

# 护理人员 形象重塑



■ 主 编 张 莉

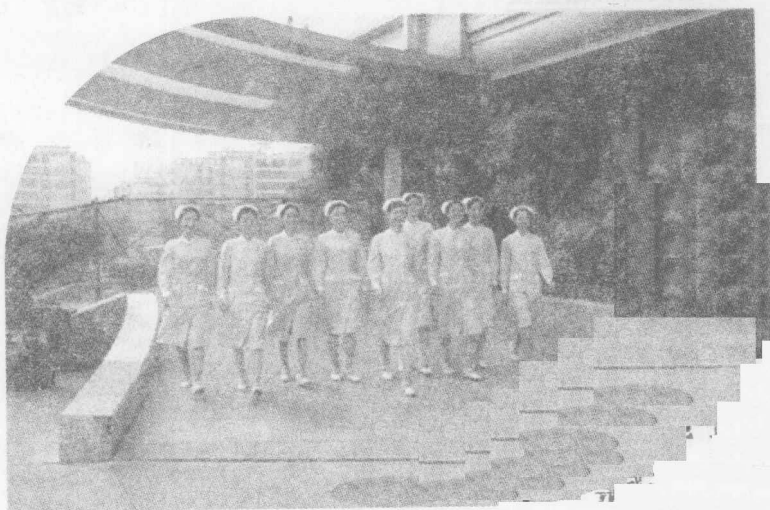


第四军医大学出版社



# 护理人员形象重塑

主 编 张 莉



第四军医大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

护理人员形象重塑/张莉主编. —西安: 第四军医大学出版社, 2005. 11

ISBN 7-81086-231-6

I. 护… II. 张… III. 护理人员-修养 IV. R192.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 131855 号

## 护理人员形象重塑

主 编 张 莉

责任编辑 郭国明 徐文丽

出版发行 第四军医大学出版社

地 址 西安市长乐西路 17 号(邮编: 710032)

电 话 029-84776765

传 真 029-84776764

网 址 <http://press.fmmu.sn.cn>

印 刷 陕西省印刷厂

版 次 2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

开 本 850 × 1168 1/32

印 张 6.25

字 数 160 千字

书 号 ISBN 7-81086-231-6/R·188

定 价 25.00 元

(版权所有 盗版必究)

## 《护理人员形象重塑》编写人员

主 编 张 莉  
副主编 苏敏谊 袁卫红 陈书人 李媛媛  
编 者 (以姓氏笔画为序)  
毛小英 甘瑞容 李媛媛 李绮慈  
苏敏谊 邱彩凤 何少丽 何建珍  
张 莉 陈书人 林玉英 林丽华  
罗玉瑛 罗丽芳 罗银秋 练桂英  
赵巧红 袁卫红 梁少容 彭伟英  
蒋细英 傅似兰 雷小燕



## 让理念与知识 在传递与分享中增值

——致读者朋友们的一封信

亲爱的读者朋友们：

你们好！感谢您打开这一页，感谢您的信任与支持！首先请让我们来分享一个小故事——

有个人问上帝：“为什么生活在地狱里的人都不快乐，生活在天堂里的人都那么快乐呢？”上帝笑了：“我带你去地狱、天堂分别走一趟吧！”上帝带那人先来到了地狱，走进一个房间，发现那里有一锅热腾腾的鲜美的食物，人们围坐在锅前，但人人脸上都是一副饥饿而痛苦的表情。虽然每个人手里都有把勺子，虽然他们都努力试图将勺子里的食物送到自己口中，但没人可以吃到勺子里的食物，因为勺子实在是太长了。上帝接着带那人来到了天堂，在同样一锅食物前围坐着一群人，与地狱里截然相反，这里人人脸上都洋溢着快乐而幸福的微笑。虽然他们每个人手中同样是一把很长很长的勺子，但他们都努力将食物送到其他人的口中……

其实，快乐并不在于那把勺子有多长，而在于你如何去用它。快乐会在分享中成倍地增长。虽然我们知道您对护理工作内涵的理解可能比我们更深刻，对护理服务的持续改进可能比我们更重视，对护理服务品牌的打造也可能比我们更有经验，但我们还是愿意把“勺子里的食物”与您分享，愿意将我们在护理人员形象重塑过程及护理服务过程中的探索、困惑和收获与您交流，因为我们坚信知识、理念、信息等会在交流中增值。

我院护理部于2002年倡导并组织开展了“护理人员形象重塑工程”活动，编写了《护理人员形象工程手册》，对护理人员

仪容、仪表、仪态,护理服务中的礼仪及服务语言、副语言等多方面进行了规范和场景模拟。通过目标确立、学习培训、组织实施、进行效果评估及反馈改进五个程序的循环,护理人员的形象、服务态度、服务技巧等都有了可喜的提升。2004年,围绕护理服务的及时性、预见性,护理服务流程的可行性及系统的适应性,护理服务的客户反馈及沟通系统、管理组织系统、服务营销(口碑)、礼貌有效解决问题、处理纠纷、安全服务等方面确立了“护理优质服务系统和评分标准”。该系统和评分标准以护理服务的行为和技能培训为切入点,突出了护理诊疗服务的时限性是优质服务的起点,强化了护理系统要开放、有弹性、可持续改进;同时确立护理团队的愿景、价值观及护理团队的公共礼仪,并围绕每月一个主题开展感动服务。在全院护士的共同参与下,护理部还结合临床实际制订了《护理技术操作规程及温馨操作流程指导手册》、《护理技术操作规程及温馨告知指导手册》、《温馨巡视用语指导》等规范,对护士起到了培训及指引作用,促进了护患之间的有效沟通。

今天,我们将佛山市第一人民医院护理人三年多的探索和实践浓缩于这本《护理人员形象重塑》中。本书内容包括护理人员外在形象的重塑——确立护理人员行为规范;护理人员内在品质的重塑——构建与先进医院文化相适应的护理文化;护理人员形象重塑目标体系——优质服务体系的建立等三部分内容,提出了建立学习型护理团队的发展方向。

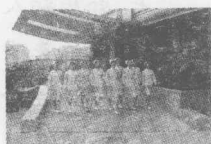
由于时间仓促,编者水平有限,本书还存在着许多不足之处,期待着您的批评和指教。亲爱的读者朋友们,让我们的知识、理念在传递与分享中增值,让中国护士的形象更具风采。

广东省佛山市第一人民医院护理部主任 张 莉

2006年元月

# 目 录

## 第一章 护理人员外在形象重塑—— 护理人员的行为规范 1



|                           |        |
|---------------------------|--------|
| 第一节 护理人员的仪容、仪表及仪态重塑 ..... | ( 2 )  |
| 一、护理人员的行为规范 .....         | ( 2 )  |
| 二、行为规范的整体要求 .....         | ( 2 )  |
| 三、护理人员仪容、仪表、仪态重塑 .....    | ( 2 )  |
| (一)仪容 .....               | ( 2 )  |
| (二)仪表与着装 .....            | ( 3 )  |
| (三)仪态、举止 .....            | ( 4 )  |
| 四、护理人员服务礼仪重塑 .....        | ( 8 )  |
| (一)公共服务礼仪 .....           | ( 8 )  |
| (二)护理服务行为礼仪 .....         | ( 9 )  |
| (三)护理操作礼仪 .....           | ( 10 ) |
| (四)电话礼仪 .....             | ( 11 ) |
| (五)抢救礼仪 .....             | ( 12 ) |
| (六)电梯礼仪 .....             | ( 12 ) |
| (七)会诊礼仪 .....             | ( 13 ) |

## 第二节 护理人员技术操作过程中语言、副语言模拟

|                           |        |
|---------------------------|--------|
| 及温馨用语 .....               | ( 14 ) |
| 一、青霉素皮试 .....             | ( 14 ) |
| 二、体温、脉搏、呼吸、血压的测量及记录 ..... | ( 15 ) |

|                  |        |
|------------------|--------|
| 三、女病人导尿术 .....   | ( 16 ) |
| 四、大量不保留灌肠 .....  | ( 17 ) |
| 五、鼻饲法 .....      | ( 18 ) |
| 六、晨间护理 .....     | ( 19 ) |
| 七、卧床病人更换床单 ..... | ( 20 ) |
| 八、床上洗头 .....     | ( 21 ) |
| 九、床上浴 .....      | ( 22 ) |
| 十、静脉注射 .....     | ( 23 ) |
| 十一、肌肉注射 .....    | ( 24 ) |
| 十二、静脉输液 .....    | ( 25 ) |
| 十三、中心双鼻孔吸氧 ..... | ( 26 ) |
| 十四、电动气管内吸痰 ..... | ( 27 ) |
| 十五、中心气管内吸痰 ..... | ( 28 ) |
| 十六、电动口腔吸痰 .....  | ( 29 ) |
| 十七、中心口腔吸痰 .....  | ( 30 ) |
| 十八、电动鼻腔吸痰 .....  | ( 31 ) |
| 十九、中心鼻腔吸痰 .....  | ( 32 ) |

### 第三节 各类护理人员的服务规范、语言及副语言模拟

|                               |        |
|-------------------------------|--------|
| .....                         | ( 33 ) |
| 一、门诊护理人员服务规范、语言及副语言模拟 .....   | ( 33 ) |
| (一)挂号处服务规范 .....              | ( 33 ) |
| (二)咨询处导诊护士服务规范 .....          | ( 36 ) |
| (三)检验单发放处服务规范 .....           | ( 38 ) |
| (四)门诊分诊护士服务规范 .....           | ( 40 ) |
| (五)门诊(含特需门诊)治疗室护理人员服务规范 ..... | ( 51 ) |
| (六)门诊(含特需门诊)手术室护理人员服务规范 ..... | ( 53 ) |
| 二、急诊科护理人员服务规范、语言及副语言模拟 .....  | ( 56 ) |

|                               |        |
|-------------------------------|--------|
| (一)急诊科导诊人员服务规范 .....          | ( 56 ) |
| (二)急诊科接线员服务规范 .....           | ( 56 ) |
| (三)急诊科夜诊护士服务规范 .....          | ( 56 ) |
| (四)院前急救护士(出诊护士)服务规范 .....     | ( 57 ) |
| (五)急诊抢救室护士服务规范 .....          | ( 57 ) |
| (六)静脉输液室护士服务规范 .....          | ( 58 ) |
| (七)中心治疗室护士服务规范 .....          | ( 58 ) |
| (八)急诊留观室护士服务规范 .....          | ( 59 ) |
| 三、病房护理人员服务规范、语言及副语言模拟 .....   | ( 66 ) |
| (一)病房护理人员服务规范 .....           | ( 66 ) |
| (二)特需诊疗中心护理人员服务规范 .....       | ( 68 ) |
| 四、特殊区域护理人员服务规范、语言及副语言模拟 ..... | ( 80 ) |
| (一)内镜中心护理人员服务规范 .....         | ( 80 ) |
| (二)手术室护理人员服务规范 .....          | ( 86 ) |
| (三)供应室护理人员服务规范 .....          | ( 89 ) |
| (四)产房护理人员服务规范 .....           | ( 91 ) |
| (五)新生儿病区护理人员服务规范 .....        | ( 95 ) |
| (六)血透中心护理人员服务规范 .....         | (100)  |

#### 第四节 温馨巡视用语 .....

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 一、巡视的基本技巧 ..... | (103) |
| 二、交接班巡视用语 ..... | (103) |
| 三、日常常规巡视 .....  | (105) |

#### 第五节 就诊者投诉的处理 .....

|                   |       |
|-------------------|-------|
| 一、正确看待投诉 .....    | (107) |
| 二、投诉的类型及原因 .....  | (108) |
| 三、处理投诉的基本原则 ..... | (109) |

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 四、处理投诉的程序 ..... | (110) |
|-----------------|-------|

## 第二章 护理人员内在品质重塑—— 建立与先进医院文化相适应的 护理文化



113

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 第一节 医院文化的相关概念 ..... | (113) |
| 一、医院文化的概念 .....     | (114) |
| 二、护理文化的概念 .....     | (114) |
| 三、医院文化的基本要素 .....   | (114) |

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| 第二节 医院文化的理念体系 .....         | (116) |
| 一、医院环境 .....                | (116) |
| (一) 物态环境 .....              | (116) |
| (二) 人文环境 .....              | (117) |
| 二、建立与医院工作目标相一致的护理工作目标 ..... | (119) |
| 三、树立以人为本的护理队伍价值观 .....      | (120) |
| 四、建立革新型的护理管理模式 .....        | (122) |
| 五、改变护理人员的理念,树立“五种”意识 .....  | (124) |
| 六、强调团队意识,建立一支高绩效的护理团队 ..... | (127) |
| 七、医院精神 .....                | (128) |
| 八、医院的职业道德建设 .....           | (128) |
| 九、医院的社会形象建设 .....           | (129) |

|                                          |       |
|------------------------------------------|-------|
| 第三节 相对完善的医院外观识别系统是良好医院文化<br>的外在体现 .....  | (129) |
| 一、提升医院及护理队伍的品牌意识,创技术、服务、<br>管理三大品牌 ..... | (129) |

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| 二、加强信息化建设 .....            | (130) |
| (一)护理信息化建设 .....           | (130) |
| (二)护理网站建设 .....            | (130) |
| (三)医院院徽、院歌、院史、院刊 .....     | (131) |
| 三、医院的外貌和建筑风格是医院的物态文化 ..... | (132) |

### 第三章 护理人员形象重塑目标体系的建立——为就诊者提供优质服务 134



|                        |       |
|------------------------|-------|
| 第一节 优质服务的相关概念 .....    | (135) |
| 一、服务的概念 .....          | (135) |
| 二、优质服务的概念 .....        | (135) |
| 三、开展优质服务的必要性及迫切性 ..... | (136) |

|                      |       |
|----------------------|-------|
| 第二节 护理服务的分型及特点 ..... | (136) |
|----------------------|-------|

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 第三节 护理优质服务的要素 ..... | (138) |
|---------------------|-------|

|                                         |       |
|-----------------------------------------|-------|
| 一、向就诊者显示积极的工作态度——运用“五把金钥匙” .....        | (138) |
| (一)塑造最佳的护士形象,显示护士良好的精神风貌(金钥匙一) .....    | (141) |
| (二)显示积极态度需要良好的形体语言表达——非语言沟通(金钥匙二) ..... | (145) |
| (三)掌握说话的技巧(金钥匙三) .....                  | (149) |
| (四)掌握打电话的技巧(金钥匙四) .....                 | (154) |
| (五)保持精神饱满,防止疲劳综合征(金钥匙五) .....           | (156) |

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 二、识别就诊者的需求 .....    | (158) |
| (一)就诊者的一般需求 .....   | (158) |
| (二)识别就诊者需求的法宝 ..... | (159) |
| 三、满足就诊者的需求 .....    | (167) |
| 四、确保就诊者成为回头客 .....  | (172) |

|            |       |
|------------|-------|
| 参考文献 ..... | (176) |
|------------|-------|

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 附录 1: 护理优质客户服务程序标准 ..... | (177) |
|--------------------------|-------|

|                                       |       |
|---------------------------------------|-------|
| 附录 2: 加强医院护理文化建设提升护理团队核心<br>竞争力 ..... | (180) |
|---------------------------------------|-------|



## 第一章

### 护理人员外在形象重塑—— 护理人员的行为规范

南丁格尔说过：“护理是最精细的艺术”。它可以发挥护理工作所有的美和力。“力”包括：科学之力、智慧之力、技能之力、人格之力。“美”包括：善良、睿智、理性的内在美，语言、仪表、举止的外在美。护理工作将内在美与外在美融为一体，为就诊者创造出美的就医环境，使就诊者产生美感，感受生命与生活的美好。随着社会医学模式的转变，我们的服务对象已不仅仅是有病的患者，还包括那些身体没疾病的人，如：患者的陪护和家属、孕产妇、儿童、老人以及一些亚健康的人群。无论他们身患疾病与否，同样需要得到身心的关怀和护理。如果我们把他们都统称为“病人”，显然是不贴切的。那我们就用一个平淡却真实和朴素的词来称呼他们——就诊者。就诊者就是来医院找医生的人，他们来医院就是通过咨询医生、检查，弄清楚身体的各种情况，最后作出诊断。本章通过对护理人员外在形象（仪容、仪表、仪态、行为礼仪规范等）重塑进行论述，为护理人员塑造出美的形象，给就诊者创造美的感受。



## 第一节 护理人员的 仪容、仪表及仪态重塑

护士的形象即医院的形象,就诊者可通过护士而开始对医院的整体印象进行评估。所谓形象,就是一个人的内在素质在行为方式和精神面貌上的表现。

### 一、护理人员的行为规范

护理人员的行为规范是护理人员在护理实践工作中所形成的一定礼仪关系的概括和反映,这种行为准则,不断地支配和鞭策着护理人员在临床工作与护患交往中的行为。

### 二、行为规范的整体要求

要求护理人员通过自己的语言、动作、姿态、表情、仪容、仪表、行为举止等体现出我们对就诊者的尊重、欢迎、关注、友好,体现出我们严格认真的服务精神、就诊者至上的服务意识、热情周到的服务态度、丰富的临床知识、娴熟的操作技巧、快捷的服务效率。

### 三、护理人员仪容、仪表、仪态重塑

#### (一)仪容

1. 仪容的定义 仪容指人的容貌。容貌虽天生,但只要给予适度的修饰,可更显示出您对他人的尊重、对生活的热爱,增强自己的自信。

#### 2. 仪容的要求

(1)淡雅清爽:淡妆上岗、文雅大方、表情自然、精神饱满。

(2)微笑服务:笑容亲切、适度,做到择时、择情,指向明

确。不要面孔冷漠,表情呆板。微笑是一种无国界的世界性语言,它虽无声,却可以表达出欢悦、同意、赞许、尊敬、同情等多方面信息。自然、亲切、真诚的微笑可起到安抚就诊者,增强信心的作用。

(3)眼神:谈话时应注视对方,目光温和大方、亲切友好、坦诚。不戴墨镜、太阳镜,以表明尊重、重视对方。切忌东张西望,目中无人。

(4)气质与风度:高雅、大方、乐观、谦和、亲切、不骄、不躁、不怠。

## (二)仪表与着装

1. 仪表的定义 仪表与着装指人的外表。包括身材、容貌、姿态、风度、个人卫生、修饰、服饰等,仪表是形象魅力的外部特征。在人际交往中,它是一种“无声的语言”,传递给他人有关这个人的“非语言信息”。

2. 仪表与着装要求 护士的仪表与着装应体现护士的职业美,给人以端庄、稳重、平静之感。具体要求:

(1)护士服饰应整洁、美观、大方、职业化,充分显示护士的个性、身份、涵养及心理状态等。

(2)着工作服要求:大小合适,平抚无皱褶。纽扣要齐全扣好,若有破损、脱扣应及时缝补,不能以胶布、别针代替纽扣。内部袖口、裙边不得外露。胸牌挂于左胸处。

(3)口罩:口罩清洁无污迹,戴口罩应遮住鼻翼。

(4)戴帽:戴燕尾帽,两边微翘,前后适宜,用白色或其他淡色发夹固定。戴圆帽时,帽子应包裹头发,无碎发外露。头发整洁,发型大方。长发应用医院统一发夹发网固定,戴制式头花;短发不过肩,刘海不宜过多过长。

(5)鞋袜:穿统一的护士鞋,鞋面应干净、洁白;袜子以白色、肉色或淡灰色为宜,袜长过膝,勿将裸腿露于工作服外。



(6) 手: 洁净, 不涂指甲油, 不留长指甲, 不戴戒指, 不外露手镯、手链。

### (三) 仪态、举止

1. 仪态的定义 护士仪态是指护士与就诊者交往活动中所表现出来的姿态和风度, 通过言谈举止, 给人留下的第一印象。

2. 仪态举止要求 文雅、端庄、步伐适度轻巧, 动作敏捷大方。

(1) 体态语(副语言): 即无声语言。通过微笑、眼神、人体触摸、空间距离、头部活动、手势等来传情达意。

(2) 眼神: 眼睛是人类心灵的窗户, 可折射出人们灵魂深处的东西。在与就诊者的交往中, 要运用不同的目光, 传递给就诊者“我尊重和重视您, 我理解您, 我关心您”等信息。

(3) 人体触摸: 是用非语言沟通向他人表示关心的一种重要方式。护士在与就诊者的沟通过程中, 应根据不同的情景、不同就诊者的特点、双方沟通的程度选择合适的触摸方式。如: 护士在巡视就诊者、观察病情时, 对老人、小孩及同性就诊者, 适时使用触摸可向就诊者传递“我在关心您, 我理解您”的信息。

(4) 空间距离: 美国心理学家霍尔将人际沟通中关于距离的应用划分为亲密距离、个人距离、社交距离和公众距离 4 种。

• 亲密距离(50 厘米以内): 一般只有感情非常亲密的双方才会允许彼此进入这个距离。在医疗护理工作中, 某些护理操作规程如口腔护理、皮肤护理、床上浴、晨间护理、输液等, 必须进入亲密距离, 这时应向就诊者作解释, 使就诊者有所准备并予以配合。

• 个人距离(50 ~ 120 厘米): 这也是比较亲近的交谈距离。在医疗护理工作中, 护士与就诊者交谈、了解病情或向就诊

者解释某项操作、进行健康教育等时,建议采用这种距离,以表示对就诊者的关切、爱护,也便于就诊者听得更清楚。

- 社交距离(1.2~4米):这是正式社交和公务活动常用的距离。在医疗护理工作中,查房时站着与就诊者对话,常用此距离。此时,应注意说话的音量,以保证对方听清楚。

- 公众距离(4米以外):这是人们在较大的公共场合所保持的距离。在医疗护理工作中,护士对就诊者进行集体的健康教育时,常用此距离。

在实际工作中,沟通距离不是一成不变的,护士要保持对距离的敏感性,重视距离在沟通的有效性和舒适感中所起的作用,选择适当的距离,以表示对就诊者的尊重、关切和爱护。

(5)站姿:站立是护士最基本的活动形式,是保持仪态美的基础。分规范站立、自然站立和优美站立。

- 规范站立:挺胸收腹,眼睛平视,嘴微闭,面带笑容,双臂体前交叉,右手放在左手上,置于小腹处,以保持随时向就诊者提供服务的状态。女子站立时,脚呈“V”字形,双膝和脚后跟靠紧。男子站立时,双脚与肩同宽,双手亦可在后腰处交叉搭放。

- 自然站立:在规范站立的基础上双手自然摆放。

- 优美站立:身体微侧,呈自然的45度,斜对前方,面部朝向正前方,脚呈“丁”字步,即右(左)脚位于左(右)脚的中后部,人体重心落于两脚间。

站累时,脚可以向后站半步或移动一下位置,但上体仍应保持正直,不可以把脚向前或向后伸出太多或叉开很大。

站立时最忌:身体东倒西歪,重心不稳,或倚墙靠壁,一副无精打采的样子。另外双手不可以叉在腰间或环抱胸前,貌似盛气凌人。

(6)坐姿:入坐要轻缓,坐姿要端正,走到座位前自然转身,右脚向后撤半步,左手扶裙。在背后无依靠时,上身应正直而稍前倾,头平正而臂贴身,两手随意放在自己腿上,两腿间距和肩