

## 问题 1：分析在此情境下护士面临的核心挑战是什么？

### 【答案】

本案例的核心挑战在于体检流程因客观因素出现计划延迟，护士须运用专业护理礼仪高效化解客户的负面情绪，重建服务信任，同时兼顾体检流程的推进和维护候诊区域整体秩序，这考验护士“安全把控+人文关怀+流程协同”的综合专业素养。

## 问题 2：如果你是护士小王，将如何结合护理礼仪，有效处理该情况并维护体检秩序？

### 【答案】

**处理方式：**护士小王将遵循“敬人真诚、高效协同”的原则，通过以下四步规范处理。

#### **第一步：主动响应与体态礼仪——先稳情绪，再明情况**

面对李女士的急切诉求，护士小王立即放下非紧急工作，快速响应，兼顾情绪接纳与现场秩序维护。

**体态规范：**保持标准站姿，与李女士保持 30~50 厘米的适宜距离，微微欠身并点头示意，眼神专注且温和，传递“我在认真倾听”的信号，待其情绪稍缓后再回应，避免冲突升级。

**共情回应：**“李女士，非常理解您的心情，预约好时间却没能按时检查，空腹等候这么久，给您添麻烦了，实在抱歉。”

**引导分流：**为避免影响到其他候诊人员，小王轻声说道：“您先别着急，咱们到旁边休息区坐下，我马上帮您协调体检事宜。”同时做出“请”的手势，协助李女士至休息区就座。

## **第二步：沟通解释与信息礼仪——透明信息，体现专业真诚**

协助李女士就座后，护士小王用尊重且通俗的语言解释延迟原因，明确告知后续安排，消除她的未知焦虑。

**称谓规范：**始终使用“李女士”这一尊称，避免泛化称呼。

**信息透明（合理化延迟）：**“李女士，跟您同步一下情况，今天体检人数比预期多，加上超声设备刚才进行了临时技术维护，所以整体检查流程出现了延迟，我们正在协调。”（客观归因，不回避问题，体现诚信。）

**主动告知（明确等待预期）：**“李女士，您的检查预计还要等 10 分钟，诊室的信息栏会语音提醒，我也会随时关注。”（主动给出时间预期，减少未知等待带来的焦虑。）

## **第三步：人文关怀与行动礼仪——细化服务，提升体验**

在等待期间，小王主动提供针对性帮助，用细节服务传递护理温度，进一步缓解李女士的焦躁情绪。

**基础关怀服务：**“李女士，我给您倒了杯温水，您可以小口喝一点，不影响检查的。”（行动上体现关怀。）

**护士专业能力：**“我再帮您核对一下体检单信息，确认您的检查项目和既往健康情况，等会儿进检查室就能直接开始，您做的检查是腹部超声检查，主要排查肝、胆、胰、脾及双肾的形态与结构。您已经按

要求空腹了，这点做得特别好，能让超声图像更清晰。等会儿进入诊室后，医生可能会让您配合变换体位，比如侧卧或屈膝，您放松配合就行，整个检查 10~15 分钟，不会有不适感。如果检查中您有任何腹胀、隐痛等不适，也可以及时跟医生说，他们会根据您的情况调整检查节奏。”（通过信息核对强化个性化服务，结合检查项目精准科普，既体现专业储备，又缓解客户对检查过程的未知顾虑。）

**实时回应需求：**告知李女士，“您有任何需要，随时告知我。”

#### **第四步：持续跟进与协同礼仪——闭环管理，保障秩序，提升体验**

处理完李女士的诉求后，小王持续跟进流程，确保服务闭环，同时兼顾整体体检秩序。李女士 10 分钟后进行检查，并对护士的服务表示非常满意。