

上海市“星光计划”  
第九届职业院校职业技能大赛

“健康和社会照护”项目  
(高职学生组)

决赛试题

上海市星光计划组委会竞赛办公室

二〇二一年四月

## 决赛要求

### 模块 A：医院

一、竞赛时间 100 min

二、竞赛任务及要求

1、项目任务描述

Mrs. Wang, aged 69, was admitted for COPD exacerbation after a cold one week ago. Just before admission to the hospital, she fell down at home since fever and discomfort when she went to toilet. Her left knee was hurt and the wound was not big, but made her feel pain seriously. After treatment by antibiotics and nebulization in the hospital, now her situation is stable. Mrs. Wang has been suffered for COPD more than 10 years. Last year she retired after almost 40 years as a restaurant owner. Her daughter runs the restaurant now, but she wanted to help her daughter and involved in the business even though she was retired. The air circulation is not good inside the restaurant, which made Mrs. Wang feel discomforted. She also used to cook for the whole family, so she is worrying if her condition will be good enough to do that or not. Mrs. Wang is worried to have the exacerbation again and she is not fully understood about why it happened more often recently and how to take care of herself in daily life.

Now it's 8:00 in the morning. You are Mrs. Wang's care giver. You visit the ward to assess her and make sure she is ready to discharge:

- Assess Mrs. Wang before discharge, including her vital signs.
- Change the dress for Mrs. Wang and instruct her to take care of her wound at home.
- Give her instruction for discharge, including continuous treatment, follow-up, emergency situation and daily management of this disease. .
- Respond to Mrs. Wang's concerns and answer her questions.

2、选手须知

1) 请认真阅读模拟案例的描述和相应的任务要求，这些资料是你能够获得的所有信息和资料。

2) 每个案例都是根据不同的场景要求和任务设置的, 请结合实际情况, 做好计划; 然后, 你将在患者身旁为他/她提供照护实践。

3) 在实践部分结束后, 你需要为患者准备一份健康教育的出院小手册, 让患者带回家。你可以使用到任何为你准备的工具和材料, 自行设计和制作, 方式不限。内容请至少应包括其中3项: COPD疾病的概况和特点、预防急性发作的方法和要素、推荐的健康生活方式, 以及紧急情况的处理方法。

或

3) 在实践部分结束后, 你需要做一份反思总结报告。你可以选一个在照护过程中发生的具体细节或事件, 进行描述, 并写出你当时遇到的问题, 产生的情感、采取的行动、带来的好的或者不好的结果, 进行问题的分析, 说一说如何克服困难? 下一次遇到类似问题你是否还有更好的方法? 有哪些经验和收获? 有需要改进和提高的方面? 字数500-1000字。

4) 在实践部分, 我们将会重点考核操作和沟通两大要素。请设想这是一个真实的环境, 你面对的是一位真实的患者。按照现场情况, 完成任务; 同时, 我们非常期待你针对实际情景做出反应, 就像在现实工作环境中一样, 并在必要的时候灵活应对, 做出创新。我们不会提前告诉你每一个即将发生的细节, 需要你在标准病人的配合下开展评估、沟通和操作, 并应对可能的变化。期待你的优秀表现。

## 模块 B: 家庭

一、竞赛时间 100 min

二、竞赛任务及要求

1、项目任务描述

朱先生, 48岁, 大约在2个月前被诊断为直肠癌II期, 之后医生为他进行了癌症切除和结肠造口术; 手术非常顺利, 术后恢复也很正常; 通过在医院和康复中心的照护, 他的情况非常稳定, 于3天前回到家中。朱先生和妻子住在一所市中心的公寓, 她的妻子是一名医生, 给与他很大的帮助。现在, 朱先生在考虑逐渐恢复他的工作。作为一家贸易公司的总经理, 他一直具有非常好的领导能力。但

是，他现在有点担心，不知道身体是否还能胜任工作，同事们会怎样看待他，特别是对于造口可能带来的困扰，他非常担心。对于如何处置造口袋，他也不是非常有信心，经常感觉胀满的袋子有气味，但是不知道该怎么办、

现在是上午9:00，你是他所在社区的护士，按照约定到达他家。请为朱先生提供以下健康和社会相关的照护：

- 对朱先生目前的健康状态进行相关的评估
- 帮助和教会他更换造口袋
- 指导他进行日常造口袋的清空和维护，以及恰当的饮食方法
- 回答朱先生的问题，帮助他建立自信

## 2、选手须知

1) 请认真阅读模拟案例的描述和相应的任务要求，这些资料是你能够获得的所有信息和资料。

2) 每个案例都是根据不同的场景要求和任务设置的，请结合实际情况，做好计划；然后，你将在患者身旁为他/她提供照护实践。

3) 在实践部分结束后，你需要为患者准备一份健康教育的海报，可以贴在患者的家中，让患者及家人方便阅读。你可以使用到任何为你准备的工具和材料，自行设计和制作，方式不限。内容请至少应包括其中3项：结直肠癌的概况和特点、居家造口的照护方法、推荐的健康生活方式，以及预防并发症或意外情况的方法等。

或

3) 在实践部分结束后，你需要做一份反思总结报告。你可以选一个在照护过程中发生的具体细节或事件，进行描述，并写出你当时遇到的问题，产生的情感、采取的行动、带来的好的或者不好的结果，进行问题的分析，说一说如何克服困难？下一次遇到类似问题你是否还有更好的方法？有哪些经验和收获？有需要改进和提高的方面？字数500-1000字。

4) 在实践部分，我们将会重点考核操作和沟通两大要素。请设想这是一个真实的环境，你面对的是一位真实的患者。按照现场情况，完成任务；同时，我们非常期待你针对实际情景做出反应，就像在现实工作环境中一样，并在必要的时候灵活应对，做出创新。我们不会提前告诉你每一个即将发生的细节，需要你

在标准病人的配合下开展评估、沟通和操作，并应对可能的变化。期待你的优秀表现。

## 模块 C：长期照护

### 一、竞赛时间 100 min

### 二、竞赛任务及要求

#### 1、项目任务描述

刘奶奶，今年87岁，在长护中心住了1年多了。她在5年前罹患肺癌，最近情况不断恶化，出现呼吸困难，感觉虚弱、疲劳，全身酸痛，进食也越来越少；她也很少喝水，看上去口唇和鼻部都非常干。医生开具了长期吸氧医嘱，鼻导管3升/分。她体力下降，越来越长时间的卧床静养，情绪也不太好。刘奶奶的丈夫已经去世，她的孩子每周来看望她。

现在是早上8:00，你是长护中心的健康照护师，一直照护刘奶奶；你来到刘奶奶房间，看看她有什么需要，并根据刘奶奶的要求提供以下健康和社会相关的照护：

- 帮助刘奶奶吸氧，并进行力所能及的呼吸训练，缓解呼吸困难
- 帮助刘奶奶做口腔护理
- 为刘奶奶进行手部按摩，缓解酸痛
- 和刘奶奶交流，缓解她的不良情绪

#### 2、选手须知

1) 请认真阅读模拟案例的描述和相应的任务要求，这些资料是你能够获得的所有信息和资料。

2) 每个案例都是根据不同的场景要求和任务设置的，请结合实际情况，做好计划；然后，你将在患者身旁为他/她提供照护实践。

3) 在实践部分结束后，你需要为患者准备一份健康教育的海报，让她贴在房间里，方便阅读。你可以使用到任何为你准备的工具和材料，自行设计和制作，方式不限。内容请至少应包括其中3项：呼吸功能障碍的概况和特点、氧疗的作

用和方法、口腔护理的方法和注意事项、呼吸锻炼的方法和要点、疼痛的评估和干预的方法、皮肤的特点和压力性损伤的预防等。

或

3) 在实践部分结束后，你需要做一份反思总结报告。你可以选一个在照护过程中发生的具体细节或事件，进行描述，并写出你当时遇到的问题，产生的情感、采取的行动、带来的好的或者不好的结果，进行问题的分析，说一说如何克服困难？下一次遇到类似问题你是否还有更好的方法？有哪些经验和收获？有需要改进和提高的方面？字数500-1000字。

4) 在实践部分，我们将会重点考核操作和沟通两大要素。请设想这是一个真实的环境，你面对的是一位真实的患者。按照现场情况，完成任务；同时，我们非常期待你针对实际情景做出反应，就像在现实工作环境中一样，并在必要的时候灵活应对，做出创新。我们不会提前告诉你每一个即将发生的细节，需要你在标准病人的配合下开展评估、沟通和操作，并应对可能的变化。期待你的优秀表现。

## 模块 D：日间照护

一、竞赛时间 100 min

二、竞赛任务及要求

1、项目任务描述

陈先生，今年53岁，多年来患有慢性肾炎；近来病情加重，医生诊断为慢性肾病三期，要求他加强肾功能的监测，控制饮食避免加重肾脏负担，避免疲劳和压力。陈先生和妻子住在郊区，工作都很忙，平时经常顾不上做饭；最近陈先生自己感觉腰痛，情绪也越来越差，希望得到帮助。

现在是下午2点，陈先生按照约定在社区卫生中心的接待区等候；你是她的健康照护师，请为他提供以下健康和社会相关的照护：

- 教会陈先生尿液的监测方法，包括尿液质和量的监测、家用试纸的正确使用方法等
- 帮助陈先生做好日常症状的管理，包括肾病常见症状的观察和记录

- 指导陈先生选择合适的饮食方案，控制蛋白质和水钠储留。
- 回答健康生活方式相关的问题，帮助他做好疫情防控

## 2、选手须知

1) 请认真阅读模拟案例的描述和相应的任务要求，这些资料是你能够获得的所有信息和资料。

2) 每个案例都是根据不同的场景要求和任务设置的，请结合实际情况，做好计划；然后，你将在患者身旁为他/她提供照护实践。

3) 在实践部分结束后，你需要为患者准备一份健康教育的小手册，让她带回家中方便阅读。你可以使用到任何为你准备的工具和材料，自行设计和制作，方式不限。内容请至少应包括其中3项：肾病的概况和特点、尿液监测的方法和注意事项、肾病相关症状的监测和管理，健康生活方式、缓解压力的方法等。

或

3) 在实践部分结束后，你需要做一份反思总结报告。你可以选一个在照护过程中发生的具体细节或事件，进行描述，并写出你当时遇到的问题，产生的情感、采取的行动、带来的好的或者不好的结果，进行问题的分析，说一说如何克服困难？下一次遇到类似问题你是否还有更好的方法？有哪些经验和收获？有需要改进和提高的方面？字数500-1000字。

4) 在实践部分，我们将会重点考核操作和沟通两大要素。请设想这是一个真实的环境，你面对的是一位真实的患者。按照现场情况，完成任务；同时，我们非常期待你针对实际情景做出反应，就像在现实工作环境中一样，并在必要的时候灵活应对，做出创新。我们不会提前告诉你每一个即将发生的细节，需要你在标准病人的配合下开展评估、沟通和操作，并应对可能的变化。期待你的优秀表现。

# 测量分评分细则

上海市“星光计划”第九届职业院校职业技能大赛

项目名称 健康和社会照护（高职学生组） 选手编号：

子配分说明 计划（2分）+ 实践（17.5分）+ 健康教育材料制作（2.5分）

项目号	评分要求	评分解读
Part 1	照护计划制定	根据案例和任务，书写最合适患者或家庭的照护计划，在实践前交给裁判老师。计划用在之后的实践中；可根据实践中的实际情况调整计划。
2分	1	照护计划应说明照护者准备完成的主要工作；至少应包括考题中给出的所有需要完成的任务 任务描写清晰完整，符合患者情况；任务也不宜过多，应重点突出；
	2	照护计划应包括各个任务需要的时间和顺序，符合逻辑 根据总体的时间进行合理安排，分配到相应的任务；符合健康常识和照护工作程序，条理清晰，不超时，不浪费
	3	清晰描述每个任务需要达到的目标 描述照护者希望通过任务达到的目标；清晰可读，容易理解，意思准确恰当，能够体现与任务相关的目的或效果。目标应具体、可评价，带有恰当的时间限定。
	4	目标以患者为中心，为导向 至少50%的目标是以患者为中心的，以患者为主体（一般不包括被动语态的表示），体现完成任务直接为患者带来的作用和价值
	5	文书有身份识别信息，数量符合要求 写清场景或编号、案例或编号、选手编号等，字体大小合适，以方便阅读为宜；总量控制在一页A4纸内，没有错别字。删除或修改规范、清晰可见。
	6	与实践情况相符或者调整合理 计划在实践中得到执行，或者适度的调整，符合实际情况，合理，可行
		其他（将持续补充）：
Part 2	照护实践：贯穿于实践操作的整个过程，由裁判在旁观察，是否做到并符合标准；任何错误或者做不到的条目均不得分	
M1 计划和管理 5%=0.875分	1	遵守相关的法律法规（包括患者安全、消毒隔离等） 是否有任何违反法律、法规、标准等，任何错误，不给分。
	2	维护环境的安全、清洁和便捷，保证患者安全 识别患者的安全隐患或潜在的安全问题，并采取措施、提出建议、给予指导等，如降低床、正确使用床栏、清理障碍物、纠正不安全的姿势、评估和管理环境等
	3	采取适当措施预防感染 遵循WHO最新指南，遵从手卫生的五个时机，正确的洗手方法 正确使用防护材料，可选择并正确使用手套、围裙、护目镜和隔离衣等；在需要的时候给患者使用防护材料等以提供屏障 操作过程中符合无菌原则，采用无菌技术以及预防感染的方法。

		正确处理废弃物: 清洁使用过的物品、不可反复使用一次性医疗用品、正确处理锐器等
4	正确储存和使用合理物品, 不浪费	从备用物品空间, 即工作场所或橱柜等取用物品时, 数量合理, 在工作环境中布置合理, 不缺、不浪费; 如未使用, 合理处置, 做好绿色环保
5	药品的安全管理	采用正确的给药方法, 如国际通用的核对方法 6 个 Right, 指导用药, 正确放置、储存药品, 合理观察和健康教育
6	时间管理	不超时, 不浪费; 计划合理、安排有序、重点突出、逻辑合理、不匆忙、不拖沓
7	符合人体力学原理	搬运病人或重物符合省力原则, 采用正确的姿态和体位; 工作时保持工作台的合理高度或者体位, 避免伤害腰背、肢体等
8	有效的团队合作	采用各种方式与患者沟通时, 体现团队协作, 不跨越专业界限, 展现与其他专业人员的沟通和合作
9	展示不断自我提升的理念	运用最新的规定和指南, 谦虚谨慎, 遇到不懂的问题能够正确应对
M2 沟通和 人际关系 25%=4.375 分	1	迅速建立互信友好的关系
		例如: 问好、自我介绍, 根据患者需要称呼恰当
		态度自然亲切温暖友善, 恰当地问答、有效地互动
		任何操作/动作前询问、解释目的并获得同意
	2	专业、有效的沟通; 采用恰当的开放式提问或者闭合性沟通
		选择合适话题、观察敏锐, 了解需求
		在整个沟通过程中: 有开头、有介绍, 有解释、总结或汇总
		提出合适的问题, 实施恰当的评估; 询问并正确回应: 例如: “您的感觉如何?” “您还有什么其它不适吗?” “您在其他的情况下也会发生这样的问题吗?”
		回答问题清晰, 确保患者能够接受并理解信息
	询问患者是否对护理过程有任何问题, 如: “您还有什么问题吗?” “你明白了吗?”	
识别患者是否需要更多的帮助; 在离开前询问患者是否需要帮助		
3	体现良好的沟通技能	体现良好的沟通技能, 使用以下的沟通技巧: 1、积极倾听; 2、眼神交流; 3、适当的距离和位置; 4、适当的语言; 5、适当的手势; 6、正确的体态; 7、同理心, 理解并尊重患者, 表现对患者的关注; 8、友好协作的态度;
4	尊重病人的权利, 给与自主和自我发展的权利	尊重患者自主权, 支持做出选择; 尽可能帮助患者自理和自助, 仅在需要时给与帮助; 尊重其文化和宗教, 包括鼓励患者提出不同意见和要求, 应在尊重的基础上恰当处理
5	正确回应患者的提问	回答患者问题恰当。方法包括: 1、倾听问题; 2、正确回答或解释; 3、确认患者理解了; 4、当患者提问时, 给予支持性的信息, 并且告知可及的资源; 5. 诚实、真诚。
6	患者的隐私保护	照护时遵循隐私保护原则。
7	促进健康行为、改善不良生活方式	识别并帮助改变患者的生活方式中需要改进的问题, 例如: 饮食、禁烟、生活作息、运动、保持良好心态、使用各种促进健康生活行为的物品、设施等 (如闹钟、餐具、药物提醒药盒等)

		掌握如何解决误解和矛盾的技巧和方式，掌握与沟通障碍者的交流	正确处理患者冲突及患者提出的难点问题，例如：A. 不服从选手的建议/不愿遵从医嘱；B. 不理选手的解释；C. 坚持自己的喜好(不利于疾病康复的)；D. 诉说自己的听力不佳；E. 诉说自己的视力不好；F. 投诉和不满(如抱怨饮食、家人、条件等)；G. 不合理的要求(如：想要服用不是医生开具的药物、要求选手立即安排其出院、要求修改治疗方案或剂量等)；H. 表示不愿意与选手合作；I. 过度依赖不愿自理；等。
	8		尝试缓解矛盾或冲突，方法包括：耐心倾听、允许患者宣泄、安抚、同理心、不激化、不评论是非(如针对其他工作人员或家人的意见)，尝试给出部分、可行的解决建议等
M3 评估 10%=1.75 分		根据患者的环境和病情，进行专业评估和服务	根据案例，选择并进行恰当、全面的一般情况评估和疾病相关评估(一般情况包括日常感受、自理能力、作息、二便、食欲、情绪等；疾病和健康相关参数的测量，如血压、脉搏、体温、血糖、疼痛、体重等，以及疾病相关的症状和感受等)
	1		评估方法正确，结果准确，向患者正确呈现和解释
	2	评估患者和家庭的关系及照护能力	根据患者的生活自理能力和活动能力，以及家庭成员的相互关系和照护能力，给予相应的沟通
	3	识别饮食、营养状态和需求	评估患者的饮食状态、胃纳和相关知识，如初步筛查发现存在风险，建议/协助安排咨询营养师
	4	评估患者的社会、心理问题，包括经济等	将患者视为一个整体，评估、发现患者及家庭的各个相关影响健康的因素，包括社会、心理、经济等
	5	寻求适宜的照护计划所需的资源和支持	认识自身的局限性，必要时转介给同事或其他专业人员
M4 照护实践措施 35%=6.125 分	1	采取措施促进生理、心理和社会健康，注意在专业许可的范畴内提供照护	结合案例和任务，选择和实施正确的照护措施，完成给定的任务
	2	基于评估结果，满足患者生理需求	选择合适的方法，满足患者的生活需要，促进自理能力，给予相应的支持
	3	针对患者的情绪做出恰当的反应	根据患者的情绪，包括患者的语言及身体/面部表情(例如：不想说话或抑郁、恐惧、焦虑、没信心或不愿改变、怀疑一切、敌对、害怕面对现实等；)采取恰当的方法，如共情、鼓励表达、解释、舒缓等
	4	护理干预方法正确、以患者为中心、关注患者的体验和感受、给予与文化相适应的措施	根据任务的要求，采用适宜的照护干预，符合患者的需要和场景的设置；照护方法正确，符合最新的照护指南和要求。方法错误一项扣一半分，方法错误两项及以上，扣除全部分数
	5	教育患者避免高危因素，帮助患者预防相关并发症	根据情况告知患者可能的高危因素以及可能导致的相关并发症，如跌倒、压力性损伤、肺炎、肌肉挛缩等，并教育其预防措施
	6	持续评估患者病情变化，及时发现紧急情况，并采取措施	告知患者最可能发生的紧急情况，并教会如何处理

	7	提高患者自我效能，加强自我管理	提供正性的、积极的支持，鼓励患者提高自我管理能力，方法包括：1. 鼓励患者做力所能及的事，为病人设立小目标和计划；达成目标给予正向反馈；2. 未达成目标时为患者分析利弊和原因；3. 分享成功案例和经验；4. 评估患者可能的影响目标达成的问题和困难等。至少做到2点，做到1点的一半分。
	8	提供相应的营养状态和需求的支持	选择合适的方法，提供相应的营养支持和照护干预，如协助用餐、餐食指导、饮食种类指导、以及健康教育给与合理化建议等
	9	通过患者健康教育，教会患者学习新的生活技能，促进健康的生活方式，建立自信和独立自主性，帮助康复	<p>给予出院指导、居家照护指导，教会患者日常维持健康的生活技能等，具体可包括：指导患者使用和存储药品；指导康复活动，进行规律性的运动；合理作息和娱乐；调节心态和情绪；戒烟酒，积极参与社会活动等</p> <p>使用正确的方法，如：1. 不使用专业术语；2. 让病人回复示范或复述；3. 简单易懂；4. 逻辑清晰；5. 适合病人的需要和理解能力。至少符合2点</p> <p>健康教育内容方式恰当，结合患者的具体情况(如职业、性格、爱好、家庭等)</p>
M5 创新 15%=2.625 分	1	根据患者的实际情况，及时调整照护方法和计划安排，具有灵活性	能在照护过程中，密切观察，良好沟通，迅速识别非预期的、计划外出现的问题，并采用灵活的方法来调整和应对；如发现缺少某样物品时的处置、患者提出的问题的处置，以及意外情况发生后的处置
	2	创造性地为患者提供全新的、安全的照护方式，解决患者问题，促进患者的健康和幸福感	照护过程中有创新的、有效的方法，符合最新的国际指南与患者需求，并能够有效解决问题
M6 评价 10%=1.75 分	1	效果评价	通过主动和患者讨论，了解各种措施的效果，识别让患者快乐和健康的有效方法，倾听和积极回应，得到患者对于效果的评价
	2	作下一步计划	判断现在的方法会给予患者多大的帮助，征询并同意患者的合理建议，与患者讨论作出下一步的干预计划
	3	照护文书记录	应至少包括评估(生理、心理、社会等)主要的或阳性的结果、存在问题及主要干预措施、效果评价或患者反馈、后续工作计划或者需要交接班内容等；记录准确，表达清晰易懂。
		其他：  将结合案例持续补充	
Part3		健康教育材料制作	制作最适合患者或家庭的健康教育材料
2.5 分	1	主题和内容恰当，表达恰当	根据案例描述和任务，选择恰当的健康教育内容，表达恰当，容易理解
	2	形式恰当(海报、手册、单页等均可)	适合患者或家庭的情况、需求和案例场景
	3	字体大小恰当，字数合适	海报的字体在1米外可以看清；个人阅读的资料适合SP的视力情况，可以看清。不易采用长的句子，英文版一般一句话不超过3个英文单词，中文版10个中文字符。

	4	用图画元素多于文字	对于每个主题，如果是用图画表示的，则计入图画组，如果用文字表示，计入文字组；两种方法都用，各计一半，最后确认图画元素是否多于文字元素
	5	版面设计和布局合理	各个主题或者板块之间清晰可分，至少使用4种不同的颜色，色彩搭配合理，美观
	6	没有专业术语，适合读者的阅读能力	专业术语指不容易被普通人理解的词语，阅读能力根据患者的学历和经历
	7	个性化，有创新	能够做到与其他人不一样，但是科学合理、效果良好
或		反思报告撰写	
2.5分	1	学习事件的描述	描述在刚才的实践过程中的某一你需要反思的学习事件，重点包括发生了什么？
	2	情感	这一学习事件发生的时候，你是什么感受？什么心情？怎么想的？
	3	当时你采取了什么方法去解决	在这一学习事件发生的时候，你采取了什么样的行动去应对的？
	4	评价1	在整个学习事件中，好的方面有哪些？好的体验有哪些？
	5	评价2	在整个学习事件中，不足的方面有哪些？不好的体验有哪些？出现了什么问题或者困难？
	6	分析	为什么会出现这样的好的体验或者不好的问题/困难？
	7	结论	针对这一学习事件进行总结
	8	提升计划1	你将采取哪些措施去改进和提升？去克服困难和问题？
	9	提升计划2	如果类似的事情再发生一次，我将会有哪些不同的做法和想法？

上海市星光计划组

主观分评分表（各个模块）

评判		0 从不	1 有时	2 经常	3 总是
J1 =0.5	总体	遵循最新的健康理念，遵守相关标准、规则和规章制度，团队合作意识。			
		操作开始时衣着得体，装扮符合职业要求			
		安全使用、保管和储存材料，不浪费，保护环境。			
		没有超时，没有浪费时间，合理的计划，妥善的安排，合理的逻辑，不仓促，不拖延。			
J2 =1	交流	选手确认病人已经理解。			
		表现出积极的倾听(例如:重复病人说的话,点头,说 mmh, 如果适当的话反映自己的感受)			
		与病人在同一高度或同一水平处进行交流。			
		保持眼神交流。			
		不要打断病人。			
		让病人表达想法和感受，表达同理心，对情绪做出反应。			
		问足够多的问题，适当地使用开放式问题和封闭式问题。			
		做任何操作、移动患者物品等，获得患者同意			
		以积极真诚的态度与病人沟通。			
		与病人友好地接触和互动，良好的节奏，宜人的语气等等。			
		对病人的问题和担心作出反应。			
		不要命令。			
		对病人表示欣赏，表现出兴趣，适当地表扬病人。			
总是在行动前询问感受、解释目的并获得许可。					
正确处理病人提出的冲突或困难的问题					
J3 =1	病人宣教	使用简单语言提供有关健康主题的信息。			
		发现病人的问题，帮助病人改善生活方式，如饮食、戒烟、生活方式、运动、保持良好的心态、使用各种设施和设备，促进健康的生活。			
		提供积极的支持，鼓励病人使用个人资源，提高自我管理技能。			
		将宣教与患者的一般情况相结合(如职业、性格、爱好、家庭等)。			
		使用正确的方法(没有专业术语，回示教或重复，简单易懂，逻辑清晰，适合患者理解能力)。			
J4 =0.25	尊重病人	尊重病人的文化和宗教信仰，给与选择的机会，正确处理反馈信息，包括异议和拒绝。			
		遵守与照护相关的保密和隐私的规章制度。			
J5 =0.25	安全	日常工作中安全和符合人体工程学的操作。			
		移动病人或重物采用节力原则，姿势和正确的位置。			
		始终保持患者的安全和环境的安全			