

人文护理 ——礼仪与规范

主 审 孙洪军
主 编 许翠萍



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

人文护理 ——礼仪与规范

主 审 孙洪军

主 编 许翠萍

副主编 乔建红 李云峰 张淑香

编 者 (按姓氏笔画排序)

王 红 (山东省千佛山医院)

亓秀梅 (山东省千佛山医院)

田庆秀 (山东省千佛山医院)

杨 珊 (山东省千佛山医院)

张 欣 (山东省千佛山医院)

张怀凤 (山东省千佛山医院)

周秀花 (山东省千佛山医院)

栾 晓 (山东省千佛山医院)

程 雪 (山东省千佛山医院)

廉秀花 (山东省千佛山医院)

王君芝 (山东省千佛山医院)

邓传耀 (山东省千佛山医院)

刘 卫 (山东省千佛山医院)

吴育红 (山东省千佛山医院)

张灿玲 (山东省千佛山医院)

罗 云 (山东省千佛山医院)

徐冬梅 (山东省千佛山医院)

韩 梅 (山东省千佛山医院)

程彦伶 (山东省千佛山医院)

褚梁梁 (山东省千佛山医院)

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人文护理：礼仪与规范 / 许翠萍主编. —北京：人民卫生出版社，2017

ISBN 978-7-117-24486-2

I. ①人… II. ①许… III. ①护理学 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 100114 号

人卫智网	www.ipmph.com	医学教育、学术、考试、健康， 购书智慧智能综合服务平台
人卫官网	www.pmph.com	人卫官方资讯发布平台

版权所有，侵权必究！

人文护理——礼仪与规范

主 编：许翠萍

出版发行：人民卫生出版社（中继线 010-59780011）

地 址：北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编：100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线：010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷：中国农业出版社印刷厂

经 销：新华书店

开 本：787×1092 1/32 印张：4.5

字 数：94 千字

版 次：2017 年 6 月第 1 版 2017 年 7 月第 1 版第 2 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-117-24486-2/R · 24487

定 价：22.00 元

打击盗版举报电话：010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

（凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换）

“人文”一词来自《周易》：“刚柔交错，天文也；文明以止，人文也。”也就是说，人文法则既脱胎于自然之道，又有别于自然法则，其要义是人伦和人心，也就是，人文还要回归到人本身。

礼就是典型的人文范畴，它是中国文化特别是儒家文化的核心价值之一。其内涵很丰富，有规范、秩序、互敬、自爱等等。

礼分为礼义与礼法，学礼法礼仪首先要明礼义。中国礼的特点是讲究内外兼修，不仅举止要温文尔雅，内心更要有鲜明的德行，而这种德行就要靠人文来滋养，靠规范来约束。

人文的精髓是“以人为本”，这就是礼义。医学是有温度的科学，护士是拥有“仁心仁术”专业技术人员，护理服务中的人文关怀不仅是医院的“文化外衣”，也体现了护理人员对生命的关注与敬畏。随着护理学的发展和医学观的转变，护理专业需要从传统文化中寻求滋养，坚定护士的职业信仰。因此，将人文关怀理念（礼义）与具体的服务规范（礼仪）融入护理工作已成为行业共识。其实两者也是互相作用、互相转化的，例如用具体礼仪实践也可潜移默化提升人文素养，形成“内化于心，外化于行”的具体行动并长久

持续。

我院梳理了近几年创建优质护理服务示范工程活动以来的经验体会,将对患者的人文关怀与临床护理工作融合,组织编写了《人文护理——礼仪与规范》一书。希望本书,能为广大护理同仁践行人文护理提供切实可行的参考,让人文护理惠及更多的行业同仁、病患。但因时间仓促,水平有限,不足之处热切期望有关专家和同仁批评指正。



山东省千佛山医院院长

2017年3月

前 言

人文的精髓是“以人文本”，医学是有温度的科学，让患者体验专业化的照顾、感受有温度的人本护理，既彰显了护理的人文素质，又体现了护理人员对生命的关注与敬畏。随着护理学的发展和医学观的转变，护士需要提高人文素质，坚定职业信仰。因此，将礼仪与人文关怀融入护理工作早已被业界认可。然而礼仪教育的重点不应只集中在操作层面，不仅要知道怎么做，更要知道为什么这样做，用礼仪提升人文水准，形成“内化于心，外化于行”的具体行动并长久持续，才更有意义。

为响应“崇尚医学人文精神，做山东最好的人文医院”的号召，倡导人文团队“七个一”工程建设，护理部将近几年创建优质护理服务以来的经验体会进行了回顾与总结，将对患者的人文关怀与临床护理工作融合，组织编写了《人文护理——礼仪与规范》一书。本书包括护理礼仪、人文规范、人文故事汇编三部分。护理礼仪与规范部分通过图文并茂的方式，将礼义规范与护士职业特点结合，展示了护士应如何优雅的坐、立、站、行，如何礼貌接待患者及其他来访人员，如何在实际操作中践行人文关怀。人文故事汇编部分通过许多真实感人的小故事，向读者传递临床护理服务中的人文关怀，用实例展示护士的爱心、耐心、同情心、

责任心。希望本书,能为广大护理同仁践行人文护理提供切实可行的参考,让人文护理惠及更多的行业同仁、病患,让医务工作者与患者达成认知共识,共同关注患者安全。

本书在编写过程中,集全院护理人员的智慧与经验,对如何践行人文护理、如何体现“心中有人”的理念进行了探索和总结,但因时间仓促,水平有限,不足之处热切期望有关专家和同仁批评、指正。

许翠萍

山东省千佛山医院

2017年3月

目 录

第一章 人文护理礼仪	1
第一节 护理礼仪概述	1
一、我国礼仪的起源与发展	1
二、礼仪的概念	2
三、礼仪的特征	3
四、礼仪的原则	3
五、护士礼仪在护理工作的重要性	3
第二节 仪容	5
一、化妆的必要性	5
二、化妆的原则	5
三、化妆的步骤	5
第三节 仪表	9
一、帽子的佩戴规范	9
二、首饰的佩戴规范	9
三、口罩的使用规范	11
四、护士服的穿着规范	11
五、胸卡的佩戴规范	13
六、穿着鞋袜的规范	13
第四节 仪态	15

一、良好的第一印象	15
二、优雅得体的举止展现护士的风采	18
三、彬彬有礼,婉婉有仪	24
第五节 电话礼仪规范	31
一、接打电话的礼仪要求	31
二、打电话礼仪规范	31
三、接电话礼仪规范	33
四、电话交谈礼仪规范	33
五、注意事项	34
第六节 护患沟通规范	34
一、走进护患中的加减乘除,逾越矛盾的鸿沟	34
二、文明服务九声	34
三、护士常用的文明用语	35
四、护士服务忌语	35
第七节 男护士礼仪规范	36
一、仪容	36
二、仪表	36
三、仪态	37
四、男护士与异性相处注意事项	38
第八节 涉外病房护士礼仪规范	38
一、致意礼仪	39
二、国际通用称谓礼仪	39
三、国际惯用介绍顺序	39
四、语言沟通障碍时的非语言沟通技巧	40
五、注重不同种族的生理特征差异	40
六、满足不同的饮食习惯	40

七、涉外护理中的异国禁忌·····	41
第九节 护士礼仪规范的管理与实施·····	42
一、护士职业礼仪管理·····	42
二、医院护理礼仪培训的步骤及实施方法·····	42
三、护理礼仪服务的管理与考核·····	43
第二章 人文护理规范 ·····	45
第一节 人文护理的由来·····	45
第二节 人文护理相关理论·····	46
一、人文关怀理论·····	46
二、住院护士关怀模式·····	46
三、以人为中心的关怀标准·····	47
四、健康照护模型·····	49
第三节 护士人文关怀能力评价·····	49
第四节 护理人文关怀管理·····	51
一、提升护理管理者人文素养·····	52
二、明确护理管理者职责,对护士实施关怀 举措·····	54
三、明确人文护理中的护士职责·····	55
四、强化服务环境建设与管理·····	56
第五节 人文病房建设·····	57
一、完美初印象——入院宣教·····	57
二、医学小讲堂——健康教育·····	59
三、解惑百宝箱——病情答疑·····	60
四、康复指南针——用药指导·····	61
五、明察秋毫——心理护理·····	61

六、治疗通行证——催缴费用	63
七、安全保证书——劝阻患者离院	63
八、针尖上的舞蹈——静脉输液	64
九、润物细无声——护理操作	65
十、我爱我家——病房规格化	66
十一、无言的爱——病情观察	67
十二、默默守护——巡视病房	68
十三、团体作战——交接班	68
十四、小标本大学问——标本留取	69
十五、检查小贴士——检查指导	70
十六、为健康保驾护航——出院指导	71

第三章 人文故事 73

生命再次绽放	73
人文是什么	76
播撒真爱,温暖人心	79
让生命与生命更近些	82
ICU 情暖人心,千医护理显人文	85
点燃心中爱的火苗	88
爱和同情	91
我愿意	94
大方向与小日常	97
追风筝的人	102
盛世情怀,爱洒千医	105
让医学回归人文,让服务温暖如春	108
温暖关怀,陪伴患者的生命之路	113

一辈子的记忆.....	116
我愿意成为您生命的拐杖.....	119
让我做您的引路人.....	122
医者仁心.....	125
战场上那一抹温暖的绿.....	128

网络增值服务



人卫临床助手

中国临床决策辅助系统

Chinese Clinical Decision Assistant System

扫描二维码，
免费下载



第一章 人文护理礼仪

第一节 护理礼仪概述

一、我国礼仪的起源与发展

1. 礼仪的起源时期 夏朝以前(公元前 21 世纪前)礼仪起源于原始社会,在原始社会中、晚期(约旧石器时代)出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期;礼仪较为简单和虔诚,还不具有阶级性。内容包括:制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定的一些祭典仪式;制定一些在人们的相互交往中表示礼节和恭敬的动作。

2. 现代礼仪的发展 辛亥革命以后,受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响,中国的传统礼仪规范、制度受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,那些繁文缛节逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到传播和推广。新中国成立后,逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关

系。改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革,现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋红火。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。

二、礼仪的概念

礼仪,是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响而成的,既为人们所认同,又为人们所遵守,是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。

总而言之,礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则,是对礼貌、礼节、仪式、仪表的统称。

1. 礼貌 是指人与人之间和谐相处的意念和行为,是言谈举止对别人尊重与友好的体现,又是处理人与人之间关系的一种规范,是人们在日常交往中应当共同遵守的道德准则。

2. 礼节 是个人表示尊重的各种形式,包括动作形式和语言形式。例如,握手、鞠躬、磕头等动作形式;问候、道谢、祝颂等语言形式。

3. 仪式 多指典礼的秩序形式,一般是指集体性的尊重形式,如升旗仪式,奠基仪式等。

4. 仪表 通常是指人的外观外表。

三、礼仪的特征

1. 规范性。
2. 限定性。
3. 可操作性。
4. 传承性。
5. 时效性。

四、礼仪的原则

1. 宽容的原则 与人交往,要严于律己,宽以待人。
2. 敬人的原则 要常存敬人之心,不可失敬于人,不可伤害他人的尊严,更不可侮辱对方人格。
3. 自律的原则 这是礼仪的基础和出发点。待人接物,最重要的就是自我要求,自我约束。
4. 遵守的原则 在与人交往时,必须自觉、自愿遵守礼仪,规范自己的言行举止。
5. 适度的原则 应用礼仪时要注意做到把握分寸,认真得体。
6. 真诚的原则 诚信无欺,言行一致,表里如一。
7. 从俗的原则 入乡随俗,切勿目中无人,自以为是。
8. 平等的原则 平等是礼仪交往的核心,尊重交往对象,以礼相待,对任何交往对象都应该一视同仁。

五、护士礼仪在护理工作的重要性

1. 有利于宣传医院整体形象,加强竞争力 在激烈的

医疗服务竞争中,医院所面对的最重要的公众——患者,有权利对医疗单位进行选择。非技术服务作为医疗服务价值的内在因素,成为影响医院在社会公众中整体形象的关键要素。礼仪是宣传、塑造护士形象的主要手段,良好的护士群体形象直接显示医院的服务水平,可为医院的整体形象加分,增强医院的竞争力。

2. 强化护理行为效果,提高护理质量 护士礼仪能使护理人员在护理实践中充满自尊心、自信心、责任心,并在独立工作时也能够用“慎独”精神来约束自己。护士的一言一行、一举一动及护理操作的娴熟程度,都对患者及家属起到举足轻重的作用,得体的形体语言可给予患者希望和安慰。因此,护士礼仪能够强化护理行为效果,减少差错事故的发生,避免护患纠纷,提高护理工作质量。

3. 满足患者心理需求,促进早日康复 患者刚进入医院时,接诊护士投以微笑并亲切地做自我介绍及就医环境介绍,消除患者因环境陌生而产生的不安情绪。及时询问病情,耐心回答问题,细致讲解相关疾病的注意事项,向患者传递的信息就会产生正面效应;相反,如果护理人员在工作中不注意语言艺术,不遵守保护性医疗制度,就会使患者及家属产生负面心理。所以,护士端庄的仪表、得体的举止、和蔼可亲的态度、恰当的言谈等良好的礼仪行为可达到除医疗行为外最大限度满足患者心理需求的效果。

4. 密切护患关系,利于信息交流 在为患者做各种操作时,动作要轻稳;向患者讲解治疗的目的,消除紧张情绪,使其产生信任感,便于发现患者现存或潜在的健康问题,防患于未然。

第二节 仪 容

一、化妆的必要性

1. 对患者的尊重。
2. 体现对工作的认真态度和敬业精神。
3. 激发患者对美好事物的追求,起到心理治疗的作用。
4. 维护自我形象,适当遮盖由夜班等导致的倦容,保持良好精神状态。

二、化妆的原则

1. 自然 美化、生动、真实、自然。
2. 美观 适度矫正,修饰得当,避短藏拙。
3. 得体 讲究场合和个性,工作妆应清新淡雅。
4. 协调 高水平的化妆强调整体效果。

三、化妆的步骤

1. 清洁皮肤
2. 润肤 视不同肤质给皮肤补充水分或是收缩毛孔。
3. 营养面霜 给皮肤补充营养。
4. 防晒隔离霜 隔离空气中的粉尘、污垢、紫外线的照射,起到保护皮肤的作用。我们可以选好一点的防晒隔离霜,防晒隔离霜适合干性皮肤用,防晒时间约为6小时;防晒隔离乳适合油性、敏感性皮肤用,防晒时间约为2~4小时。