

# 新中興醫院

## 護理人員服務規定

類別	護理行政	編號	Nr001
主題	護理人員服務規定	制訂日期	98.04.15
負責單位	護理部	最近修訂日期	
負責人	黃小美	修訂次數	

### (一)服裝儀容：

- 1.依規定配識別證及執業執照影本。
- 2.穿著工作服需整齊平整，鈕扣完整；護士鞋需穿整齊並保持清潔。
- 3.態度端莊舉止大方，頭髮過肩者應挽起夾好，平時上班並可施淡妝及口紅。
- 4.依醫院規定制服穿著，加上白色(或膚色)襪子及白色(或膚色)護士鞋或球鞋。

### 各病房制服規定：

- (1)門診：白色護士服搭配白色褲子。
  - (2)病房：白色護士服搭配白色褲子或本院統一之碎花工作服
- 男性護理人員：整套白色制服。

### (二)工作應對態度：

- 1.應隨時保持面露微笑，態度自然大方。
- 2.對病患秉持耐心及愛心，並尊重病患權益及隱私。
- 3.發現病患問題能主動評估，並及時反映給醫師。
- 4.針對病患問題處理能採取正確有效的護理措施。
- 5.執行治療工作時能注意病患的隱私及心理感受。
- 6.主動參與醫師查房與床邊教學。
- 7.護理人員彼此需互助合作，在行有餘力時互相幫助。
- 8.遇人詢問，應目視對方態度謙和，應對有禮。
- 9.遇長官詢問及值班護理長查房時應起身相迎，並主動告知病房動態。
- 10.非本院醫療相關人員，不得告知有關病情或醫療資料。
- 11.不得對外發表任何有關病患消息。

(三)電話禮儀：

- 1.聽到電話鈴聲應於鈴響五聲內接聽，先報單位/問候語、姓名，並問好及「很高興為您服務」。
- 2.聲調應和氣、熱誠、有禮，嚴禁急躁、不耐煩或無禮。
- 3.應對得體並積極協助查詢或留言轉達。
- 4.如有不便告知之處或需對方久候，應婉轉解釋。
- 5.打出電話時，首先報出單位、姓名並問好。
- 6.公務電話勿談笑、聊天；對話簡潔扼要並注意結尾禮貌；結束時，待對方掛斷後再切斷電話。
- 7.使用完畢妥為掛好且動作輕巧。

(四)意見反應：

- 1.護理部e-mail信箱（護理長以上人員之e-mail貼在護理專區）。
- 2.護理部電話：主任-200
- 3.院長信箱、意見箱、醫院網路。