

以强化英语培训为重点增强奥运护理服务能力

◆冯志英 王建荣 皮红英 王社芬 王玉玲 魏畅 郭俊艳

【摘要】 目的：提高护士的英语水平，增强奥运护理服务能力。方法：采取全员培训、对两类人员重点培训以及对奥运医疗服务队成员强化培训的分层次、分阶段方式进行。结果：2007年全院护士英语考试成绩（73.58分）较2005年（62.35分）有了很大提高，同时增强了英语实际能力。体会：培训内容要紧密结合护理工作特点，培养实际应用能力；培训标准要突出个性化，提高学习兴趣；培训手段上要体现多样化特点，增强学习效果。

【关键词】 护士培训；英语；奥运护理服务

Nursing Training for the Olympic Games which emphasized on the English training / FENG Zhi-ying, WANG Jian-rong, PI Hong-ying, et al. // Nursing Department, General Hospital of PLA, Beijing, 100853 China // Chinese Nursing Management-2009,9 (3): 67-68

【Abstract】 Objective: This study aimed to improve the nurses' English level so as to improve the service ability for the Olympic Games. Methods: Trainings of different level and phrase were performed and the medical service teams for the Olympic Games were intensified trained. Results: Nurses' English test score in 2007(73.58) were higher than that of 2005(62.35) and the appliance ability of English was improved. Conclusion: The training content should be combined with nursing so as to improve the appliance ability of English. The training should emphasize the personalization so as to improve the study interest.

【Key words】 training; English; service for the Olympic Games

现全球范围内，以英语为官方语言的国家超过70个，因而英语作为一种语言工具，在促进不同国家人员之间的相互理解、相互交流上起着重要的作用。作为军队医院唯一一所奥运定点医院，我院负责2所奥运场馆的保健及奥运门诊急诊工作，因此对医务人员的一个重要要求就是能够熟练地使用英语。为了提高护士的对外沟通、交往能力以及专业技术能力，我院护理部从2007年起开展了多种形式的训练，以强化英语培训为重点，实行了分阶段、分层次的全员培训，取得了良好效果。

1 方法

1.1 第一阶段——全员培训，打牢专业英语基础

1.1.1 开展了全员学外语活动：为了提高全院护士的外语水平，护理部在2007年初就将开展外语培训列入全年的护理工作。根据护理人员的兴趣及原有外语基础，开设了英语培训班和日语培

训班。针对英语学习班同一时期内无法容纳众多人数、水平不一教师无法掌握授课进度的实际情况，由科室推荐1名外语较好的护士担任英语小教员，先在院内接受培训并考核合格，由英语小教员负责科室内每名护士的学习。这样小教员可根据护理部安排计划，针对科室护理工作开展情况及每名护士的水平，自由选择时间及进度，达到人人学习，共同进步的目的。此外，护理部还将科室英语学习情况列为查房内容，通过随机提问方式检查、督促学习的效果，促进学习计划的落实。

1.1.2 实行了英语早交班制：在广泛开展专业英语学习的基础上，实行了英语早交班制。早交班先从简单的内容开始，如床号、姓名、护理等级、诊断、出入院患者数、陪床数等，再逐步向病情交接过渡，这样使得每一位护士都需掌握本专科常见疾病的英文名称及发音，要学会运用护理交班常用语，在压力中逐步拓宽了词汇量，锻炼了说英语的勇

气，提高了英语应用能力。

1.1.3 实施了护理英语查房：由每个临床部推荐一个科室为试点，开展护理英语查房，针对患者的病情、心理特点，提出相应的护理问题并采取一定的护理措施。查房时除邀请与患者疾病护理有关的科室护理人员参加外，其他科室护理人员也可前来观摩学习并针对查房内容用英语展开讨论，提出不同见解。这样，一方面提高了护士临床分析问题的能力，同时也加强了不同护理专科间的交流与协作，利于患者疾病的康复，另一方面在讨论中也逐步提高了护士的英语沟通交流能力。

1.2 第二阶段——重点培训，提高两类人员英语水平阶段

1.2.1 开设了分层次英语培训班：在第一阶段广泛培训的基础上，2007年第四季度开始了第二阶段有重点的培训。对在第一阶段表现突出的英语水平较好的人员，再让其接受为期3个月的医学英语培训。内容以加强听、说、读能力为主，特别是在阅读方面增加医学专业的内容，在授课老师的选择上均为外语专业教师或外籍教师。培训结束后，英语考核成绩较好、护理技术过硬、服务态度较好的护理人员由本人申请、科室推荐参加奥运门诊和奥运志愿者工作。

此外，护理部针对英语基础较差、外语考核成绩较低的护士特别外请了英语教师，以复习第一阶段内容和培训基本词汇量、讲解语法为主，弥补她们所缺知识，缩短与其他护士的差距，使她们能够满足医院的基本要求。

1.2.2 举办了英语演讲活动：为了更好地在护理人员当中形成人人学习外语的良好氛围，激发学习的动力，我们利用2008年“5·12”国际护士节，举办了

作者单位：中国人民解放军总医院护理部，100853 北京市

作者简介：冯志英，硕士，副主任护师，助理员

英语演讲比赛。演讲的主题是“奥林匹克运动与护理工作”，这样在鼓励先进，促进大家学习外语的同时，也使护理人员学习了有关奥运知识，拓宽了视野。

1.2.3 选派人员出国培训：良好的语言环境可迅速提高外语水平。为此，医院利用多种途径选送外语较好人员到英语国家和日本进行专业培训和培训。这样在全外语环境下，不但使护士的听、说能力得到迅速提高，而且对所在国家的文化习俗有了一定的了解，利于更好地为国外运动员服务，这2年共计有27人次出国参加培训、学习，进行国际会议交流。

1.3 第三阶段——强化培训，熟练应用各种知识与技能

“好运北京”及奥运测试赛后，在总结前期培训和赛场服务情况后，对奥运志愿者和奥运门诊人员进行了脱产集中培训。主要内容有：奥运医疗英语情景训练、奥运常识、外事礼仪礼节、现场急救技能培训、运动伤的救护、反恐培训等，目的在于模拟运动员与观众在赛场中可能前来医疗点咨询、就诊的各种情况及来院就诊情况进行有针对性的训练，增强英语的实际应用能力。同时在专业上加强应对可能突发事件的培训，做到及时预防、及时发现、及时处理疾病，提高救治的成功率。

2 结果

2.1 全院护士的英语考试成绩有了明显提高

2007年、2006年全院英语考核成绩分别为73.58分和74.17分，较2005年的成绩62.35分，分别提高了18.01%和18.95%。

2.2 提高了英语应用能力

现2/3以上科室实行了英语早交班制，1/3以上科室进行了英语护理查房。在接待好运北京测试赛前来就诊的运动员中，护士以熟练的英语能力，对就诊患者进行了及时、准确的分诊及处置。北京市卫生局领导来院督导检查中，随机抽考了奥运医疗服务队4名护士，她

们均以较熟练的英语回答了所提的专业问题，受到检查人员的好评。

3 体会

3.1 培训内容要紧密结合护理工作特点，培养实际应用能力

当今的语言教学分别是语言能力、交际能力和社会文化能力的培养，强调语言的交际作用^[1]。这些内容体现在对护士的外语教学中就要加强护理专业英语词汇及常用表达方式的讲解，有重点地对国外文化习俗进行介绍，使护士能够借助语言这个工具，了解患者生理与心理的需求，做好针对性的护理服务。因而我们教材选择上，主要选择与护理工作实际密切相关、旨在提高口语能力的一些书籍上，如《首都护士临床服务英语》、《医务人员奥运英语会话》、《奥运医疗服务英语》等，并针对“好运北京测试赛”后表现出的护士专业英语不够扎实的问题，选用《护理专业英语》进行了强化集中培训。通过培训要求护士改变现在的“哑巴英语”状况，通过与外籍患者的沟通，在服务时做到3个了解：了解患者一般情况，如性格特点、爱好、宗教信仰等；了解患者主诉；了解患者需求。同时做好4项沟通工作：做好入院和出院介绍；做好护理操作前的解释工作；做好常用药物的介绍；做好康复指导工作，确保外籍患者得到高质量的护理服务。

在做好英语培训的同时，开展了岗位技能练兵活动。护理部每月确定一项护理技术，指定一项护理专业知识，由科室组织岗位练兵，临床部负责检查和考核，护理部随机抽查检验练兵效果，考核优秀者与年终考核挂钩。这样，激发了护士练习基本功的热情，促进了护理技术的提高。

另外我院还开展了护士礼仪培训，要求护士以规范的语言、良好的精神风貌、标准的护理技术服务于伤病员，展现军人护士风采，提升护士形象。

3.2 培训标准要突出个性化，提高学习兴趣

由于每名护士外语基础水平的差异，如以同样的标准要求护士就有可能造成“夹生饭”和“吃不饱”现象。因而在第一阶段广泛培训后，有针对性地开展了第二阶段培训。对英语基础差的，以强化基本知识为主，考核时针对所学内容，要求努力达到平均水平。对英语水平较好的，重点向奥运医疗服务队成员要求的标准培养，即具备一定的护理专业英语听、说、读、写能力。对于英语水平处于平均层面的护士，要求在英语较好护士的带动下，提高现有的水平。这样对于不同英语层次的护士设定不同的学习目标，以提高学习兴趣。

3.3 培训手段上要体现多样化特点，增强学习效果

激发培训人员的学习兴趣，活跃学习氛围是培训成功的秘诀。为了使学习外语方式更加灵活，学习效果更加明显，我们在培训期间增加了英文游戏及听英文歌曲、看英文短片等活动，将枯燥的英语学习过程融入了娱乐的因素以增加学习的趣味性。此外，培训时多以小组间的相互练习为主，组间每个成员语言的输入和输出就不断地相互影响、相互促进，从而使学员能够主动地多听、多学、多练，产生良性循环^[2]。另外，还将常用的护士技术操作，如“静脉输液”、“过敏试验”、“测量生命体征”等以英语模拟情景对话形式下发到每个科室，要求与日常的技术训练相结合，并和全院的岗位技能练兵比武相结合，做到练一门技术会一项常用英语对话，使护理技术与语言能力得以双提高。

总之通过分层次、分阶段地以强化外语为重点的培训，提高了全院人员的外语水平，增强了与外籍患者沟通能力，为做好奥运会的医疗保障服务打下了扎实基础。

参考文献

- [1] 胡涛. 五年制护理专业英语交际策略实证研究. 卫生职业教育, 2007, 25(18): 18-20.
- [2] 郑文静, 周染云, 孙静, 等. 试行护理英语培训的实践与经验. 现代护理, 2008, 14(2): 243-244.

[收稿日期: 2008-07-16]

(编辑: 崔怀志)