

用心服务从沟通开始

# 优质护理服务用语

—— 心血管科 江牡丹

# 一 常用文明用语

- 做到见面问声“您好”，“请”字当头，“谢”字不离口。
- 您好! 请! 请进! 请坐! 请走好! 请休息! 请稍候!
- 对不起。没关系。别客气。谢谢! 不用谢!
- 请问您哪儿不舒服?
- 请不要着急，慢慢讲!
- 祝您早日康复。
- 您有什么不清楚，我可以为您解释。
- 请配合一下。
- 您有什么需要我帮助吗?
- 请依次排队等候!
- 请稍候片刻，我马上为您检查（治疗、办理）。
- 别着急，我马上就来。
- 您提的意见很好，我们一定会认真改进的。
- 感谢您对我们工作的理解和支持。
- 欢迎您检查指导工作。
- 请多提宝贵意见。

## 二 常用文明用语及行为规范举例

：

- （一）通用部分 所有人员均应做到“首问责任制”，即无论某人向你询问，必须把他（她）正确引到某科或找到某人，直到对方满意，如果自己确实无法离开，应委托他人办好。

- 接电话时，“您好，这里是心血管科，请问您找谁？”
- 当病区有人抽烟时：“同志，医院里禁止抽烟，因为吸烟不仅影响您的身体健康和药物治疗，而且也会影响其他病人，请不要再吸烟”。如果病人及时灭掉烟蒂，应及时地说：“谢谢您的合作!”
- 当病人提意见时，应说：“你提的意见我们诚恳接受，我们将把您的意见转告有关同志和部门，谢谢您的帮助。我们将努力改进我们的工作。”
- 当病人提出表扬时，应说：“XX，您不必客气，这是我们应尽的义务。”
- 当病人送礼物时，应说：“同志，您的心意我们收下了，但礼物请您带回去，我们的职责就是全心全意为人民服务，我们的工作还有许多不足之处，请您多提宝贵意见。”

- 当病人有意见来反映情况时，应认真接待，说：“同志，您不要生气，请您坐下来慢慢说。”如果病人反映情况是正确的，应说：“您反映的情况是对的，我一定向领导或有关部门反映，及时处理。”如不是本部范围的工作应耐心解释说：“同志，您反映的意见由××科负责解决，请您到×楼×科找××同志，他会给您解决的。”
- 当本院职工或外来人员到科室办事或询问时，应停下来或起身询问：“您好！（您请坐），请问您有什么事吗？”“请问您找谁？”
- 平时见到病人、领导或长辈应主动问好，不应争抢电梯或楼道，如遇急事需先行者，应表示歉意：“很抱歉，我先走一步！”
- 病人询问时，应说：“您好，有事尽管说！”
- 病人属老弱病残或行动不便者，护士应说：“请跟我来，我带您到XX。”

## (二) 住院病区

### • 1.通用部分

- 您好，请坐，我是主班护士XXX，请把入院手续给我，我马上为您安排床位。接过入院证，安排床铺，通知责任护士、医生接病人，建立病历。
- 责任护士测血压，量体温：“请您把胳膊伸过来，我为您测血压。”“请您量一下体温。”扶住病人并说“请您称一下体重。”介绍管床医生和责任护士等，然后将病人护送到病房（行动不便者搀扶）：“我送您到病房X号床，”到病房后应说：“这是您的床铺，这是您用的床头柜和椅子，请不要随便走动，如有事，请按呼叫器（告诉其正确使用方法），我随时会来。”并介绍住院须知。离开病室时，应说：“您先休息，请不要离开，您的管床医生马上会来为您诊治。”责任护士自我介绍时应说：“我叫XX，是您的责任护士，负责您的治疗和护理，如果有服务不周的地方，请您随时提出来，我将及时弥补，希望我的服务能让您满意!”
- 护理人员在进行治疗、护理时应多与病人沟通：“我是XX，今天由我来为您注射（护理），请问您今天想注射什么部位（有什么要求）？”
- 您好，现在为您做XX治疗，请配合一下好吗？



## 2.注射

- 请问您叫什么名字，以前用过这种药吗？过不过敏？家里有没有人过敏的？
- 现在给你做XX过敏试验，需要等20分钟观察结果，请不要离开，也别用手摸它。
- 现在给您打XX针，请您把裤子往下拉一点，我给您打针，请不要紧张，可能有一点儿酸胀感，一会儿就好。
- 请坚持一下好吗？
- 打这个针会稍有点疼，请坚持一下好吗？
- 针打完后，应嘱咐病人：“请按压3到5分钟，不要揉。”



# 3. 输液

- 您好，请问您叫什么名字？现在要给您输液，大约需要X小时，是否去一下卫生间？
- 注射时说：“请伸出您的手，我为您选择注射部位。”
- 当第一次穿刺失败时，应歉意地说：“对不起，给您增加痛苦了，再请您配合一下好吗？”
- 液体输上后应对病人说：“您今天输的是XX药，起XX作用，应注意XX；如果有什么不适，或有什么需要，请您按传呼器，我会马上来看您！”
- 您心脏（XX）不好，输液速度要慢一点，请您配合一下。
- 液体中含有XX，输液速度要慢一点，否则会有一些不适，请您配合一下。
- 这是您的药，请服下好吗？要注意多喝水。





# 4.其它

- 您好，明天上（下）午X时给您做手术（XX检查），请您明天早晨（中午）不要吃东西，不要喝水。
- 现在为您清洁皮肤（做XXX药物过敏试验，抽血），请配合一下好吗？
- 您好，现在给您按摩一下皮肤（清洁一下口腔，翻一下身体）好吗？
- 您的液体马上就要输完了（刀口敷料湿了），请不要着急，我马上给您处理（找医生来处理）。
- 护理人员应做到主动巡视病房，多与病人交流沟通，多给予关怀和照顾，不允许在病区环境（工作时间）聊天、喧哗、嘻闹。
- 您好，我是护士XXX，今天晚上我值班，现在来看看您。感觉怎么样？晚上如有什么事，请按呼叫器联系。
- 观察病人病情时应说：“您现在还有什么不舒服？服药（或手术）后怎么样？您有什么需要我转告或办理的，尽管吩咐，不必客气。对发现或病人提出的问题自己无力解决时，应主动说：“我去叫护士长（或你的管床医生）。”

## 4.其它

- 病人传呼器响后，应及时来到床边并亲切询问：“请问您有什么需要什么帮助吗？”如果发现病情变化，应说：“请您稍等一下，别着急，我就去请医生来。”
- 进出病房时应养成先敲门的习惯，进入病房先问候病人：“请问，今天感觉怎么样？”“今天好点了吗？”“XX（根据年龄，性别恰当的称呼），我现在为您测一下体温，请您伸出手，我为您数一下脉搏。”退出病房时，应说：“您还有什么需要吗？”“您请休息！”“您有什么需要请随时找我。”出门后轻轻关上门。
- 病区护士对病人应做到上班一声问候，下班一声祝福。如晨间交班时集体问候：“早上好!请问您昨晚休息怎么样？”下班时到病房：“请您好好休息，我明天再来为您服务。”
-

## 4.其它

- 您好，明天早晨7：30以前请您留取第一次尿（便），放在XX的标本篮内。
- 为病人做晨间护理时说：“早上好!请问您昨晚休息怎么样，我们现在为您整理床铺，如能下床的话，请先下床坐一会儿，等我为你整理平整后再到床上休息，谢谢!”“请问您需要我协助洗漱吗？”
- 当发现病人未经允许外出时，应诚恳地说：“同志，住院期间应自觉遵守医院院规，有什么事要办，您可以与我们联系。休息不好，对您的身体恢复不利，希望您以后注意。”

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/307136061056006062>