

主编 王建荣 王社芬

# 护理 规范用语与实践

HULI GUIFAN YONGYU YU SHIJIAN



 人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

# 护理规范用语与实践

HULI GUIFAN YONGYU YU SHIJIAN

主 编 王建荣 王社芬

编 者 (以姓氏笔画为序)

王玉峰 王华生 王社芬 向 晶

刘喜梅 许多朵 孙丽娜 孙婷婷

李海燕 杨晓秋 何 丽 林汉英

高 岩

摄 影 矫向前



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

---

## 图书在版编目 (CIP) 数据

护理规范用语与实践 / 王建荣, 王社芬主编. —北京: 人民军医出版社, 2008. 11

ISBN 978-7-5091-2142-9

I. 护… II. ①王…②王… III. 护理学: 语言学 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 153419 号

---

策划编辑: 马莉

文字编辑: 安丽惠

责任审读: 张之生

出版人: 齐学进

出版发行: 人民军医出版社

经销: 新华书店

通讯地址: 北京市 100036 信箱 188 分箱

邮编: 100036

质量反馈电话: (010) 51927270; (010) 51927283

邮购电话: (010) 51927252

策划编辑电话: (010) 51927301

网址: [www.pmmp.com.cn](http://www.pmmp.com.cn)

---

印刷: 北京天宇星印刷厂

装订: 京兰装订有限公司

开本: 850mm × 1168mm 1/32

印张: 7.25 字数: 128 千字

版、印次: 2008 年 11 月 第 1 版 第 1 次印刷

印数: 0001 ~ 4000

定价: 38.00 元

---

版权所有 侵权必究

购买本社图书, 凡有缺、倒、脱页者, 本社负责调换



## 内容提要

“白衣天使”是人们对护士优美形象的赞誉。为了树立良好的护士形象，营造和谐的护患关系，提高护理服务质量，本书从护理实践和创新的角度，提出了护士形象及窗口服务的标准及细则，规范了不同护理岗位的服务用语及内容，如各科室规范用语、涉外护理服务礼仪、人性化护理服务标准、护患沟通技巧及实例等。本书突出了创新性、实用性及操作性强的特点，针对相关内容配有彩色图片，可作为提升护士自身形象，提高护理服务水平的必备手册，也可作为新护士培训考试的参考用书。

香 港

2008.2

## 前言

为树立护士形象，开展文明规范服务，营造和谐护患关系，提高护理服务质量，为病人提供满意、放心、一流的护理服务，我们编写了《护理规范用语与实践》。旨在使每位护士在临床护理工作中，按照护士形象标准及护理服务规范用语，指导护理工作，规范语言和行为，加强同病人之间的交流，密切护患关系，让病人感受到护士热情、细心、温馨、耐心的护理，以优质的服务赢得病人的信任。

本书从护士形象举止，到不同岗位护理规范服务用语；从开展护士形象培训考核，到示范病区建设推广；从建立护理规范服务培训基地，到实践护理规范服务等方面进行介绍。突出了创新性护理理念、实用性及操作性强的特点，既是多年来护理规范服务的经验总结，又是创新性护理服务的研究成果。如病区护理规范服务模式，人性化护理服务标准，常见护患情景沟通实例，护士形象和窗口服务标准及细则，护理规范服务培训基地建设与实践等，是以往未报道过的。针对相关内容配有彩色图片，图文并茂，便于理解，经过多年的临床实践，提升了护士形象，提高了病人的满意率，减少了护患冲突。本书是临床护士做好护理工作的必备指导书，是护理管理者营造护理文化氛围，打造优质护理服务品牌的参考用书。

书中难免有不妥之处，敬请各位读者提出指导意见。

编者

2008.5

# 目录

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 一、护理工作宗旨和目标 .....       | 2  |
| 二、护理人员医德规范 .....        | 3  |
| 三、护士形象 10 条标准及细则 .....  | 5  |
| 四、门诊护理服务 8 条标准及细则 ..... | 23 |
| 五、门诊医务人员服务标准及细则 .....   | 33 |
| 六、护理工作人性化服务标准 .....     | 59 |
| 七、病区护理规范服务模式及要求 .....   | 63 |
| 八、日常护理操作规范用语 .....      | 66 |
| 九、特殊情况时护理规范用语 .....     | 76 |
| 十、特殊检查护理规范用语 .....      | 78 |

# 目录

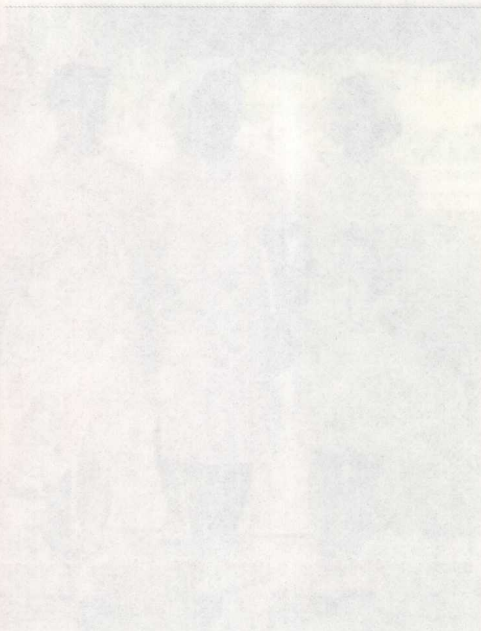
|                   |     |
|-------------------|-----|
| 十一、围手术期护理规范用语     | 87  |
| 十二、介入科导管室护理规范用语   | 95  |
| 十三、手术室护理规范用语      | 101 |
| 十四、监护室(ICU)护理规范用语 | 106 |
| 十五、血液净化中心护理规范用语   | 112 |
| 十六、产科产房护理规范用语     | 118 |
| 十七、特需科室护理规范用语     | 125 |
| 十八、消毒供应室规范用语      | 135 |
| 十九、配餐员服务礼仪与要求     | 139 |
| 二十、外送中心人员规范服务标准   | 148 |

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 二十一、涉外护理服务礼仪 .....        | 154 |
| 二十二、护士形象培训及考核 .....       | 160 |
| 二十三、护理规范服务示范病区建立与推广 ..... | 164 |
| 二十四、护理规范服务培训基地建设与实施 ..... | 169 |
| 二十五、赢得病人信任的几个要素 .....     | 175 |
| 二十六、缓解护患冲突的几个技巧 .....     | 181 |
| 二十七、常见护患情景沟通实例 .....      | 187 |
| 二十八、护患交流忌讳 .....          | 218 |

# 护士心语

HUSHI XINYU

★多一份舒畅，少一份焦虑；  
多一份真实，少一份虚假；  
多一份快乐，少一分悲伤。



## 一、护理工作宗旨和目标

用我们的爱心、耐心、细心、热心和奉献精神创造一流的护理质量，全心全意地为病人服务，竭尽全力提高病人的健康水平和生命质量。

为病人提供规范、快捷、安全、高效、优质的护理服务，尽最大努力满足病人的需求。



## 二、护理人员医德规范

1. 视病人如亲人，做到热心、耐心、细心，让病人家属放心。
2. 不断更新护理知识，提高护理水平，做好基础护理、心理护理和专科护理，杜绝强制性护理。
3. 医护密切合作，认真执行医嘱。做到勤奋、谨慎，严格落实护理制度，防止差错事故。
4. 勤于管理，保持病区良好秩序，创造整洁、肃静的治疗护理环境，让病人有安全感和舒适感。



# 护士心语

HUSHI XINYU

★你不能决定生命的长度，但你可以控制它的宽度；

你不能左右天气，但你可以改变心情；

你不能改变容貌，但你可以展现笑容；

你不能控制他人，但你可以掌握自己；

你不能预知明天，但你可以利用今天；

你不能样样顺利，但你可以事事尽力。

### 三、护士形象10条标准及细则

仪表整洁、举止端庄  
真诚微笑、主动问候  
护理及时、体贴周到  
动作轻柔、技术娴熟  
善于沟通、热情服务

#### (一) 仪表整洁、举止端庄

##### 1. 着装仪表

(1) 帽子：燕式帽要戴正、戴稳，距离发际4~5cm，帽子后用白色发卡固定，头发要求前不过眉，后不过肩，如为长发，应用发网束于脑后，可戴规定头饰（黑色、咖啡色）。戴圆帽时，要求前不遮眉，头发要全部遮在帽子里，不露发际，帽子接缝放在后面，边缘平整。帽子要求洁净。

(2) 工作服：门诊及病房护士着白色工作服，手术室、监护室、小儿科护士服的颜色分别为绿色、淡绿色、淡粉色。工作服洁净、平整、扣子齐全，内衣领口、袖口不宜露在工作服外面。夏季裙服不超过工作服的长度，冬季应统一穿白色裤子。

(3) 鞋袜：护理人员要穿统一下发的护士鞋，要求鞋

面干净。袜子颜色为肉色，着长袜或短袜不能露在裙摆或裤脚的外面。

(4) 装饰要求：工作时不着浓妆，不用味浓的香水，不留长指甲，不着彩色甲油，不戴墨镜、戒指、手镯、耳饰及项链等饰物。

## 2. 举止姿势

(1) **站姿**：头正、颈直，目光平视，两肩平齐、外展放松，挺胸收腹，两腿并拢，双臂自然下垂，或两手相搭在下腹部，双脚呈“V”字型或“丁”字形。





(2) **坐姿**：在站姿的基础上，单手或双手向后把衣裙下端拉平，轻轻坐在椅面的前  $2/3 \sim 3/4$  上。双膝并拢，小腿略后收。两手轻握，置于腹部或腿上。

(3) **走姿**：在站姿的基础上，行走时以胸带步，弹足有力，柔步无声。两臂自然摆动，前后摆幅不超过  $30^\circ$ 。小步、稍快，走直线。



#### （4）持治疗盘

**盘：**双手握托治疗盘两侧中间边缘，肘关节呈  $90^\circ$  贴紧躯干，置于腰以上高度。



#### （5）持血压计

**计：**一手持血压计，将血压计放在一侧前臂上，用肘关节稍做固定，另一手自然下垂。

### (6) 持病历

**夹**：一手持病历卡，轻放在同侧胸前，稍外展，另一手自然下垂。



### (7) 持交班

**本**：一手持交班本上角，另一手持交班本下角，肘关节紧贴躯干，身体站直。

