

<<护理人员形象重塑>>

图书基本信息

书名：<<护理人员形象重塑>>

13位ISBN编号：9787810862318

10位ISBN编号：7810862316

出版时间：2006-3

出版时间：陕西第四军医大学

作者：张莉

页数：187

字数：160000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<护理人员形象重塑>>

内容概要

本书是广东省佛山市第一人民医院护理部近年来对护理理论和实践不懈探索的结晶。

其内容分为三章：首先通过对护理人员外在形象的重塑，包括各类护理人员仪容、仪表、仪态，护理服务中的礼仪及服务语言、副语言等多方面进行规范和场景模拟，确立护理人员的行为规范；其次，通过对护理人员内在品质的重塑，构建与先进医院文化相适应的护理文化；最终通过建立护理人员形象重塑目标体系——优质服务体系，为就诊者提供优质服务。

大量案例、场景模拟的运用，使该书生动、实用、可操作性强。

本书适用于护理人员或护理管理者阅读参考。

<<护理人员形象重塑>>

书籍目录

第一章 护理人员外在形象重塑——护理人员的行为规范 第一节 护理人员的仪容、仪表及仪态重塑
 一、护理人员的行为规范 二、行为规范的整体要求 三、护理人员仪容、仪表、仪态重塑
 (一) 仪容 (二) 仪表与着装 (三) 仪态、举止 四、护理人员服务礼仪重塑 (一) 公共
 服务礼仪 (二) 护理服务行为礼仪 (三) 护理操作礼仪 (四) 电话礼仪 (五) 抢救礼仪
 (六) 电梯礼仪 (七) 会诊礼仪 第二节 护理人员技术操作过程中语言、副语言模拟及温馨用语
 一、青霉素皮试 二、体温、脉搏、呼吸、血压的测量及记录 三、女病人导尿管 四、大
 量不保留灌肠 五、鼻饲法 六、晨间护理 七、卧床病人更换床单 八、床上洗头 九
 、床上浴 十、静脉注射 十一、肌肉注射 十二、静脉输液 十三、中心双鼻孔吸氧
 十四、电动气管内吸痰 十五、中心气管内吸痰 十六、电动口腔吸痰 十七、中心口腔吸痰
 十八、电动鼻腔吸痰 十九、中心鼻腔吸痰 第三节 各类护理人员的服务规范、语言及副语言
 模拟 一、门诊护理人员服务规范、语言及副语言模拟 (一) 挂号处服务规范 (二) 咨询处
 导诊护士服务规范 (三) 检验单发放处服务规范 (四) 门诊分诊护士服务规范 (五) 门诊
 (含特需门诊) 治疗室护理人员服务规范 (六) 门诊(含特需门诊) 手术室护理人员服务规范
 二、急诊科护理人员服务规范、语言及副语言模拟 (一) 急诊科导诊人员服务规范 (二) 急诊
 科接线员服务规范 (三) 急诊科夜诊护士服务规范 (四) 院前急救护士(出诊护士) 服务规范
 (五) 急诊抢救室护士服务规范 (六) 静脉输液室护士服务规范 (七) 中心治疗室护士服务规
 范 (八) 急诊留观室护士服务规范 三、病房护理人员服务规范、语言及副语言模拟 (一)
 病房护理人员服务规范 (二) 特需诊疗中心护理人员服务规范 四、特殊区域护理人员服务规范
 、语言及副语言模拟 (一) 内镜中心护理人员服务规范 (二) 手术室护理人员服务规范 (三)
) 供应室护理人员服务规范 (四) 产房护理人员服务规范 (五) 新生儿病区护理人员服务规范
 (六) 血透中心护理人员服务规范 第四节 温馨巡视用语 一、巡视的基本技巧 二、交接班巡
 视用语 三、日常常规巡视 第五节 就诊者投诉的处理 一、正确看待投诉 二、投诉的类型
 及原因 三、处理投诉的基本原则 四、处理投诉的程序 第二章 护理人员内在品质重塑——建
 立与先进医院文化相适应的护理文化 第一节 医院文化的相关概念 一、医院文化的概念 二、
 护理文化的概念 三、医院文化的基本要素 第二节 医院文化的理念体系 一、医院环境 (一)
) 物态环境 (二) 人文环境 二、建立与医院工作目标相一致的护理工作目标 三、树立以人
 人为本的护理队伍价值观 四、建立革新型的护理管理模式 五、改变护理人员的理念, 树立“五
 种”意识 六、强调团队意识, 建立一支高绩效的护理团队 七、医院精神 八、医院的职业
 道德建设 九、医院的社会形象建设 第三节 相对完善的医院外观识别系统是良好医院文化的外住
 体现 一、提升医院及护理队伍的品牌意识, 创技术、服务、管理三大品牌 二、加强信息化建
 设 (一) 护理信息化建设 (二) 护理网站建设 (三) 医院院徽、院歌、院史、院刊 三、
 医院的外貌和建筑风格是医院的物态文化 第三章 护理人员形象重塑目标体系的建立——为就诊者提供
 优质服务 第一节 优质服务的相关概念 一、服务的概念 二、优质服务的概念 三、开展优
 质服务的必要性及迫切性 第二节 护理服务的分型及特点 第三节 护理优质服务的要素 一、向就
 诊者显示积极的工作态度——运用“五把金钥匙” (一) 塑造最佳的护士形象, 显示护士良好的精神
 风貌(金钥匙一) (二) 显示积极态度需要良好的形体语言表达——非语言沟通(金钥匙二)
 (三) 掌握说话的技巧(金钥匙三) (四) 掌握打电话的技巧(金钥匙四) (五) 保持精神饱
 满, 防止疲劳综合征(金钥匙五) 二、识别就诊者的需求 (一) 就诊者的一般需求 (二)
 识别就诊者需求的法宝 三、满足就诊者的需求 四、确保就诊者成为回头客 参考文献附录1:
 护理优质客户服务程序标准附录2: 加强医院护理文化建设提升护理团队核心竞争力

<<护理人员形象重塑>>

章节摘录

书摘(二)护理服务行为礼仪 1. 在护理服务中树立护理形象大使的自我意识, 树立“以人为本, 竭诚为就诊者提供最满意的医疗服务”的服务理念。

尊重就诊者, 了解和满足就诊者的合理需求, 为就诊者提供主动、热情、贴心、真诚的细化服务。

2. 尊重科学、尊重医疗常规。

语言亲切、态度和蔼, 以“请”字开头, “您好”为先, “谢”字不离口。

从容大度, 不责备就诊者, 让“就诊者总是对的”贯穿于服务礼仪之中, 即使得理也要让人, 提供微笑站立服务, 让就诊者感受到舒适、方便、亲切、安全和物有所值。

3. 见到就诊者到来要起立, 主动点头问好, 热情接待, 给就诊者以热情的帮助。

对住院的就诊者要护送到床前, 交代好病床单位设施的使用方法、住院须知、入院宣教等, 介绍完毕应询问就诊者“不知道我讲清楚了没有?如需要帮忙请随时找我或我的同事, 我们非常乐意为您服务”。

对出院的就诊者, 要做好出院指导, 如“请按时服药, 请定期到门诊复诊”等, 并送到病区电梯口, 以敬语道别: “恭喜您康复出院”, “请多保重身体”, “路上请小心”, “请慢走”等。

4. 在护理服务中就诊者对护士产生误会、不满甚至吵闹时, 即使自己再有道理, 亦应控制自己的情绪, 保持冷静或适当回避, 交由护士长或同事处理, 绝不能与就诊者发生争吵, 切记把“对”让给就诊者。

5. 尊重就诊者的人格、权利、宗教信仰和风俗习惯, 对待就诊者一视同仁。

不对就诊者的外貌品头论足, 更不能讥笑、模仿就诊者, 称呼就诊者不宜用床号, 应尽量用社会称呼称谓就诊者, 如(××先生/太太/小姐/女士, ××经理、书记……)更不能给就诊者起绰号。

6. 护理服务中做到“八不”: 不吃东西, 不打瞌睡, 不扎堆聊天, 不大声谈笑, 不看书报、电视, 不玩电脑游戏, 不做私事, 不擅自离岗。

(三)护理操作礼仪 1. 给每位就诊者操作前均应称呼, “您好, 请问您叫什么名字?因为××原因, 现在占用您一点点时间, 给您做××操作, 可能会有××不适, 请您配合”。

操作前耐心解释; 操作中要询问就诊者感觉如何, 有何不适; 操作后说“操作完了, 您配合得很好, 谢谢您”。

特殊操作或使用特殊药物后要注意观察就诊者的反应。

2. 护理服务中做到四轻: 走路轻, 关门轻, 说话轻, 操作轻。

不在就诊者面前或病房、办公室内争吵或争论, 不大呼小叫, 取放物品要轻, 不拖不拉, 避免发生响声。

3. 上班前不要吃刺激气味强的食物, 如葱、蒜等, 更不准饮酒, 工作中要集中精力, 不谈论与工作无关的事情。

4. 不得把工作和生活中不愉快的情绪带到服务中来, 更不可发泄在就诊者身上。

5. 服务中要做好守诺, 对就诊者作出的承诺及就诊者提出的问题或要求办的事, 尽早尽力给予满意的答复, 如果是自己解决不了的事情, 亦应向就诊者做好交代, 不能让就诊者“无期”地等待。

P9-10

<<护理人员形象重塑>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>