

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
(中职学生组)

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 70 min

二、竞赛任务及要求

1、项目任务描述

张先生,今年25岁,是一家信息公司的软件工程师。他近年来经常发生腹痛,一般都在腹部右侧,不是太剧烈但是经常有这样的感觉。有时候自行缓解,也有比较严重的情况需要去医院急诊输液治疗后,才会缓解。上一周和朋友聚餐后,夜晚腹痛再次发作,非常严重,出现发热、大汗,还有恶心和呕吐。朋友紧急送他到医院,确诊为慢性阑尾炎急性发作,接受了腹腔镜下微创阑尾切除手术治疗。现在是术后第三天,恢复良好,医生开出可以出院的医嘱。张先生独自在上海工作,单身,和朋友一起租住在公司附近;平时工作压力比较大,饮食和作息不规律,经常加班熬夜。

现在是早上8:00点,你是他的责任护士,来到病房。请为张先生提供以下健康和社会相关的照护:

- 对张先生进行出院前常规评估。
- 为张先生做好出院指导,包括口服抗生素。
- 回答张先生的问题,缓解他的紧张情绪。

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:阑尾炎疾病的概况和特点、急性发作的特点和治疗方法、术后恢复及健康生活的方式,以及紧急情况的处理等。

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字以内。

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 70 min

二、竞赛任务及要求

1、项目任务描述

朱先生, 75岁, 大约在1年以前被诊断为帕金森病, 开始服用左旋多巴, 每日三次。这一年来他的病情逐渐恶化, 在日常生活中更加需要家人的帮助。主要的症状表现为手的抖动, 行动迟缓和僵硬。这一周, 他的妻子因为生病住院了, 朱先生的生活由临时请来的钟点工阿姨帮助。昨天, 他在家中跌倒, 好在没有受伤。而且这几天, 他感到喝水的时候很容易呛到, 很不舒服。为此, 他感到烦恼, 不知道怎样顺利度过这段时间; 今天, 他打电话到社区服务中心, 请求帮助。

现在是上午9: 00, 你是日常照护他的社区护士, 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:

- 帮助他进食一些他喜欢的食物
- 根据朱先生的情况, 教会他正确进食和预防呛咳的方法
- 回答朱先生的问题, 教会他智能手机, 解除他的顾虑。

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，可以贴在患者家中，让患者及家人可以方便阅读。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：帕金森病的概况和特点、预防跌倒的方法和注意事项、推荐的健康生活方式，以及预防呛咳正确进食的方法等。

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字以内。

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 70 min

二、竞赛任务及要求

1、项目任务描述

刘奶奶，今年57岁，3个月前发生脑卒中；经医院治疗后病情稳定，生命体

征平稳，但是右侧偏瘫，入住长期照护中心。在这几个月中，经过康复治疗，刘奶奶的情况不断好转，肌力有所恢复。她有一个女儿，今年27岁，已经结婚生子，经常来看她。刘奶奶以前是一位教师，退休后帮助照顾外孙。现在，她的情况不断好转，但是还不能独立行动。刘奶奶依然很着急，希望尽快恢复可以回到家中，继续原来的生活。

现在是中午12:30，你是长护中心的健康照护师；你来到刘奶奶房间，她刚在床上吃完午餐。请为刘奶奶提供以下健康和社会相关的照护：

- 帮助刘奶奶做好餐后个人卫生
- 帮助需要午休的刘奶奶摆放合适的体位
- 和刘奶奶进行交流，缓解她的顾虑

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：脑卒中疾病的概况和特点、偏瘫侧肢体的运动方法、恰当的体位和良肢位的摆放，以及日常预防皮肤压力性损伤的方法。

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字以内。

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 70 min

二、竞赛任务及要求

1、项目任务描述

晓琳，今年17岁，是阳光高级中学的学生。她喜欢篮球运动，成绩优秀，期待考入心仪的大学。这段时间，她经常感觉烦渴多饮，体重减轻，但是未予注意；2周前，她因为运动中突然晕倒，送到医院，被诊断为I型糖尿病；经过治疗，晓琳病情稳定出院了。但是医生要求她每日监测血糖，并在餐前根据血糖值使用胰岛素笔注射胰岛素。晓琳和父母住在一起，这一周都是妈妈在帮助她；下周她就要回到学校了，心里很焦虑，来到社区服务中心寻求帮助。

现在是下午2点，晓琳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，请为晓琳提供以下健康和社会相关的照护：

- 确认晓琳掌握测量手指末梢血糖的方法并做好记录
- 教会晓琳注射胰岛素的方法
- 回答晓琳关于运动的问题，缓解她的焦虑

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：糖尿病的概况和特点、血糖监测的时间和血糖正常值、胰岛素注射的注意事项，以及低血糖的预防或处理方法等。

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字以内。

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。

上海市星光计划组委会竞赛办公室

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（中职学生组） 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）：	字迹应清晰，裁判老师可以辨认。除以上规定外，没有任何格式或内容限定。
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	用图画的元素多于文字	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	在这整个学习事件中，好的方面有哪些？好的体验有哪些？
	5	评价2	在这整个学习事件中，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				