

教 案

教师姓名	王晓莉	课程名称	护理礼仪 与人际沟 通	班级	2020 护理 1 班
授课日期	2020 年 10 月 28 日 第 8 周			授课顺序	3
章节名称	门诊护士——“来的都是患者”				
教学目标	<p>1. 知识目标: 说出门诊护士岗位素质要求; 说出门诊患者心理需求。</p> <p>2. 能力目标: 学会门诊导诊护士礼仪、门诊候诊台护士礼仪, 在门诊护理服务中以良好的形象、亲切的态度、文明的行为为就诊患者提供优质周到的护理服务。</p> <p>3. 素质 (含思政) 目标: 培养门诊护士尊重患者, 平等待患的职业品质; 全心全意为患者服务的职业思想。</p>				
教学重点和难点	<p>重点: 学会门诊护士导诊工作, 门诊候诊台护士工作</p> <p>难点: 在门诊护理工作中养成良好的职业素养</p>				
教学资源	<p>在线课程: 中国大学 MOOC、智慧职教 MOOC 学院护理礼仪与人际沟通</p> <p>教材: 校本新形态立体式教材《护理礼仪与人际沟通》</p> <p>参考文献: 王晓莉主编人民卫生出版社《护理美学与礼仪》, 王英姿主编人民卫生出版社《人际沟通》, 高燕主编高等教育出版社《护理礼仪与人际沟通》</p>				
评估反馈	提问、观察、角色扮演练习、教师指导纠错				
作业	完成 MOOC 案例讨论、课后作业和课后测试				
课后记	学生需要门诊护士岗位见习体验, 走近岗位, 感受真实工作情境下门诊护士的职业品质。				

王晓莉

教学活动及板书设计

教学活动一：临床案例导入新课

教学活动二：讲授呈现知识要点

一、门诊护士的岗位素质

1. 良好的道德素质
2. 深厚的文化素养
3. 系统全面的专业知识
4. 健康的身体素质
5. 乐观、豁达的心态

思政元素：热爱岗位工作、有崇高职业道德，诚实品格和慎独修养；有责任感、同理心；文明礼貌、平等待患、忠于职守；全心全意为门诊患者服务。

二、门诊患者心理需求

1. 希望得到重视、同情和理解
2. 希望医务人员主动与之交流
3. 希望了解医院的环境、医疗技术
4. 希望尽快见到接诊医生
5. 希望简化就诊程序

思政元素：门诊护士向患者介绍医院环境及医疗水平，既展示了我国在科学技术上的先进性，也体现了国家富强和科学技术现代化。

三、门诊导诊护士礼仪

1. 塑造良好的职业形象
2. 熟悉门诊业务
3. 热情接待，主动介绍
4. 正确判断病情的缓急
5. 保持冷静，正确应对突发事件
6. 工作细致、服务周到

思政元素：全心全意为患者健康服务。

四、门诊候诊台护士礼仪

1. 配合接诊医生，分诊工作细致周到

2. 营造良好的诊室环境

3. 维持就诊秩序

4. 开展健康教育

思政元素：以患者为中心、解除患者的后顾之忧，增进患者康复的信心。

教学活动三：角色扮演检测课堂学习效果

教学活动四：护理榜样引领职业价值

教学活动五：MOOC 案例讨论

案例讨论：门诊大厅里的王大娘

教学活动六：课堂教学小结

教学活动七：布置 MOOC 课后作业和练习与测试