

现代护士



医药学院 610 2 12034171

用礼仪与

护患沟通技巧

XIANDAIHUSHI

SHIYONGLIYIYU

HUHUANGOUTONGJIQIAO

中国中医药出版社



医药学院 610 2 12034171

现代护士实用礼仪 与护患沟通技巧

李 旭 主 编



中国中医药出版社

图书在版编目(GIP)数据

现代护士实用礼仪与护患沟通技巧/李旭主编. —北京: 中国中医药出版社, 2007. 6

ISBN 978-7-80154-682-5

I. 医… II. 李… III. 医药卫生人员—礼仪—沟通技巧
IV. R192

中国版本图书馆 GIP 数据核字(2007)第 051224 号

现代护士实用礼仪与护患沟通技巧

主 编: 李旭

出版发行: 中国中医药出版社

经 销: 新华书店

印 刷: 北京星月印刷厂

开 本: 850mm×1168mm 1/32

印 张: 14 印张

字 数: 380 千字

版 次: 2007 年 6 月第 1 版

印 次: 2007 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-80154-682-5/R·892

定 价: 38.00 元

版权所有 侵权必究

如有印装质量问题请与承印厂调换

编 委 会

主 编：李 旭

副主编：杨学为 施伯乐

编 委：（按姓氏笔划为序）：

王文京	王建军	王素玲	王 蕾
任威烈	吴立德	陈启秀	孟志华
苏运霖	柳 松	林毓材	徐海涛
杨明福	韩庆久		

前 言

护士礼仪是指护士在护理职业活动中应遵循的行为准则。在日常工作中，微笑服务、礼貌待人是护士应具备的基本素质。护士的礼仪可以从护士的个体形象、容貌、服饰、言谈、举止、姿势、礼节等各方面展现出来，并融入职业行为和服务工作之中，对护理工作质量的提高至关重要。

护理工作是一门科学，又是一门艺术。护士是医院里人数最多且与患者接触最密切、时间最长的群体。护士的服务贯穿于患者入院、住院、出院的全过程。患者入院后，首先注意的是护士的仪表。护士衣冠整洁、举止端庄是护理工作中最基本的礼仪，体现着护士特有的精神风貌，象征着护士的自信，凝聚着护士的骄傲和希望。护士应注重自身在患者心目中的形象，这也是建立良好护患关系的基础。随着社会的进步和文明程度的提高，护士应熟练掌握和运用沟通的方式和技巧，通过护患沟通满足患者需求，增强亲和力，有效提高沟通效果，达到提高护理质量的目的。

编 者

2007 年 6 月

第一部分

现代医务礼仪 与素养

目 录

第一部分 现代医务礼仪与素养

第一章 医务礼仪概论	(1)
第一节 医务礼仪的基本概念	(1)
一、内涵	(1)
二、特点	(2)
三、作用	(3)
四、与相关学科的关系	(4)
第二节 医务礼仪的历史渊源	(5)
一、发展概况	(6)
二、不同时期的特点	(7)
三、历史局限性	(10)
第三节 医务礼仪的学习	(11)
一、适用对象	(11)
二、学习意义	(11)
三、学习方法	(12)
第二章 医务礼仪的原则和要求	(14)
第一节 基本原则	(14)
一、尊重原则	(14)

二、平等原则	(16)
三、和谐原则	(17)
第二节 知识要求	(19)
一、专业知识	(19)
二、医德修养	(20)
三、整体素质	(24)
第三节 医务活动礼仪	(25)
一、交谈礼仪	(25)
二、诊断礼仪	(34)
三、治疗礼仪	(36)
四、护理礼仪	(41)
第三章 医务礼仪的基本常识	(45)
第一节 仪容	(45)
一、头发	(46)
二、面容	(47)
三、其他容貌	(48)
四、皮肤保养和化妆	(49)
第二节 仪态	(57)
一、手势、手姿及禁忌	(57)
二、身姿及禁忌	(62)
第三节 仪表	(70)
一、正式场合的女士衣着	(71)
二、正式场合的男士衣着	(78)
三、休闲场合的衣着	(91)
四、色彩搭配常识	(92)
第四章 医务礼仪相关常识	(94)
第一节 通讯	(94)

一、电话礼仪	(94)
二、书信礼仪	(98)
三、电子邮件礼仪	(103)
第二节 餐饮	(104)
一、中餐礼仪	(105)
二、西餐礼仪	(109)
三、酒、茶、咖啡	(115)
第三节 出行	(125)
一、乘汽车	(126)
二、乘火车	(129)
三、乘飞机	(129)
第四节 馈赠	(130)
一、馈赠前的准备	(130)
二、礼品选择	(131)
三、赠礼与受礼	(132)
四、送花常识	(135)
五、吉祥物品	(139)
第五节 求职	(146)
一、求职准备	(146)
二、面试技巧	(150)
三、网上求职	(152)
第五章 涉外礼仪	(153)
第一节 涉外交往的基本准则	(153)
一、维护形象	(153)
二、不卑不亢	(154)
三、以右为尊	(155)
四、求同存异	(155)

五、入乡随俗	(156)
六、尊重隐私	(157)
七、信守约定	(159)
八、热情有度	(159)
九、女士优先	(160)
十、不必过谦	(160)
第二节 涉外交往的基本礼仪规范	(160)
一、个人礼仪	(160)
二、接待礼仪	(161)
第三节 涉外交往的馈赠常识	(165)
一、亚洲国家的馈赠	(165)
二、西方国家的馈赠	(166)
三、国际交往中馈赠举要	(167)
附录 部分国家的礼仪习俗	(169)
一、泰 国	(169)
二、新加坡	(172)
三、美 国	(175)
四、澳大利亚	(181)
第六章 医务礼仪文献撷萃	(184)
第一节 中国古代医德名篇	(184)
一、张仲景《伤寒杂病论·序》	(186)
二、孙思邈《千金要方·大医精诚》	(188)
三、龚廷贤《万病回春·医家十要》	(189)
四、陈实功《外科正宗·医家五戒十要》	(190)
第二节 国外著名医德文献	(192)
一、希波克拉底誓言	(193)
二、迈蒙尼提斯祷文	(194)

三、日内瓦宣言(日内瓦协议法)	(195)
四、护理伦理学国际法	(196)
五、悉尼宣言	(197)
六、国际护理学会护士守则	(198)
七、夏威夷宣言	(199)
八、爱丁堡宣言	(201)
九、赫乐辛基宣言	(204)
十、新世纪的医师职业精神——医师宣言	(208)
第三节 中国现代重要医德规范文献	(213)
一、中华人民共和国医务人员医德规范及实施办法	(214)
二、中华全国医院自律公约	(215)
第四节 医学生礼仪道德规范	(216)
一、医学生誓言	(217)
二、高等医药院校学生行为规范	(217)
三、高等学校学生行为准则	(218)
四、实习医师礼仪常识	(219)
五、医学生日常礼貌用语	(220)
第五节 节日(纪念日)礼仪	(220)
一、健康宣教节日	(220)
二、感情沟通节日	(226)
三、节日(纪念日)汇总	(236)

第二部分 护患沟通技巧

第七章 护患沟通概述	(243)
第一节 沟通的概念	(243)

第二节	沟通的过程	(245)
第三节	沟通的形态	(247)
第四节	患者呼吸沟通	(248)
第五节	何谓护患沟通	(250)
第六节	护患沟通是护理活动的基础	(252)
第八章	护患关系	(255)
第一节	角色与护患角色	(255)
第二节	患者角色适应	(257)
第三节	患者心理特征	(259)
第四节	护患关系是一种特殊的人际关系	(263)
第五节	创造良好的护患关系	(264)
第六节	话说护患纠纷	(265)
第九章	护患沟通的语言技巧	(272)
第一节	语言表现的多远性	(272)
第二节	护患沟通中的常用语	(279)
第三节	护士语言美的标准	(283)
第四节	切忌伤害性语言	(284)
第五节	语言交流中的四性	(284)
第十章	护患沟通中的非语言艺术	(287)
第一节	非语言沟通是一种深层的交流	(287)
第二节	独特的非语言沟通	(288)
第三节	非语言沟通的类型及其应用	(292)
第四节	视觉语言	(299)
第五节	道德形象整饰	(301)
第十一章	护患沟通中护理伦理	(303)
第一节	护理伦理	(303)

第二节	关心与关注	(305)
第三节	尊重	(307)
第四节	场合道德	(310)
第五节	护患沟通中的法律问题	(313)
第六节	如何处理常见的护理伦理缺陷	(315)
第十二章	护患沟通锦囊	(319)
第一节	护患沟通模式	(319)
第二节	初次沟通前的准备	(320)
第三节	称呼的讲究	(325)
第四节	自我介绍	(326)
第五节	1 分钟沟通	(327)
第六节	交谈的技巧	(332)
第七节	倾听的技巧	(336)
第八节	提问的技巧	(337)
第九节	告知的技巧	(338)
第十节	安慰的技巧	(340)
第十一节	沉默的技巧	(341)
第十二节	幽默的技巧	(342)
第十三节	说服他人的技巧	(343)
第十四节	沟通中的红绿灯	(345)
第十五节	先了解什么人得什么病	(349)
第十六节	学会给患者 1 个苹果	(350)
第十七节	恰当运用心理暗示	(351)
第十八节	重视沟通的效果	(354)
第十九节	情感同步	(357)
第二十节	化阻力为助力的技巧	(361)
第二十一节	音乐是一种特殊的沟通语言	(364)

第二十二节	双赢的沟通	(366)
第二十三节	影响护患沟通的因素	(369)
第十三章	诊疗过程中的护患沟通	(378)
第一节	候诊时的护患沟通	(378)
第二节	检查治疗过程的护患沟通	(380)
第三节	手术前的护患沟通	(381)
第四节	手术后的护患沟通	(383)
第五节	出院时的护患沟通	(384)
第六节	分娩前的护患沟通	(386)
第七节	护理操作前的护患沟通	(387)
第八节	与特殊病程患者的护患沟通	(388)
第九节	与传染病患者的护患沟通	(391)
第十节	与精神病患者的护患沟通	(394)
第十一节	与肿瘤患者的护患沟通	(396)
第十二节	与临终患者的护患沟通	(399)
第十三节	与不同年龄和性别患者的护患沟通	(400)
第十四节	特殊情景下的护患沟通	(405)
第十五节	与失语患者的护患沟通	(409)
第十六节	患者签字前的护患沟通	(411)
第十四章	社区护患沟通	(413)
第一节	社区护患沟通的意义	(413)
第二节	社区护患沟通技巧	(414)
第三节	社区健康知识的传播技巧	(415)
第四节	家庭访视的护患沟通	(416)
第五节	电话访视的护患沟通	(423)
第六节	预防接种的护患沟通	(425)

第一章 医务礼仪概论

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范,它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成,并且以习俗、习惯和传统等方式固定下来。对一个人来说,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对一个社会来说,礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

礼仪的内容涵盖社会生活的各个方面,关于礼仪的著述也非常丰富,如商务礼仪、交际礼仪、公共礼仪、政务礼仪等等,其中涉及医务礼仪方面的论述,引起了医务工作者的关注。

医务工作者是时刻同各种人群打交道的群体,他们的一言一行,牵动着患者敏感的神经;他们的一举一动,体现出医务人员对患者的关注程度。

社会经济的快速发展,促使人们日益关注自己的身心健康,也使人们对医务人员的期望值越来越高。

医务人员不仅要有精湛的医术、高尚的医德,还要具备礼仪常识,才能让患者放心,让社会满意。

我们提出医务礼仪的基本概念,不仅有其历史的渊源,更有其现实的意义。

第一节 医务礼仪的基本概念

一、内 涵

医务礼仪,是医务人员运用普通交际礼仪学的规范和原则,在医疗实践活动中处理与其他人员之间相互关系的交际活动规范。

医务礼仪属于职业礼仪范畴,要遵循医务工作特殊的交际形式和特点。它既是医务人员素质修养的外在表现,又是医务人员职业道德的具体体现。

医务礼仪是普通礼仪与医学、医学伦理学、医学管理学等研究领域的交叉。它以普通交际礼仪为基础,又有其行业的特殊性,是医务人员进行诊疗活动中长期形成的、被大家公认的、自觉遵守的道德准则和言行习惯。

二、特 点

基于医疗行业本身的特殊性,医务礼仪表现出服务性、专业性和私密性等基本特点。

(一)服务性

一般来讲,医务人员与患者或来访者之间是服务与被服务的关系,这就决定了医务礼仪具有服务性的特点。

明确了这个特点,医务人员在工作接待时,就要时刻注意自己的言谈举止,为服务对象创造一个优美的服务环境,提供优质的服务。

医务礼仪的服务性,要求医务人员在与服务对象交流时应大方而热情、诚恳而细心,详细询问有关病史和感受;诊治时态度谦和、举止文明,尽量使其感受到体贴入微的服务,取得患者的信任和配合。

总的原则是要做到有礼有节,既不可漫不经心,拒人于千里之外;也不可矫揉造作,一味取悦对方。

(二)专业性

医疗服务不同于一般的服务,其特点是为服务对象提供医疗保健方面的专业服务,其侧重点在医疗,是在医疗活动的过程中体现服务。所以,医务礼仪有其专业性。

在医疗服务的过程中,服务者与被服务者不是对等的关系,往

往表现出主动与被动的关系。同时,诊疗活动中有许多专业性的要求,如询问的专业用语、查体的规定动作、查房的标准站位等,都有区别于其他服务活动的特殊要求。

医务礼仪的专业性,要求医务人员在服务时掌握主动权,在充分尊重对方的同时,遵守医疗规范,不可因迁就对方而提供不应有的服务。

(三)私密性

由于要对服务对象进行全面而深入的了解,以便明确诊断、正确医治,所以医务人员常常需要了解对方的个人行为甚至隐私,因此医务礼仪突破日常礼仪的界限,表现出私密性的特点。

如对患头痛、失眠、抑郁、焦虑等疾病患者,探讨病因必然会涉及其夫妻子女关系、同事邻里关系等个人隐私;治疗生殖泌尿系统疾病常要问到性生活、月经、性功能等敏感问题。

医务礼仪私密性的特点,要求医务人员充分尊重和体谅对方,尽可能少地涉及隐私问题,尽量一对一地询问和诊治,并为其保密。

三、作 用

医务礼仪除具有普通礼仪的沟通、协调和教育等基本作用外,还具有以下重要作用。

(一)有利于病人的康复

俗话说“良言一句三冬暖”。患者疾病在身,心情本来就不好,医务人员的一个微笑、一声问候、一句暖心的话语、一个友好的手势、细心周到的治疗、嘘寒问暖的关爱,都可能使患者情绪放松,心情愉悦。

同时,贴心周到的服务,常常使患者愿意倾诉,从而使医者更准确地把握病情,有利于正确诊治、提高疗效,利于病人的康复。