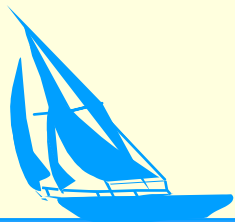


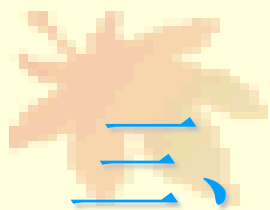


三、患者进入病区后的护理礼仪

（一）接待新入院患者的礼仪

- ◆ 1. 迎接入院患者的礼仪
- ◆ 2. 对入院患者做介绍的礼仪





三、患者进入病区后的护理礼仪


（二）患者住院期间的护理礼仪

1. 自然大方
2. 亲切温柔
3. 敏捷准确
4. 技术娴熟
5. 满足患者的需要







四、患者出院护理礼仪



(一) 祝贺出院并
征询意见



(二) 做好出院指
导



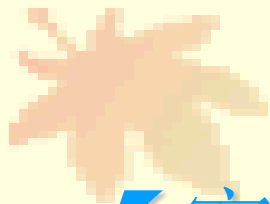
(三) 礼貌送别患
者出院





第四节 手术室护士工作礼仪





【案例】“肿瘤取不完会有什么后果？”

◆ 患者张某，52岁，患乳腺癌，行患侧乳腺全切及腋窝淋巴结摘除术。术中听到护士讲“取不完了”，就怀疑是自己的肿瘤“取不完了”。术后就找医师问：“肿瘤取不完会有什么后果？”医师顺口说：“会转移恶化”，患者听后即闷闷不乐。后来上级医师查房，病人又问同样的问题，经追问，患者说出术中听到的话，经过上级医师给予解释，患者才放心了。

- ◆ 思考：1. 使该患者产生联想的原因是什么？
- ◆ 2. 手术中医护人员应遵守的礼仪规范
- ◆ 有哪些？



一、手术室护士基本礼仪要求

- ◆ 严格按手术室要求着装、举止文雅、沉着冷静。




一、手术室护士基本礼仪要求

- ◆ 医、护、患相互尊重，使用礼貌用语、有效沟通、减少摩擦；尽量满足手术医生的个人喜好，如手套的型号、特殊的缝线、特殊的手术器械等。当有疑问或与医生意见不一致时，应主动妥善解决，不能争吵与顶撞。

请问！您好，





一、手术室护士基本礼仪要求

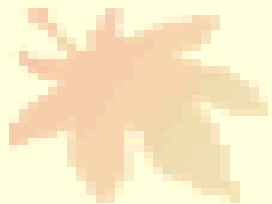
- ◆ 在手术室等候区接待患者时巡回护士应摘下口罩，微笑向患者问候，核对患者姓名、性别、年龄及手术名称、过敏史、皮肤状况等。核对无误后将手术患者送入手术间。



一、手术室护士基本礼仪要求

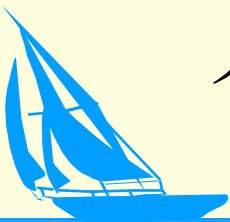
- ◆ 为患者实施各项操作时，动作轻柔、严肃认真，未接触患者的体液、血液时不要戴手套进行操作，以免引起患者误解，有嫌弃之疑。



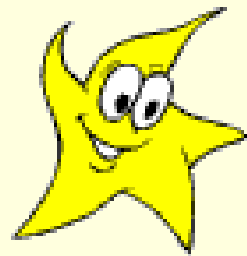


一、手术室护士基本礼仪要求

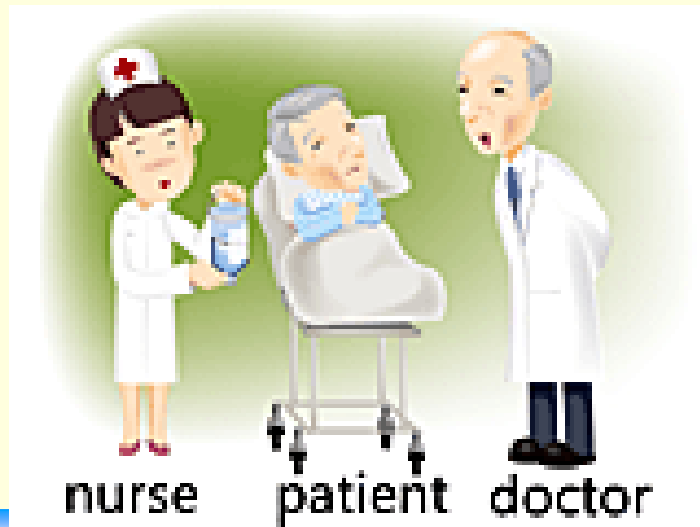
- ◆ 手术结束时
及时为患者
穿好衣裤，
保护隐私，
尊重患者的人
格。

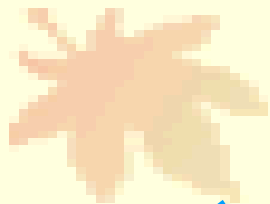


二、手术前工作礼仪



- ◆ (一) 手术前对患者疏导的礼仪
- ◆ 1. 加强心理沟通，缓解紧张情绪
- ◆ 2. 注重交谈技巧，减轻心理压力





二、手术前工作礼仪

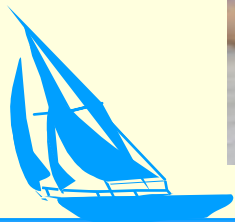
- ◆ (二) 接手术患者的礼仪
- ◆ 1. 认真核对，严防差错
- ◆ 2. 安慰鼓励，减轻焦虑

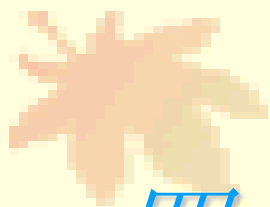




三、手术中工作礼仪

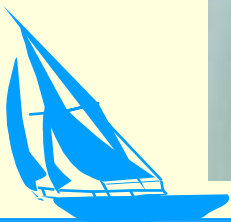
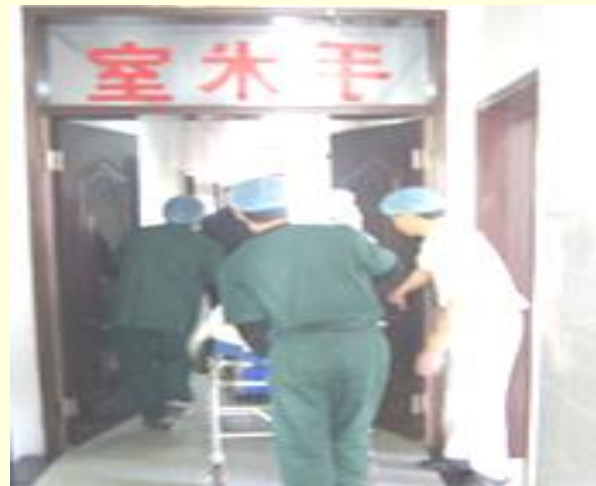
- ◆ (一) 待患者似亲人
- ◆ (二) 言谈举止需谨慎





四、手术后工作礼仪

- (一) 告知手术结果，积极鼓励
- (二) 认真交接，鼓励安慰
- (三) 手术后探访，提高质量







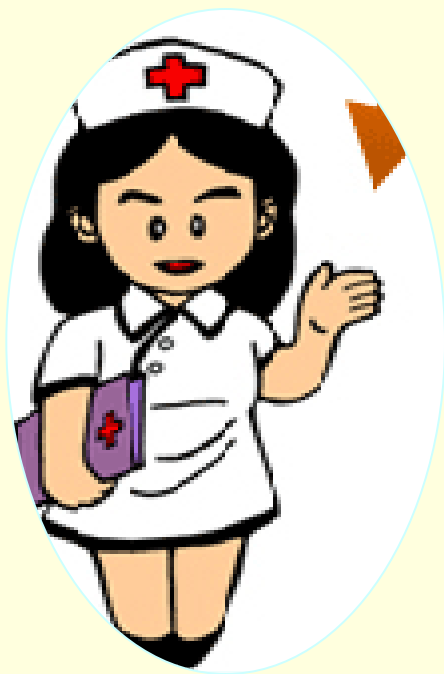
小结

- ◆ 1. 门诊护士工作礼仪
- ◆ 2. 急诊护士工作礼仪
- ◆ 3. 病房护士工作礼仪
- ◆ 4. 手术室护士工作礼仪

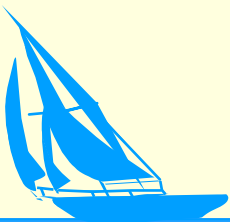


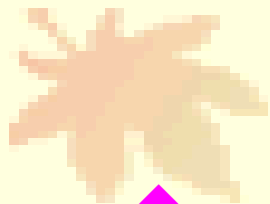


思考题:



◆ 案例分析





案例题

- ◆ 护生小张患病住院，当她一进到病区时，责任护士刘老师立即微笑着迎上去，把她带入病房，并关心地问她哪里不舒服、有什么要求，并给她做介绍，使在外求学的小张倍感亲切。住院期间，每位护士都给予她无微不至地关怀使小张感觉像回家一样，她积极地配合治疗，很快就痊愈了。出院时，刘老师又给她详细地介绍注意事项，并帮她办理出院手续。

- ◆ 问题:1. 从刘老师那里你学会了什么？
- ◆ 2. 我们在面对入院、住院和出院的患者，应遵循哪些礼仪规范？





复习题



◆ 一、单项选择题

- ◆ 1. 门诊护士接诊礼仪的基本要求中下列哪项错误
 - ◆ A. 主动导医、主动帮助
 - ◆ B. 不化浓妆、不戴首饰
 - ◆ C. 面带微笑、目光热情
 - ◆ D. 语调柔和、悦耳
 - ◆ E. 短发不过耳、长发需盘髻

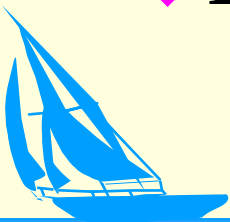




复习题



- ◆ 2. 急诊救护礼仪中下列哪项错误
- ◆ A. 始终保持急而不慌、忙而不乱
- ◆ B. 一般情况下，抢救时允许家属在场
- ◆ C. 救治过程服从救护工作的安排
- ◆ D. 及时向他们解释或通报病情
- ◆ E. 检查、治疗和护理操作相对集中进行





复习题

◆ 3. 患者住院期间的护理礼仪中下列哪项错误

- ◆ A. 满足患者的所有需要
- ◆ B. 熟练掌握操作技能
- ◆ C. 行走时庄重自然、轻盈快捷
- ◆ D. 思维敏捷、动作准确无误
- ◆ E. 微笑的面容、亲切的语调





复习题

- ◆ 4. 门诊治疗时对护士的要求下列哪项错误
- ◆ A. 动作轻柔
- ◆ B. 动作自然随意
- ◆ C. 态度和蔼
- ◆ D. 护理操作前措施的科学解释
- ◆ E. 治疗后嘱咐患者注意保重身体





二、简答题

◆ 患者出院护理礼仪有哪些？

