员工言行规范之

病房优质服务

一、病房护士服务规范

(1)住院患者来到护士站时至少应有一名护士起立微笑，主动招呼；做好入院接待后，并带患者到病床，如暂无床位或未决定住几床时，先请患者坐下。

(2)主管护士对新入院患者应做好入院介绍和自我介绍。住院期间做好心理护理、健康教育。

(3)称呼患者使用礼貌用语不能叫床号，进入病房前先敲门。

一、病房护士服务规范

(4)呼叫仪响时马上接听并及时处理（响三声内接听），另见电话礼仪。

(5)经常巡视病房，及时解决病房中的问题，满足患者（合理的）需求。

(6)功能检查有人护送（重病护士送，轻病护工送），及时为空腹检查后可进食者提供热食。

(8)遇天气变化应提醒患者增减衣服，主动询问是否需要增减被褥。

一、病房护士服务规范

⑼患者进行空腹检查前，将其早餐由配餐员放置配餐室保温，待患者检查回来后将热早餐送至床边。

⑽帮助有需要的患者加热饭菜和中药。

⑾新入院患者超过开餐时间，要主动为患者解决进餐问题。

⑿按专科健康教育小册子，护士对每个住院患者的健康教育不少于3次，包括术前术后、检查前后注意事项，饮食、服药、功能锻炼、生活起居、心理护理、出院指导等。

一、病房护士服务规范

⒀对可能增加患者痛苦的操作，应操作前向患者说明，让患者有心理准备；操作时动作轻柔，熟练、尽量减少患者痛苦，同时注意患者的反应，随时调节。操作不成功时向患者道歉，查找原因，切忌鲁莽操作。

⒁对可能造成不安全的操作如输液走空、理疗仪、治疗等，护士应多加巡视。

⒂操作护士应详细讲解控制滴速的重要性，尤其小儿、年老、体弱、重病、心肺功能较弱的特殊用药者，必须交待清楚，使患者与家属自觉配合。

一、病房护士服务规范

⑯为了不干扰患者休息，早上6：30分后到病室操作，先入小房后入大房，先打招呼后操作尽量缩小干扰范围，减少噪音。

⑰将出院患者服药的剂量、次数、服药时间写在带出院的药盒上，让患者明白服药方法。

⑱晚上熄灯时帮患者盖好被子。

⑲抽血及注射后由护士给患者按压针口，仔细交代按压注意事项。

一、病房护士服务规范

（20）如给行动不方便的患者进行注射或操作时，协助患者解系衣扣或裤带。

（21）给新入院患者第一次发药或更换药物、新开药物时均应向患者说明药物作用及服法等（健康教育内容之一）。

（22）进行各种操作前，告知患者该操作的目的与意义。

（23）抽血及各种功能检查完成后，告知患者大概出结果的时间。

一、病房护士服务规范

（24）及时转达患者对医院各部门及职工的意见或建议，并反馈给患者。

（25）发一日清单时，告知发清单的目的是让患者明明白白消费，有疑问欢迎随时核对。

（26）患者出院时，护士将出院应带走的药送至患者床边，并再次向患者讲解，再次介绍复诊的有关事项，患者离院时送至电梯口道别。

二、病房护士语言行为规范

项目	语言	动作
接待入院	（称呼）您好！您是来我科住院治疗吧！您先请坐，我马上给您办理入院手续……；这是安排给您的床位。您先休息，医生很快会来看您的。	起立迎接患者，帮患者拿行李;扶患者入病房休息，介绍住院规则和环境，并作自我介绍。

一、病房护士语言行为规范

接待入院	暂时没有床位：（称呼），对不起，原患者刚出院，床铺还未消毒好，请坐下来休息一会，我们尽快铺好床。	示意或帮助患者坐下，介绍住院规则和环境。
	患者未办入院手续已到病区时：（称呼）您好！您是来我科住院的吗？对不起，您还未办入院手续，我先给您安排床位（放好行李），告知患者到出入院处办理入院手续，您有什么困难吗？是否需要帮忙？	查看入院卡是否属于住本院区，详细告知患者或家属如何办理入院手续

二、病房护士语言行为规范

清早留取各种标本或治疗护理时	您好！昨晚休息好吗？感觉怎么样？现在给您做XX（操作）。	早上6点半后才开始病室操作，注意“四轻“，先打招呼。
每天第一次见面	您好！；早上好！；您今天感觉怎样？您今天气色好多了！	微笑、点头
患者按呼唤仪	（称呼）您好！请问有什么需要帮忙？请稍等，我马上就来（铃响三声以内接听）	按患者需要马上去做。

二、病房护士语言行为规范

给患者做治疗	（称呼）您好，现在准备给您做XX治疗；操作完成了，谢谢您。（操作前解释，操作中询问，操作后交代）	按操作规程执行。整理患者的床辅，注意患者反应。
配餐车到病房	（称呼）您好！现在是吃饭时间了，请问需要帮忙吗？……饭菜合口味吗？请慢慢吃。	协助进餐，观察患者用膳情况，协助膳后整理台面。
抽血	（称呼）您好！现在帮您抽血，是做××检查，请不要紧张，一会就好了，从昨晚8点后至今有没有吃东西饮水？……抽完血了，告知出结果的时间，致谢！	轻轻帮患者卷起衣袖，整理床辅，盖好被，若患者已进食则不能抽血，向患者解释清楚。抽完血后用棉签压针口1~2妥钟。

二、病房护士语言行为规范

皮试	（称呼）您好！现在帮您做XX药的皮试，请问你曾经用过这种药吗？有没有药物过敏的历史？吃过饭没有？家里有谁对药物过敏吗？对食物或花粉等过敏吗？注射后请你不要离开，20分钟后，我来看皮试结果，如有心闷、气促、皮肤瘙痒等不适，请用呼唤仪随时通知我们。	同上。

二、病房护士语言行为规范

注射	（称呼）您好！现在帮您打针，请转过身去，把裤带解开，请不要紧张，不会很疼的。交待药物名称、作用，注意要点。	进针拔针快，推药慢，注射后，帮助患者整理好床辅。
输液	（称呼）您好！现在帮您输液，要卫生间吗？请注意输液侧手的活动，以免针头脱出或药物溢出；输液的滴数我已帮你调整好，请不要自行改变，若有什么不舒服或需要帮忙，请随时告诉我们。	将呼唤仪按钮放至患者手边，把注射肢体放至舒适位置。

二、病房护士语言行为规范

打静脉留置针	（称呼）您好！我现在帮你打的是留置针，这个针的好处是可以保留3~7天，不用每天穿刺，可减少穿刺的痛苦，但是你要小心，不要弄湿，也不要碰撞，以免针头脱出。	按操作规程执行
静脉穿刺不成功	（称呼）对不起，穿刺不成功，增加了你的痛苦，实在对不起。……实在抱歉，血管不是太清楚，这一次穿刺还是没有成功，为了减轻你的痛苦，我将请XX护士来为你穿刺。	按操作规程进行第二次穿刺，若第二次仍不成功，换有经验的护士来穿刺。如发现局部肿胀或出血应立即处理。不要因穿刺失败而显得慌张、急躁或不耐烦。

二、病房护士语言行为规范

发现患者自己调输液速度	（称呼）您好！我们已根据你的病情调好滴速，如果调速太快（太慢）都会影响你的治疗，请你不要自己调速，多谢合作。	按规定重新调节滴速并根据患者情况有针对性的解释。
吸氧	（称呼）您好！现在您的病情需要吸氧，请不要紧张，感觉怎么样？	按操作规程执行。嘱咐同房患者和家属不要在病室内吸烟，注意观察病情。

二、病房护士语言行为规范

留大小留常规	（称呼）明天早上您需要留大小便检查，请按我所教的方法去做。我讲解的方法，您听明白了吗？	发留取标本容器瓶或盒，详细讲解留取方法，注意事项和放置地点，直至患者明白为止，如果是重患者，护士必须亲自做。
发药	（称呼）您好！现在到时间吃药了，请您吃药，我帮您…… （称呼）您好！这是XX时候的药，请在餐后（或餐前）半小时服，现在请你服用，我会再过来看你的，谢谢！	教会患者如何服食片剂、水剂、粉剂、胶囊、碘剂等交待注意事项，倒好开水。必要时协助患者吃药。

一、病房护士语言行为规范

发现患者未按时吃药	（称呼）您好！您应在XX时间吃药，还没吃是吗？现在我帮您倒水吃药好吗？为了取得治疗效果，最好按时服药，多谢合作！	倒水，拿药给患者，协助患者服药
测体温、脉搏、呼吸	（称呼）现在帮您测体温（探热），请夹好，我5-10分钟后来。你的体温正常。	帮助患者夹紧体温计，按时取出体温计后，待患者穿好衣服后，整理床辅。

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/768134036126006054