

全国医院护士在职培训用书



XIANDAI HUSHI
SHIYONG LIYI

主 编 黄建萍

现代护士 实用礼仪

第2版



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

R11
2
R192.6
21=2

全国医院护士在职培训用书

现代护士实用礼仪

XIANDAI HUSHI SHIYONG LIYI

(第2版)

主 编 黄建萍



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

北 京

图书在版编目(CIP)数据

现代护士实用礼仪/黄建萍主编. —2版. —北京:人民军医出版社, 2010. 7

全国医院护士在职培训用书

ISBN 978-7-5091-3844-1

I. ①现… II. ①黄… III. ①护士-礼仪 IV. ①R192.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 112979 号

策划编辑: 张利峰
齐学进

文字编辑: 高 磊 责任审读: 黄栩兵

出 版 人: 齐学进

出版发行: 人民军医出版社 经销: 新华书店

通信地址: 北京市 100036 信箱 188 分箱 邮编: 100036

质量反馈电话: (010)51927290; (010)51927283

邮购电话: (010)51927252

策划编辑电话: (010)51927300—8700

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: 9.75 字数: 236 千字

版、印次: 2010 年 7 月第 2 版第 1 次印刷

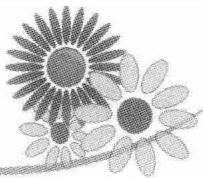
印数: 16001~20000

定价: 39.00 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

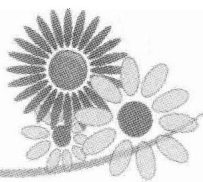


编者在第1版的基础上进一步完善原有内容,本着从日常护理工作入手,以塑造现代完美护士,提升护理专业群体的服务礼仪水平为目的,以“应当怎样做”才是践行现代护士礼仪为重点,详细介绍了护理礼仪导论、护士仪表着装标准、护士仪态举止、护士日常工作礼仪、护患关系礼仪、日常护理工作礼仪、护士与医院内部人员交往礼仪、涉外护理礼仪、手机电话礼仪等,并增配DVD示教光盘。本书适用于各级护理人员及护理院校学生进行礼仪学习和培训使用。

编著者名单

主 编	黄建萍				
副主编	黄叶莉	钱阳明	刁利华	陈定樑	
	田 远	丁青艾	吴俊生	徐武夷	应 岚
顾 问	杨 晔	吕连桂	张恩华		
编 者	(以姓氏笔画为序)				
	丁青艾	刁利华	于瑞英	马丽芬	么蔚敏
	王文珍	王洪璞	王振玉	王爱华	王惠贤
	支文艳	孔玉芳	甘小四	宁淑兰	田 力
	田 远	田沈平	冉志远	包丽芬	朱 为
	朱晓法	刘 岩	孙艳杰	杨 莘	李玉玲
	李启堂	李 青	李洪艳	李 娜	李海燕
	李淑娥	李 照	李 毅	吴亚雪	吴育云
	吴俊生	吴淑华	应 岚	汪丽芳	宋 阳
	张志敏	张 勇	张 骊	张 萍	张 锦
	陈定樑	陈 俐	陈淑革	罗 军	罗莎莉
	罗 晶	金慧玉	郑培浩	赵美娜	赵继军
	荣 加	胡建军	姜 丽	贾广月	贾 燕
	钱阳明	徐武夷	徐雪峰	徐清东	徐 辉
	郭 波	席延荣	席淑华	黄叶莉	黄建萍
	黄海燕	黄 瑾	阎成美	渠 青	董彦菊
	韩金红	韩素贞	靳翠玲	蔡伟萍	翟文君
	潘建军	潘培涛	潘淑琴	霍世英	

序



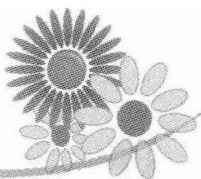
礼仪是随着人类社会文明程度提高而逐步完善的、约定俗成的行为规范。护理作为一门独立的学科,越来越注重为病人提供全身心、全方位的优质护理服务。护士在除专业技术外的各种服务中,其言行举止应充分体现对病人的关心照顾和体贴,符合专业行为规范的要求。因此,护士礼仪不仅具有一般社交礼仪的基本特征,还具有护士职业的文化特性。护士礼仪作为一种专业文化模式,是护理工作交流规范的艺术和学问,应不断用以指导护理行为过程的规范性。

本书作者在护理临床实践中,不断总结护士礼仪的职业特点和具体艺术,将长期临床护理、护理管理的实践经验精练提高,为更好的把护士诚信大方、美好庄重的职业形象和科学、严谨、精湛的职业技能有机的结合起来,赢得病人的信任,得到社会的认可,编写了这本临床护理工作礼仪工具书,以便护士群体在激烈的社会服务竞争中更好的体现出护理工作的价值。

本书以标题寓意,文字通俗、层次分明、内容丰富、图文并茂,针对临床护理服务中病人需要护士怎样做的问题,阐述了护士应该如何做的道理,具有较强的可读性、实用性、指导性,并可方便的参考查阅,有助于护士提高护理专业人文理论知识和护理工作艺术,是临床护士礼仪规范的必备读物,也是医学院校护生适应角色转换的必备教材。

中国人民解放军总后勤部卫生部原部长

序 二



礼仪是人际交往的基本规则和行为准则。护士礼仪不仅具有一般社交礼仪的基本特征,还具有护士职业的文化特性。护士礼仪学是研究护理服务艺术、交往艺术和形象艺术的一门学科,是体现护士内强素质、外树形象的一门学科。

军队医院的礼仪更具有独特性,对军队医院建设和发展、保障部队战斗力、提高部队医院在社会上的公信度具有十分重要的作用。部队医院必须坚持姓“军”为兵的办院方向,充分认识为部队、为老干部服务的重要性,真正把部队的需要和呼声作为医院的“第一信号”。护士礼仪不仅适合护士,还适合医师,真正把护士礼仪学习好、应用好,对于坚持“以病人为中心”的服务理念,努力为伤病员提供医疗的、精神的、文化的和情感的服务,使尊重病人、关爱病人、方便病人、服务病人的人文精神,在为部队服务的全过程中得到充分体现具有重要的现实意义。

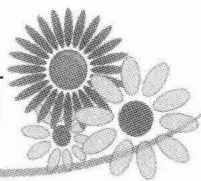
多位护理专家在护理实践中总结出一系列护理艺术特点,编著了这本临床护理工作礼仪书,献给广大护理工作者,这是护理界的一件大喜事。

本书文字通俗、流畅,层次分明,内容丰富新颖,图文并茂,具有科学性、先进性、实用性和可操作性等特点,有助于提高护理人员的自身形象和文化水平,是现代护士不可多得的必备读物,也是护士学生难得的好教材。

卫生部医政司护理处

郭志红

再版前言



自 2006 年 5 月《现代护士实用礼仪》出版发行以来,作为临床护士服务礼仪工具书、指导书,得到了广大同行的喜爱。

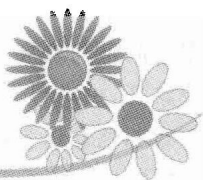
《现代护士实用礼仪》是由全国各地多家大医院长期从事临床护理、护理管理、护理教学工作实践的专家,根据现代社会对护理服务的需求,针对我国护理专业目前存在的护理服务礼仪教育、管理中的不足,从日常护理工作入手,以塑造现代完美护士,提升护理专业群体的服务礼仪水平为目的,以“应当怎样做”的指导思想为重点,共同编写的。

护士作为一个专门与伤病员打交道的职业,不仅需要精湛的业务技术和良好的思想道德,还需要有良好的人际关系和良好的礼仪。我们个人、我们护理这个行业和我们的医院凭什么得到社会认可和病人满意?孔圣曰:“克己复礼”“悠悠万事,唯此唯大”。礼仪形象是个人文化素质和行业质量的外延,古今社会,有谁愿与无“礼”之人交往?现代社会哪个无“礼”行业可生存、发展?“不学礼,无以立”。如果“望之不似人君”,那么,“见微而知著”,就有可能得不到社会的认可。医院的每一个岗位,工作的每一个环节,所在的每一处环境,都有与之相适应的礼仪要求。在打造护士完美的社会形象、在建树医院行业口碑,以求创造良好的经济效益和社会效益的万般努力之中,提高护士服务礼仪水平,是重要的,是绝不可以小视的基本条件。做“言之有物,行之有礼”的“知书达理”之人,“有礼走遍天下”,方可取得事业的永续成功。

我谨代表本书全体编审委员,向热情关心、帮助本书出版并再版的领导、同事、朋友表示衷心的感谢。文中如有不当之处,恳请各位专家、同行批评指正。衷心的祝愿我们的护理事业蓬勃向上,我们的白衣天使美丽健康!

主 编 黄建萍

目 录



第1章 护理礼仪导论	(1)
一、礼仪——人类社会的一种行为规范	(1)
二、礼仪八条原则	(3)
三、仪表要求的原则	(4)
四、历史上和现实中的君子礼仪·功利礼仪·道德礼仪	(6)
五、好“礼”如春风,伴您好运人生	(7)
六、做知书达礼之人只需从小事做起	(7)
七、礼貌、礼节是礼仪规范的具体形式	(8)
八、护士礼仪的特征——职业行为规范	(8)
九、护士礼仪的作用	(10)
十、护士职业礼仪管理	(12)
十一、全院护理礼仪培训的步骤及实施方法	(12)
十二、护理礼仪服务的管理与考核	(14)
十三、护理礼仪规范服务示范基地的组织机构及人员职责	(15)
十四、示范基地指导思想和目标原则	(15)
十五、护理礼仪规范服务示范基地的考核验收	(16)
十六、示范基地带教老师的选拔	(17)
十七、护理礼仪示范基地培训时间参考及内容步骤	(18)
十八、受训学员考核验收的评分标准与考试方法	(19)



第2章 护士规范着装——凝聚着天使的自信与骄傲	(22)
一、护士服装史话	(22)
二、护士服首创于南丁格尔时代	(22)
三、我国护士服的问世与发展	(22)
四、服装是职业象征,护理界有着严格区分	(23)
五、护士服装款式和色彩语言新说	(24)
六、进出病区的便装要大方秀雅	(25)
七、让人心仪的护士服,是一种职业礼服	(26)
八、特殊护士服的特殊语义与着装标准	(27)
九、燕帽象征着护士职业的圣洁和高尚	(30)
十、护士戴燕帽的发型、发饰	(31)
十一、护士戴圆筒帽的发型	(33)
十二、护士戴口罩的职业标准	(33)
十三、护士佩戴胸卡的要求	(34)
十四、穿一双舒适得体的工作鞋助你健步如梭	(34)
十五、护士上岗佩戴饰品或过分装饰会影响职业美和静态美	(35)
第3章 护士职业女性妆容,打造严谨端庄的职业美	(37)
一、淡妆上岗如柔柔春风,展示我们自尊自爱的人生态度	(37)
二、职业女性尽善尽美的魅力,随时随处带来好心情	(37)
三、职业妆容的定位与忌讳	(38)
四、化职业淡妆需要重视的事情	(39)
五、职业日妆和晚妆的施妆区别	(39)
六、化职业妆的步骤流程	(40)
七、会化职业妆,还要会洁面	(40)
八、施妆技巧——洁肤、护肤,并作必要的妆前修饰	(40)
九、粉底的选择和用法	(41)
十、粉扑定妆容	(41)
十一、画眉技巧	(41)
十二、描画眼线三步曲	(44)



十三、画眼影的小细节	(44)
十四、眼睫毛修饰的技巧	(45)
十五、腮红的选择和使用位置	(46)
十六、掌握唇膏的涂法,画龙点睛之神笔	(46)
十七、注意眼影、腮红、唇彩的搭配关系	(47)
十八、年轻护士天生丽质,平时也需注意夜班后的修护	(48)
十九、延缓衰老以防为主,平时需注意不同年龄段的护 理皮肤的重点	(48)
二十、快乐情绪与美丽肌肤帮你祛除暗淡疲倦肤色	(49)
二十一、自制醒肤面膜	(49)
二十二、皮肤保养常识提示	(49)
二十三、辛劳的护士姐妹,不要忽视拥有一双柔美的手	(50)
第4章 护士风度优雅的仪态举止	(51)
一、亭亭玉立的站姿展示护士挺拔俊秀	(51)
二、稳重端正的坐姿显出护士谦虚娴静的良好教养	(53)
三、文雅美观的蹲姿显出护士职业的素养	(55)
四、轻盈机敏的步态走出护士的动态美	(56)
五、推治疗车方法	(57)
六、用平车(担架车)、轮椅运送病人的方法	(58)
七、持病历夹姿势	(59)
八、端治疗盘姿势	(60)
九、搬拿椅子方法	(60)
十、护士操作的节力与美感	(62)
十一、用正确优美的手势引领病人	(63)
十二、引领时护士应保持的正确位置	(64)
十三、手势不同,语义各异	(65)
十四、首语——表达意向的体态语	(68)
十五、点头致意礼——体现护士真诚尊重和主人翁意识	(68)
十六、诚心鞠躬的要点	(69)
十七、护士礼仪姿态顺口溜	(69)



十八、护士工作中几种常用的距离	(71)
第5章 护士亲切诚信的职业形象	(73)
一、打造使病人信任的护士职业形象	(73)
二、优秀护士理想的特征、人格、道德	(74)
三、护患交往中的“+ - × ÷”和“四道”	(75)
四、护士应养成随时与病人沟通的良好习惯	(75)
五、正确的目光交流方法使你达到成功的沟通	(76)
六、目光交流中要注意避免的 10 种眼神	(77)
七、微笑无价带给病人万缕春风	(78)
八、微笑的种类与练习	(79)
九、护士职业的微笑比其他行业更重要	(80)
十、不适用的表情及动作	(80)
十一、牢记他人名字和恰当的称呼帮你提高沟通成功的 概率	(81)
十二、掌握说服的技巧,让说服卓有成效	(82)
十三、护患语言交流的禁忌	(83)
十四、在病人倾诉中插话的技巧	(84)
十五、在病人倾诉中提问的技巧	(85)
十六、要保持乐观情绪去感染病人	(85)
十七、护士的职业情感与语言交流	(86)
十八、换位思考——己所不欲,勿施于人	(86)
十九、倾听能满足病人的心理需求,也使护士全面了解病人	(87)
二十、鼓励的作用与技巧	(88)
二十一、护士常用语态八种	(88)
二十二、感谢的方式	(90)
二十三、道歉的原则和技巧	(90)
二十四、婉言拒绝的方式和技巧	(91)
二十五、提出请求时要使用请求语	(92)
二十六、与病人交流技巧的 22 个“要”	(92)



二十七、与病人交流的技巧 15 个“不要”	(93)
第 6 章 严谨自律的护士工作作风	(95)
一、对病人一视同仁是护士诚信守信的本分	(95)
二、工作再忙,也要控制好自己的情绪	(95)
三、门诊护士窗口形象与医院形象紧密关联	(96)
四、灿烂的微笑和得体的问候是门诊护士的基本功	(97)
五、安排特殊患者提前就诊,分诊护士应对其他候诊者做好 解释服务	(97)
六、特事特办,灵活机动	(98)
七、对军队伤病员的特殊礼仪	(98)
八、门诊护士工作要雷厉风行,态度应和风细雨	(99)
九、急诊护士用语应简单明确,急不失礼	(99)
十、急诊绿色生命通道中的礼仪	(99)
十一、急诊护士要有严格的时间观念	(100)
十二、亲切告知,做在急诊留观病人开口之前	(100)
十三、急而不乱,周全有序	(101)
十四、和蔼热情地接待每位新入院病人	(101)
十五、病人入院“八个一”“八个到”“四个勤”“两个印象” ..	(102)
十六、新入院的病人第一个愿望就是有所归属	(103)
十七、病房护士文明服务七声	(103)
十八、一切从病人需求出发	(104)
十九、护士的首问责任制	(104)
二十、护士应按等级护理要求为病人服务	(105)
二十一、呼叫器要放在病人信手可得的地方	(105)
二十二、床头呼叫器不能代替护士观察巡视	(105)
二十三、护士接听呼叫器的态度一定要让病人有安全感 ..	(106)
二十四、病区安静管理——减少噪声污染,给病人一份静谧 空间	(106)
二十五、晚间熄灯前夜班护士要细心巡视病房	(107)
二十六、对夜间失眠患者的频繁呼叫,值班护士要有足够的	



耐心予以安慰并帮助	(107)
二十七、行动不便患者外出做检查,应有详细解释并安排 陪同	(108)
二十八、送患者检查时路遇熟人,不可停留攀谈	(108)
二十九、护士操作前礼仪是加强护患沟通的重要程序	(109)
三十、操作治疗前要体现对病人的尊重和关心	(109)
三十一、发药礼仪——发药到口,送水到手	(109)
三十二、注射治疗有痛苦,护士要做好充分的安慰和指导	(110)
三十三、输液前周到细致的解释礼仪	(110)
三十四、通知病人检查前的配合一定要注意观察病人是否 掌握	(111)
三十五、让正在接受护理操作的病人感到他是最重要的 ..	(112)
三十六、让导尿、灌肠病人安然自在	(112)
三十七、催交住院押金需避开病重或大手术的病人	(113)
三十八、床头桌是病人的个人空间	(113)
三十九、一次性手套要一次性使用	(113)
四十、病房护士送迎手术病人	(113)
四十一、手术台上病人渴望你的关怀	(114)
四十二、手术台上医护言行要谨慎,举止要得当	(114)
四十三、手术室迎送病人“六个一”,给手术前后的病人许多 安慰	(114)
四十四、护士提供保障做到“六个一”,让手术医生顺利做好 手术	(115)
四十五、供应护士要随时与科室沟通,掌握临床需求	(115)
四十六、血透室护士要做到“四个一”	(116)
四十七、护理是一种服务而不光是管理	(116)
四十八、对待病人家属应像对待病人一样和蔼、热情、耐心	(117)
四十九、回答病人家属的询问不是护士的额外负担	(117)



五十、对哪些病人不宜送鲜花	(118)
五十一、对残疾病人的应激状态,护士要保持镇静	(118)
五十二、善于提问可决定交谈深度和广度	(119)
五十三、抚触在心理沟通中需应用适度	(119)
五十四、健康宣教关键要使用通俗易懂的语言	(121)
五十五、出院道别——关爱的延续	(121)
五十六、出院宣教及随访	(121)
五十七、在老年病人护理中要注意的五个问题	(122)
五十八、临终病人护理礼仪	(124)
五十九、对亡故病人家属的安抚与禁忌	(125)
第7章 护理管理者的职业风采	(127)
一、护理部主任的领导艺术——领导者的内在美	(127)
二、护理部主任的人格魅力——仪表美的内涵	(127)
三、护理部主任的仪表仪态	(128)
四、护理部主任的沟通艺术——人际交流的礼仪	(129)
五、护理部主任的激励艺术——表扬激励的礼仪方式	(131)
六、护理部主任的谈话艺术	(132)
七、要重视与各部门之间的尊重、协调	(133)
八、与护士长之间良好的沟通是取得信任、支持的途径	(134)
九、护理部主任的批评艺术	(134)
十、善于主持会议,掌握大会讲话的技巧	(136)
十一、总护士长自身形象的榜样力量	(138)
十二、总护士长要带动、塑造、管理好群体礼仪形象	(139)
十三、总护士长要善于因势利导,把下属的状态调整到 最佳	(139)
十四、敢于替下属承担责任	(140)
十五、耐心听取护士长的抱怨	(140)
十六、宽容让下属感受真诚	(141)
十七、护士长是“知书达理”的护士群体的引领者	(141)
十八、护士长要舞好“批评”这把双刃剑	(142)



十九、护士长既是医院各种公共关系中的枢纽,又是护士在 接人待物中的楷模	(143)
二十、护士长要把倾听当成是一种说话的方式	(143)
二十一、护士长要最大限度的满足护士工作中最殷切的 需求——渴望被肯定	(144)
二十二、善于调动每个人的积极性是护士长的必修课	(144)
二十三、护士长关心下属,要少用权、多用情	(145)
二十四、护士长以尊重、信任、诚意取得科主任的理解支持	(145)
第8章 护理查房及交接班礼仪	(147)
一、护理查房的分类和形式	(147)
二、查房时的礼仪位置	(147)
三、守时是查房必需的礼貌	(149)
四、护理查房是护士的工作,配合查房并非病人的义务	(149)
五、护理查房要认真倾听、即时记录和适时提问	(149)
六、关爱病人体现在细微之处	(150)
七、病房交接班的内容和形式	(150)
八、严肃规范的晨间集体交接班礼仪	(151)
九、亲切细致的床头交接班礼仪	(151)
十、认真严谨的日常班次交接班礼仪	(152)
第9章 电话礼仪	(153)
一、注意电话形象——使对方如见其人	(153)
二、在病区内打电话常限3分钟内	(153)
三、文明通话——自报家门4种模式	(154)
四、及时接听,铃声不过三	(154)
五、亲切热诚的声音表达着你积极热诚的工作态度	(155)
六、接打电话的声音,以对方能听清为度	(155)
七、语速音调要让对方听起来感觉舒服和谐	(156)
八、尽量不在私人休息时间打工作电话	(156)
九、护生接电话时自己不清楚的事,要马上请老师接听	(157)