

哈尔滨城市职业学院

教学教案

2021—2022 学年第二学期

教师姓名： 吴晗

课程名称： 护理礼仪

授课班级： 20级护理中专

哈尔滨城市职业学院制

人际沟通 教学进度表

| 周次 | 教 学 内 容 | 课 时 |
|----|----------------------|-----|
| 1 | 第一章 第一节 护理人际关系概述 | 2 |
| 2 | 第二节 建立良好护理人际关系的策略 | 2 |
| 3 | 第三节 学习人际沟通课程的途径和方法 | 2 |
| 4 | 第二章 第一节 沟通理论 | 2 |
| 5 | 第二节 角色理论 | 2 |
| 6 | 第三节 人际认知理论 | 2 |
| 7 | 第四节 群体行为理论 | 2 |
| 8 | 第三章 第一节 护士与病人的关系沟通 | 2 |
| 9 | 第二节 护士与病人亲属的关系沟通 | 2 |
| 10 | 第三节 护士与医院其他工作人员的关系沟通 | 2 |
| 11 | 第四章 第一节 概述 | 2 |
| 12 | 第二节 非语言沟通的形式 | 2 |
| 13 | 第三节 非语言沟通的策略 | 2 |
| 14 | 第四节 沟通礼仪 | 2 |
| 15 | 第五章 第一节 交谈概述 | 2 |
| 16 | 汇总复习 | 2 |

《护理礼仪与人际沟通》课程

教 案

| | | | | |
|------------------------|---|--------------------------------------|----------------------|----------------------------------|
| 授课题目 | 第六章 护理实践礼仪 | | 授课时间长度 | ___45___分钟 |
| 授课类型 | 讲授教学 | 授课对象 | ___20级护理中专___ | |
| 教学 目 标 | 知识目标 | 掌握护生实习前准备 | | |
| | 能力目标 | 熟悉实习生护理礼仪的禁忌 | | |
| | 情感目标 | 能正确运用基本社交礼仪，在实习与工作中建立良好人际关系 | | |
| 教学重点 | 具有自我管理能力，能够胜任不同岗位的护理工作 | | | |
| 教学难点 | 具有严禁求实的工作态度，能正确运用涉外护理礼仪常识。 | | | |
| 教学 方 法 分 析 | <p style="text-align: center;">本节课程主要采用的教学方法是讲授法。以问题导入新课，激发学生学习的兴趣。在授课的过程中，我注重联系实际，适当列举总所周知的事例，进而激发学生的共鸣。</p> | | | |
| | <p style="text-align: center;">教学方式：讲授<input checked="" type="checkbox"/> 探究<input checked="" type="checkbox"/> 问答<input type="checkbox"/> 实验<input type="checkbox"/> 演示<input type="checkbox"/> 练习<input checked="" type="checkbox"/> 其他<input type="checkbox"/></p> | | | |
| 教学 手 段 分 析 | <p style="text-align: center;">本节课采用多媒体课件为主要的教学手段，在课件中穿插教学图片，给予学生视觉上的冲击，吸引学生的注意力。</p> | | | |
| | <p style="text-align: center;">教学手段：板书<input type="checkbox"/> 多媒体<input checked="" type="checkbox"/> 模型<input type="checkbox"/> 实物<input type="checkbox"/> 标本<input type="checkbox"/> 挂图<input type="checkbox"/> 音像<input type="checkbox"/> 其他<input type="checkbox"/></p> | | | |
| 教学步骤设计 | | | | |
| 步骤时间 | 主要任务 | 教师活动 | 学生活动 | 目的意图 |
| 第一步 (分钟) | 新课导入 | 创设学习情景，播放医院情景并询问学生是否有过这样的经历 | 学生观看图片和视频，产生共鸣。 | 激发学生学习的兴趣。 |
| 第二步 (分钟) | 能力目标 重点介绍 | 教师给出一个临床案例，结合案例，请同学们想一想如何你是护士，应该如何做？ | 学生了解学习任务及目标 | 让学生知道学习本节课的重点和所需掌握的能力。 |
| 第三步 (分钟) | 新课讲解 | 教师将本次授课内容分为几个部分，分别进行知识点的讲解和穿线。 | 认真聆听老师讲授内容，整理护考重点。 | 教师引导，学生分析，体现学生的自主性。并培养学生使命感和责任感。 |
| 第四步 (分钟) | 课堂总结 布置作业 | 教师将本节课的重点内容归纳总结布置作业。 | 随老师总结快速记忆和复习，记录作业内容。 | 全面总结复习，为下次课准备。 |
| 内容讲解 | | | | |

第一节 护生实习礼仪

张某，女，48岁，高中文化。因晨起在公园晨练淋雨后突然出现畏寒、发热、咳嗽、咳铁锈色痰液伴胸痛1天，门诊以肺炎收入院。入院后医护人员给予相应的治疗和护理。住院第2天早上，护生为病人进行静脉输液。张某问：“你是实习的吧？”护生：“是的，我是护校来实习的，已经实习3个月了，已熟练掌握了静脉输液的技能，您的血管又粗又直，我有信心能一次穿刺成功，请您放心。”张某：“哦，好吧。”护生一次穿刺成功。

请思考：

1. 护生与病人成功沟通的因素是什么？
2. 如果病人以你是实习生的原因拒绝你，你将如何与病人沟通？

临床实习 (clinical practice) 是护理学生 (以下简称护生) 将护理理论知识、技能和临床实践工作有机结合的过程，是培养护生分析问题、解决问题、服务病人的综合能力，走向临床工作必不可少的重要环节。临床实习阶段是护生将基础理论应用于临床实践的过程，是学生从学校走向社会的“桥梁”，是职业生涯的起点，直接影响到今后能否顺利入职、更好更快适应工作岗位。因此，护生在实习前应在专业知识、基本技能、心理态度、仪容仪表等各方面做好充分准备，实习期间能正确运用基本的礼仪规范、符合职业要求的仪容仪表、文明得体的言行举止、端正的实习态度、积极进取的学习精神等，与临床带教老师、护士长、科室同事、实习同学以及病人、家属等建立良好的人际关系，保证顺利圆满完成实习，为今后顺利走上护理工作岗位打好坚实的基础。

一、实习前的准备

(一) 知识与技能的准备

护生在学校所受到的学习和教育，与临床实习的需求存在一定的不一致性。而病人是个有机整体，个体的差异和复杂的病情，需要护理人员综合运用所学知识进行分析

和处理;技能操作从模型人 身上转变到病人身上进行, 会让护生感觉难以适应、不知所措;病人的咨询或反问、病情的多变、仪器 设备的不断更新、沟通能力的欠缺等因素, 更使护生感到无所适从。实习前强化训练是解决知识和技 能差距的有效途径, 训练内容包括:

1. 专业理论知识实习计划中常见疾病的临床表现、常用药物及不良反应、常见护理问题、临床 新知识和新进展等。通过案例分析、小组讨论、情景模拟等方法, 提高护生分析问题的能力。

2. 护理操作技术基础护理技能操作是满足病人生理、心理和治疗需求所必备的基本技能。护 生应达到熟练操作的水平, 才有可能从容面对病人。可根据临床案例引导出相关护理操作项目, 培养 学生整体护理观念、应急变通和与团队合作处理问题的能力。

3. 基本沟通能力通过案例分析教会学生医护、护护及护患之间基本的沟通方法和技巧, 避免因 沟通不畅发生护患纠纷, 使实习过程顺利进行。

4. 职业礼仪修养护生应做到仪表规范、举止得体、语言文明, 掌握与带教老师、病人和其他医务 人员的交往礼仪, 以及护理操作过程中的基本礼仪规范。

(二) 心理准备

临床实习是护生从学生角色向护士角色转变的重要阶段, 护生如何调整心理、适应现实, 对实习 过程和以后的工作起着至关重要的作用。

1. 接受现实落差的心理准备护生在校接受了专业思想教育, 使其对护理专业充满了美好的憧 憬。但进入医院实习后, 面对受病痛折磨的病人、焦虑不安的家属, 加上护理工作的琐碎和繁重, 护生 会产生心理落差; 当受到病人家属的挑剔、指责、拒绝时, 有时不能处理好护患关系, 甚至发生冲突。理想与现实的落差, 使部分护生产生了职业自卑感、失落感。护生要参加实习前的心理指导, 学会调 整心态, 辩证地看待问题, 以“提灯女神”南丁格尔精神激励自己。改变“要我学”惯性的学习方法和 策略, 转变为“我要学”的自觉行为, 真正了解护理专业的需要, 提高沟通能力, 得到老师和病人的认 可, 克服落差感。

2. 护理异性病人的心理准备第一次因护理工作需要接触病人的隐私部位, 尤其是异性病人时, 免不了紧张甚至尴尬。为此, 护生要摆正“护理职业”与“病人性别”的关系。护理异性病人尤其是同 龄异性病人时, 要把握好分寸, 避免过度热情, 做到

不卑不亢、以礼相待。交流时语气平缓，讨论的话题不能偏离病人的病情和医疗护理相关的内容，不谈论个人隐私，以照顾病人为首要职责。涉及异性病人隐私部位的护理操作，应有带教老师在场，避免造成误解，也要做好自身防护的准备。病人也有权利选择与自己同性别的护士为自己操作。

3. 接受挫折的心理准备在生命的长河中，每个人既有一帆风顺的时候，也有经历坎坷和挫折的时候，护理工作中也是一样。护生在实习过程中还没有练就熟练的技术，未完全掌握与病人、家属、老师沟通的技巧，可能会遇到更多的挫折。常见的挫折有：①操作失败的挫折；②病人不认可、不信任；③工作失误时会被带教老师严厉批评；④因私事请假被拒绝。会让护生感觉到委屈、不被理解或有挫败感。护生应有充分的心理准备，端正学习态度，辩证看待问题，学会自我调节，以积极乐观的态度来适应环境变化。树立“全心全意为病人服务”的思想观念，用换位思考的思维方式和强有力的执行能力，得到实习老师的悉心指导和病人的认同。护生实习期间不可随意请假，因随意请假扰乱了正常的护理管理工作，也影响实习效果。

（三）基本生活能力

临床护理工作基本上是“三班制”。初人临床时，为了适应这种工作需要，原有的作息时间就要被打乱。中午班、夜班等严重影响了正常的睡眠和饮食规律，如果适应不良，必会严重影响身心健康、工作和学习质量。为此，岗前教育要做好护生的生活指导，引导学生及时调整生活节奏，合理安排学习、活动和睡眠时间，减少或避免生理性疲劳，加强营养，进行身体锻炼，保持健美的体魄和充沛的精力，提高生活方面的适应能力。

（四）熟悉医院的环境与制度

实习医院确定后，护生应尽快了解医院的布局和规章制度，以更好地适应工作、服务病人，严防差错事故的发生。

1. 熟悉医院环境护生应熟悉医院各部门的位置：①行政部门的位置：护生要熟知护理部、人力资源部、医政科、后勤科等行政部门的位置；②业务部门的位置：护生要熟悉门诊各科室、病房各科室及辅助检查科室的位置，以便工作及引导病人；③生活设施的位置：如食堂的位置等。

2. 熟悉医院制度

(1) 查对制度：护士在执行各种医嘱、进行各种处置时须认真查对，确保正确无误，并签字记录。护士在进行各种护理操作时，至少要采用两种以上的方法对病人的身份进

行识别，如：姓名、年龄、床号等。近年来，医院多采用病人标识腕带作为病人身份的识别标志，以保证实施对象的唯一性和正确性，禁止凭主观印象或床头卡等作为唯一的识别依据。

病人标识腕带

病人标识腕带(patient identification wristband)是系在病人手腕上标有病人重要资料的身份标识带，能够有效保证医院工作人员随时对病人进行快速而准确的识别。腕带上根据科室不同设置相应内容，基本内容包括：科室、姓名、性别、年龄、住院号、床号、血型等。填入腕带识别信息必须经两人核对后方可使用，若损坏更新时，需要经两人重新核对。腕带上有一个一次性搭扣，一旦扣住就不能打开，病人不能随便脱卸。腕带原则上佩戴病人左手腕，佩戴时垫1~2指按紧搭扣，松紧适宜，并向病人做好解释工作。

(2) 护士交接班制度：病区护理工作具有24小时连续性，三班制轮流完成，每班之间实行交接制，以保证护理工作不中断，并应有书面交班本。上下班次之间，对危、重、新及手术前后病人情况进行床头交接，按规定项目及数字交清剧毒、麻醉药品，医疗器械及病人特殊检查、收集标本情况等。

(3) 分级护理制度：病人住院期间，医护人员根据病人病情及生活能力确定并实施不同的护理级别，一般分为特级护理、一级护理、二级护理、三级护理。

(4) 护理查房制度：护理查房有护理部主任查房、科护士长查房、病区护士长查房，也有医院实行主任(副主任)护师、主管护师、护师三级查房制，通过查房了解、讨论、解决护理疑难问题，为护理的教学发展提供典型素材。

(5) 急危重症抢救制度：抢救危重病人时，医护人员要密切配合，护士在执行口头遗嘱时必须重复一遍。在抢救过程中要做到边抢救边记录，记录时间具体到分钟。未能及时记录的，有关医务人员应当在抢救结束后6小时内补齐，并加以说明。

(6) 病历管理制度：护生在实习过程中应在带教老师的指导下，按规定书写护理记录，并经带教老师审阅、修改后双方签名。

(7) 手术安全核查制度：手术安全核查是由具有职业资质的手术医师、麻醉医师和手术室护士三方，分别在麻醉实施前、手术开始前和病人离开手术室前，共同对病人身份和手术部位等内容进行核查的工作。

(8) 信息安全管理：医院计算机操作人员必须按照计算机正确使用方法操作计算

机系统，不

得擅自拆装计算机硬件系统，原则上不允许接入互联网。医院计算机内不得安装游戏、即时通讯等与工作无关的软件，不在院内计算机上使用来历不明的移动存储工具。

（五）实习护生的权利与义务

《中华人民共和国护士管理办法》第十九条规定，护理专业在校生或毕业生进行专业实习，必须按照卫生部的有关规定在护士的指导下进行。“放手不放眼”则概括了教师既应给护生提供实践锻炼的机会，又要对护生的行为予以密切督导。实习护生尚未取得护士执业证书，不能独立从事诊疗技术规范规定的护理工作，一切护理活动必须在执业护士指导下进行，并把观察到的情况及时向老师汇报。凡是需要签名的地方，不可代替或模仿老师签字，所做的工作必须在实习生签名后由带教老师复核确认后签名。实习护生的所有行为必须按照护士的标准严格要求，为从事护理工作打下良好的基础，同时注意必须在带教老师的监督和指导下做好护理工作，没有经过带教老师的允许，擅自独立操作而造成病人的损害，要承担相应的法律责任。

二、实习过程中的基本礼仪

（一）重视“第一印象”

在与陌生人交往的过程中，所得到的有关对方的最初印象称为第一印象。第一印象并非总是正确的，但却总是最鲜明、最牢固的，并决定着以后双方交往的过程和程度。护生要从仪表、语言、举止等多方面表现自己，展示谦虚、礼貌、认真、敏捷的形象，做耐心的倾听者，以真诚的方式与对方交往。

1. 仪表端庄，举止文雅护士服、护士帽、发型、面部修饰等要得体，举止倾向职业化，尽量避免幼稚的动作。

2. 语言文明，面带微笑语言清晰，通俗易懂，多用“请、谢谢”等文明用语，交谈时面带微笑，落落大方。

3. 善于倾听，态度真诚不仅听取对方口头表达的内容，还包括观察非语言的行为，如动作、表情、语音、语调，同时还要有适当的反馈。听后思考，不懂再问。态度应真诚，不虚伪、不做作，才能得到对方的信任。

4. 介绍自己，主动交往护生应以恰当的称谓称呼病人，主动向病人做自我介绍，下次见面主动打招呼，并懂得赞美和关心别人，为交往打下良好的基础。

（二）护生与医务人员的交往礼仪

实习环境是一个小的社会环境,环境中各种人际关系存在,如与带教老师的关系、与护士长的关系、与医生的关系、与实习生之间的关系等。良好的人际关系可以使护生在温馨和谐的环境中愉快地完成实习任务。

1. 护生与科室工作人员的交往礼仪护生在实习过程中接触最多的是科室的工作人员,要尊重科室的每一位工作人员,工作积极主动,拥有和谐的人际关系,圆满完成实习任务。

尊重护理老师:护生应始终保持虚心、好学、勤快的态度,摆正实习生心态。不懂之处虚心向老师请教,对老师的操作或讲解有异议时,注意询问的方式方法,避开病人,语气平和婉转,必要时先查找相关知识再请教。不评议老师的学历,不评议老师工作上的个别不当。面对老师的表扬应坦诚,并表示谢意;面对批评,要认真听取、自省;如是误解,应在恰当的时间予以解释,不可当面顶撞和争辩。

(1) 尊重医生和其他工作人员:尊重所有医生,对医嘱尤其是有疑问的医嘱和口头医嘱,要先告知带教老师并按照操作流程合法、合理的执行。与科室工人交往时,要尊重科室工人,不可指名道姓,更不可指手画脚、盛气凌人。自己的工作绝对不要推给他人,需要帮助时要以恳求的方式请求对方支持。

2. 护生与其他部门工作人员的交往礼仪医院辅助科室及行政管理部门,也是医院重要的组成部分。护生与这些部门的人员交往时,必须保持合作的态度,以尊重为先,理解对方,做到举止文雅、宽容大度、以诚相待。

3. 实习生之间的交往礼仪一个科室往往有很多护生,一名老师带多名护生是常有的事情,有些护生可能是同一所学校的,也可能来自不同的学校,建立团结互助的关系有助于共同进步。

(1) 换位思考,以礼相待:护生要把所有的实习生都当作自己的同学、当作自己的朋友,以礼相待,营造快乐的实习氛围。因为上班时间不一致,一起居住的同学要相互关照和体谅。

(2) 互助互学,共同提高:护生之间,典型病例应共同分析,经验教训要共同分享,使实习收到事半功倍的效果。

(3) 团队合作,大局意识:在一起实习的护生像一个科室工作的同事一样,注意培养团队精神,共同协作,才能获得最大的收益。

(三) 护生实习时的基本礼仪

1. 举止得体，自尊自信护生的举止、仪表、风度是形成“第一印象”的主要内容，会影响病人对护生的信任和护理效果。护生应规范着装，举止要落落大方，站立坐行及操作中的动作要流畅优雅、符合美感和节力原则；做事要稳重，动作要敏捷，忙而不慌、快而不乱；谈笑要有节制，交谈时用词要委婉、得体，注意倾听。护生是维护健康的使者，工作时要有自尊心和自信心，保持开朗乐观的性格，保持充沛的精力和敏捷的头脑，热爱护理事业，全身心投入工作。

2. 谦虚礼貌，换位思考护生的实践机会与病人的配合程度密切相关，除了有带教老师的引导和跟病人的沟通，护生自己的表现也至关重要。护生接触病人及家属时要态度诚恳谦虚，言语温和有礼，要理解病人和家属对护生的抵触和不信任、甚至拒绝实习生为其操作的心理和言行，尊重病人的意见，体谅病人，不要急于求成，平时注意细节，尽量在生活等力所能及的事情上多关心照顾病人，不断提高护理质量，慢慢取得病人和家属的信任和配合。

3. 关爱病人，自觉自律护生应尽量掌握病人的基本信息、病情、治疗方案和需要做的特殊检查等，关心体谅病人的感受和痛苦。在给病人操作前要解释并取得同意，操作时如果一次不成功，应向病人表示歉意，并自觉让老师来完成或者请老师帮忙完成，不可反复进行以免增加病人的不适和痛苦。操作结束后，要仔细向病人及家属交代注意事项，要主动帮助病人整理好床单位，安置舒适体位，并对其配合表示真诚的感谢。对病人出现的特殊情况不惊慌失措，态度要冷静平和，以免增加病人的心理负担。

4. 诚信文明，保护隐私护理工作当中应注意言行文明，与病人的交流言辞温和恰当，不可说大话、谎话，答应病人帮助查询检查结果或者其他相关信息要及时反馈。操作过程要照顾病人的感受，注意遮挡；不随意打听和评论、传播病人或其家庭的信息、隐私等。

板书设计

护理实践礼仪

- 一. 护生实习礼仪
 - (一) 实习前的准备
 - (二) 实习过程中的基本礼仪
- 二. 护生临床实习职责及工作内容
- 三. 护生与患者沟通礼仪
 - (一) 影响护生与患者的沟通因素
 - (二) 护生与患者的具体沟通礼仪

教学反思

在教学的过程中，尽量使用对比记忆的方法，利用案例分析，激发学生学习的兴趣。摒弃传统的教师在课堂上“满堂灌”的教学方法，利用学生分组讨论与提问的形式培养学生自主学习的能力。