



文明服务迎奥运

首都卫生系统奥运培训读本

北京市卫生局 编



学苑出版社

文明服务迎奥运

首都卫生系统奥运培训读本

北京市卫生局 编

主 编：金大鹏

副主编：梁万年 齐敬宁

编 委：张建枢 张民生 刘 伟 韩 悦 彭英姿

编 者：韩 悦 刘 伟 纪 烨 高小蜜 皮凤丽

马 英 郭文英 张彦凤

学苑出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

文明服务迎奥运：首都卫生系统奥运培训读本/北京市卫生局编.
-北京：学苑出版社，2006.10
ISBN 7-5077-2772-6

I. 文… II. 北… III. 医药卫生人员-北京市-技术培训-教材
IV. R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 122235 号

责任编辑：任彦霞

责任校对：杨 雷

封面设计：标点工作室

内文插图：林 冬

出版发行：学苑出版社

社 址：北京市丰台区南方庄2号院1号楼 100079

网 址：www.book001.com

电子信箱：xueyuan@public.bta.net.cn；xueyuanyg@sina.com

销售电话：010-67674055、67605512、67678944

印 刷 厂：北京市白帆印务有限公司

开本尺寸：787mm×960mm 1/16

印 张：6

字 数：100千字

版 次：2006年10月北京第1版

印 次：2006年10月北京第1次印刷

定 价：10.00元

前言

2008年北京奥林匹克运动会和残疾人奥运会正在向我们走来。为认真贯彻落实胡锦涛总书记考察北京奥运会工程建设时所作的“增强为国增光的责任感和使命感,进一步做好北京奥运会筹办工作”指示精神,按照市委市政府和北京奥组委关于加强和改进奥运培训工作的总体部署,首都卫生系统以迎奥运为契机,紧密结合实际,积极开展全员奥运培训,努力提高员工的综合素质。为切实搞好本系统奥运培训工作,北京市卫生局策划组织,北京卫生学校会同有关单位共同编写了这本《文明服务迎奥运——首都卫生系统奥运培训读本》。

作为卫生系统奥运培训教材之一,本教材主要介绍了卫生职业道德、卫生职业礼仪和行业人际交往三个方面的知识、规范和案例,旨在引导卫生行业的广大员工树立高尚的医德医风,形成规范文明的职业礼仪。希望通过培训,全面提升职业素质,形成一支思想坚定、作风优良、精干高效、服务一流的职工队伍,以良好的精神风貌和一流的服务质量为2008年北京奥运会和残奥会增光添彩。

我们一定要紧密团结在以胡锦涛同志为总书记的党中央周围,牢固树立和全面践行科学发展观,以“知难不难,迎难而上,知难而进,永不退缩,不言失败”的决心和勇气,紧抓奥运契机,锐意进取,开拓创新,搞好培训,提高素质,努力实现创建卫生文明行业的目标,为实现首都卫生系统各项工作走在全国前列的要求而努力奋斗,为北京举办一届有特色、高水平的奥运会做出首都医务工作者应有的贡献!

编者

2006年10月

目 录

CONTENTS

卫生职业道德

医德医风	明荣知耻	2
仁心济世	人文关怀	6
医辅岗位	恪尽职守	17
执法监督	公平公正	25

卫生职业礼仪

仪容仪表	儒雅圣洁	30
仪态体姿	优美谦恭	36
社交应酬	彬彬有礼	40
涉外交往	尊重习俗	54

行业人际交往

语言交流	礼貌热情	64
行为沟通	亲和自然	72
业内交往	和谐互助	76
特殊群体	特别沟通	81

卫生职业道德

随着北京市市长王岐山在雅典从国际奥委会主席罗格手中接过奥运会会旗，“新北京，新奥运”就成为中国与世界的
一个美好约定。

面对向我们走来的2008年北京第二十九届奥运会和第十三届残疾人奥运会，作为首都医疗卫生工作者，我们的首要职责就是要把“以病人为中心，全心全意为病人服务”的服务理念融入到我们平时的各个工作项目、各个服务环节中去，认真对待每一位患者、每一个病例、每一个细节。扎扎实实、严谨认真地践行我们本行业的职业操守——医德规范。

医德医风 明荣知耻

构建和谐医患关系，是建设社会主义和谐社会的一项重要内容。近年来，北京的医疗卫生单位不断加大职业道德教育和行风建设的力度，医德医风和行业作风建设取得了积极的进展。尤其是在抗击“非典”的斗争中，首都医疗卫生职业道德和行业作风建设的成果得到了充分的展示。

同时，我们也要清醒地看到，目前北京医疗卫生行业的医德医风建设还存在一些亟待解决的问题，医患关系也存在一些不和谐的因素，我们要敢于正视，勇于解决，要实事求是地分析原因，努力探索解决的有效办法。

医德之窗

一、学“八荣八耻”，正医德医风

在全国政协十届四次会议期间，胡锦涛总书记发表了关于树立以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观的重要讲话，寓意深刻，意义深远。对于我们广大医疗卫生工作者来说，坚持“八荣”、反对“八耻”，就是要以维护人民健康为己任，坚持全心全意为人民健康服务，一切为群众着想；坚持职业操守，用自己的行动维护卫生工作者的良好形象，在卫生系统构建人人践行社会主义荣辱观的良好局面。



一方面，首都的医疗卫生机构要始终坚持为人民健康服务的宗旨和公益性质，切实维护人民群众的利益，努力为人民群众提供安全、有效、低价的基本医疗服务。广大医务工作者要牢记“八荣八耻”，不断提高职业

道德素养。

另一方面，医患之间要加强沟通与交流，卫生行业要转变服务观念，提高服务质量，尊重患者意愿，设身处地地体恤患者痛苦，体谅患者困难，视病人为亲人，为患者提供温馨、细心、爱心和耐心的服务。同时也要帮助患者了解医学规律和医疗活动的特点，使其理解医疗卫生工作者的难处。

医疗卫生行业与人民群众的切身利益密切相关，战胜疾病、维护健康是医疗卫生工作者与患者共同的目标。只有通过医患双方的共同努力，互相信任、互相尊重、互相理解、互相帮助，和谐的医患关系才能建立起来。

当前，首都卫生系统的医德医风建设正在围绕胡锦涛总书记提出的“八荣八耻”，开展“学‘八荣八耻’，正医德医风”活动。

我市卫生行业结合首都医疗卫生工作的特点，有针对性地将“八荣八耻”进一步细化，使“八荣八耻”具体融入到我们的日常职业行为之中：

以热爱行业为荣，以有损行业为耻；

以服务患者为荣，以损害患者为耻；

以钻研医术为荣，以学术腐败为耻；

以精益求精为荣，以草率敷衍为耻；

以依法行医为荣，以枉法谋私为耻；

以精诚协作为荣，以诋毁同道为耻；

以诚信践诺为荣，以弄虚作假为耻；

以廉洁自律为荣，以腐化堕落为耻。

医疗卫生事业始终受到全社会的普遍关注，医务人员也由此而得到了人们的普遍尊敬，被誉为“白衣天使”、“健康卫士”。作为医务工作者，应从我做起，从身边做起，从点滴做起，实践“八荣”、抵制“八耻”，用自己的全部热情和关爱来服务社会、回报社会，在首都的医疗卫生系统构建人人践行社会主义荣辱观的良好局面。

相关链接

一、“八荣八耻”

以热爱祖国为荣，以危害祖国为耻；

以服务人民为荣，以背离人民为耻；

以崇尚科学为荣，以愚昧无知为耻；
以辛勤劳动为荣，以好逸恶劳为耻；
以团结互助为荣，以损人利己为耻；
以诚实守信为荣，以见利忘义为耻；
以遵纪守法为荣，以违法乱纪为耻；
以艰苦奋斗为荣，以骄奢淫逸为耻。

二、北京市医疗卫生行业服务规范

- (一) 规范服务，恪尽职守
- (二) 着装整洁，挂牌服务
- (三) 环境优美，布局有序
- (四) 操作严格，规章落实
- (五) 语言文明，态度诚恳
- (六) 明码标价，合理收费
- (七) 导医到位，健康宣传
- (八) 首诊负责，处理及时
- (九) 开放窗口，方便快捷
- (十) 安全生产，食品卫生

身边人物

事迹一：大医有魂 医德高尚

病人眼里，他是可以托付生命的天使；亲友面前，他是冰清玉洁的长者。五十多年的军医生涯，他以仁爱为刀，在人们的心目中刻成高尚名医的不朽雕像，给医患纠纷太多的当今社会注入一股沁人心脾的清新气息。

他，就是原北京军区总医院外一科主任华益慰。

“做一台手术，留一个精品；治一名患者，交一个朋友。”这是华益慰一生的写照。在56年的从医生涯中，他用仁心仁术解除了无数患者的痛苦，被百姓称为“值得托付生命的人”。

1991年，河北省一位82岁的农民在肠梗阻手术后发生严重感染，跑了多家医院，医院都因感觉风险太大而不肯收治，当他被家人送到北京军区总医院时，已经奄奄一息。华益慰说：“风险的确大，但我们不能眼看着病人憋死啊！”那是一台异常艰难的手术，病人的肠子粘连得就像坨了的面条一样，每剥离一分都不容易。经过整整7个小时的手术后，老人得救了。

出院那天，老人紧紧拉住华益慰的手：“大夫，是你救了我的命啊！不知怎么报答你，就让俺给你磕个头吧！”华益慰急忙扶住他：“您能健康地回

家，就是对我最好的报答了！”

华益慰一生曾把多少病人从“死神”的手里夺回，已无法一一数清，华益慰的座右铭是：淡泊宁静，敬业乐群。

华益慰的一片真情，赢得了患者的尊重和信任。很多患者做了一次手术，就把他铭记心里，几十年来一直保持联系，像亲戚一样走动，甚至把他当成了最亲的人。

2003年1月，一名患者因车祸导致脑出血，偏瘫失语，吞咽困难，一直靠鼻饲进食，营养严重不良，人瘦得皮包骨头，并出现肺部感染。2004年3月，华益慰决定给他实施胃造瘘术，以改善他的营养状况。手术前，尽管病人无法正常交流，华益慰仍像对待其他患者一样，耐心地交代手术事宜。例如，手术切口有多大、开刀路径是什么、大约需要多长时间、术后注意什么等。手术那天，华益慰早早站在手术室门前迎接病人。细心的家属看到，病人的嘴角一咧，说明是在笑。后来，在很长一段时间里，病人存在记忆障碍，连自己的孩子也经常叫错名字，但令人惊奇的是，每当他看到华益慰的照片时，就会异常兴奋，用手比画着叫嚷，表示他认识华益慰。

2005年7月25日早晨，华益慰就像往常一样平静地早早来到病科，这天上午，他要为一个叫杨华的病人做甲状腺肿物切除术。

手术室像往常一样安静，华益慰的手术刀法像往常一样精确而细腻。两个小时后，手术顺利完成。

不料第二天，华益慰却住进了病房。8天后，他被确诊为晚期胃癌，做了全胃切除术。

华益慰病倒了，但倒下的华益慰依然在尽着一个医生的天职，犹如夜空中划过的流星，为这个世界留下最后的温暖与光芒……

医乃仁术，无德不立。大医有魂，生生不息。华益慰，这个从未想过在这个世界上留名的人，将被这个世界铭记。

事迹二：一代“神刀”吴孟超

2006年1月9日，国家主席胡锦涛亲自向中国科学院院士、中国人民解放军第二军医大学东方肝胆外科医院院长吴孟超和中国科学院院士、中国科学院大气物理研究所名誉所长叶笃正颁发了2005年度国家最高科学技术奖。这是自国家最高科学技术奖设立以来，医学家首次荣获这一殊荣。

拎着衣领，老人把后背开口的手术服向空中一抛，两只胳膊向空中一举，同时穿过了袖管。这是标准的外科大夫手术服穿法，是为了无菌。83岁的肝胆外科专家吴孟超，就这样开始了一天的手术。

吴孟超教授的手术技巧，被晚辈医生们称为“魔鬼级”，因为他把肝脏研究得非常透彻，犹如庖丁解牛，游刃有余，闭着眼睛就能摸出肿瘤的占位和其他脏器的移位。两眼微微望向天花板是吴孟超全神贯注的典型动作，每到这时，所有参与手术的医护人员大气都不敢喘，因为大家都知道，这是整个手术的最关键点。

如今，这位80多岁的老人胜于后人的，不只是他缝细小的血管比年轻人缝得好，而是他对疾病的战略性把握之准无人能及。吴孟超的“神”，“神”在手上。他的手平时写字时颤抖，但只要上了手术台，操起手术刀，就稳、准、狠俱全，一点都不抖。就是这双手，引来了一个日本摄制组，专门要拍摄吴孟超的肝叶切除术。

吴孟超对待病人的认真态度，令人敬佩。吴孟超的“主任查房”，让很多医生害怕。他不会放过病例上的每一个错字，他会寻问医生病人化验单上的每一个数据，他最讨厌别人说“差不多”、“好像是”。吴孟超常说，病人没有高低贵贱，都是我们的衣食父母，不允许医生敷衍了事。冬天查房，吴院长总是要求医生们先把手在口袋里捂热，然后再去接触病人身体；每次为病人做完检查之后，他都顺手为他们拉好衣服、掖好被角，并把鞋子放到病人最方便穿的位置。

吴孟超经常对学生们说：“医本仁术，医学是一门以心灵温暖心灵的科学，医生之于病人，其首要不在于手术做得如何流光溢彩，而在于如何向病人奉献天使般的温情。”

仁心济世 人文关怀

从古至今，大多数人谈起医生这一职业时都会肃然起敬，因为它担负着为人类守护健康、挽救生命的神圣职责。

爱默生在《集外演讲录——论资源》中说过：“只要生命还可珍贵，医生这个职业就备受崇拜。”

唐代大医学家孙思邈在《千金方》中曾说：“凡大医治病，必当安神定

志，无欲无求，先发大慈恻隐之心，誓愿普救含灵之苦。”

被尊为“西方医学之父”的希腊医生希波克拉底在其誓言中也说：“无论置于何处，遇男或女，贵人或奴婢，我之唯一目的：为病家谋幸福，并检点吾身，不做各种害人及恶劣行为……”

这些医学的先贤，不但医术高超，而且都有博大的仁爱之心和高尚的从医品德，并昭示医者要为病人谋求幸福、无私奉献、不计得失。

这些传承了几千年的人类医学文化遗产，我们要时刻牢记，并不断把它融汇到我们今天“以人为本，以病人为中心”的医疗服务理念中去，以满腔的热忱、高度的责任心，全心全意为人民群众服务，以实际行动维护医学之圣洁和尊严，回报人民的重托和厚望。于细微之处体现医学事业的庄严和神圣。对于我们医务工作者来说在释放医者仁爱之心的同时也净化了自身的心灵，使自己的人格得到提升，使自己的人生价值趋于完满。



医德之窗

一、医院建设中的人文关怀

“人文关怀”在现代医疗服务中已不再仅仅是个单纯的概念，而是体现在医疗服务的每一个具体细节之中。花园式的医院，明亮宽敞的候诊大厅、清洁有序的接待诊室、安静整洁的住院病房、安全便捷的公共设施、标识规范的走廊通道、亲和友善的服务态度和真诚温暖的心灵关爱以及周到体贴的助残服务，这些都会给就诊者带

来温馨、安全的感受，使之在宽松、愉悦的环境中接受治疗、配合治疗。着眼于2008年奥运会的医疗服务也应随处体现以“以病人为中心”的理念。

或许有些人会觉得做到这些很难，每天接待就诊者量那么大，哪里有时间 and 精力去考虑人文关怀？其实，人文关怀并不空泛，在我们首都的医疗卫生行业中，人文关怀正在被越来越具体地体现出来。



亮点一：

北京友谊医院用高科技手段体现人文关怀

已经投入使用的北京友谊医院的新门诊楼，其设计完全遵循了“以病人为中心”的服务理念。

引入高科技手段，提高服务水平：在宽敞明亮的候诊大厅，设有完善的图、文、声、像多种载体有机结合的导诊服务系统；设有等离子屏有线电视候诊提示系统和触摸式电脑；楼内设有用于内部识别的门禁系统和保安监控系统，最大限度地保证了就诊患者的人身和财物安全。

在设置上注重细节服务：门诊大厅设有多部公用电话、手机充电装置；各层均设有挂号、收费窗口，划价、收费同时进行，简化流程，减少病人就诊等候时间；诊室一医一患，放射科、超声室的每个检查室均配有更衣间，充分保护患者隐私；各楼放置饮水机，为病人和家属提供免费饮用水；卫生间安装扶手、挂钩；设立残疾人无障碍通道，为行动不便者提供温馨便捷的医疗服务；为住院期间过生日的病人赠送生日卡、蛋糕和鲜花。

方便、快捷、舒适、现代的就医环境和服务流程，使患者感受到了尊重与关爱，充分体现了对就诊者的人文关怀。



亮点二：

让精神病人享受更多的阳光

回龙观医院新建的病房大楼在设计中贯彻了“以人为本”和尊重、保护精神病人的理念。

在建筑外观上，打破了传统的病房楼造型设计，选择美观多变的形状和搭配和谐的色彩，给人以积极乐观的感受。创造性地设计了防冲撞式采光换气窗。外侧为固定式横窗栏并附有不锈钢防蝇纱，省去了传统的大面积“铁窗”式防护栏。这一设计既可以消除精神病病房的阴森、囚禁感，又能防止病人逃跑、自杀，确保安全。

在面积分配上，充分体现了以病人为中心的原则。病房和治疗用房不仅面积大，而且采光和通风效果俱佳；病房卫生间厕位之间设置了矮隔断墙，既有利于保护如厕病人的隐私和安全，又不妨碍护理人员观察厕所内情况。此外，全楼均为无障碍设计，有坡道、专用电梯、高低台面等多项设施，为其他残疾的病人或家属提供方便。

二、医疗服务中的人文关怀

人文关怀不仅要体现在硬件设施、医疗设备的建设和改造上，更重要的是要体现在我们医务人员为患者提供的医疗服务的行为和质量上。

病人有紧张和恐惧心理，你播放轻松舒缓的音乐；他要输液，你有舒适的输液椅；他输液时要看时间，你墙上有挂钟；病人要放包，输液椅上有放包的筐；病人要喝水，你有开水和杯子；空腹抽血后，及时送上免费的早餐；在诊疗中，医生将听诊器等金属诊疗用具用手捂热后再接触病人的身体；每检查完一个病人，医生必须洗手消毒再接待下一位患者；优先对残疾人患者进行医护服务；医护人员不再向病人说“再见”，而代之以“祝您早日康复”……所有患者的需要我们都想到，所有患者的感受我们都要考虑到，医院就是患者的“家”，医务人员就是患者的“亲人”。

亮点一：

北大人民医院——情到细处最动人

俗话说，众口难调。到医院就诊的病人男女老少、形形色色，做到让每位患者都满意，并不是件容易事，单是控制好空调的温度就让北大人民医院的医务人员动了番脑筋。夏季天气炎热，候诊人多，年轻的、体格壮的病人希望凉快些，而年老体弱的又不希望太凉。耳鼻喉科分诊护士细致观察后总结出了规律：刚开诊时，人较多，乍一从外边进来会感到热，所以把空调温度适当调低。待分诊就绪，大部分人安心候诊时，把空调温度适当调高一些，风调小一些。此外，还要注意病人群体的变化，年纪大的人多时，温度调高一些，年轻人多时，温度调低一些，让病人总是处在比较舒适的环境中。

亮点二：

北京友谊医院——急诊“一站式”服务

北京友谊医院的急诊病人到了急诊室就是到站了，化验、B超、X线等项检查不必再去相关科室，在急诊科里都能解决。北京友谊医院以尽可能为患者提供快捷的急救服务、尽可能就地解决检查治疗、尽可能创造舒适的就诊环境为目标。

医院对急诊科进行了硬件改造，按照急诊患者的需求重新设计整修了急诊区域，完善了急诊抢救室和手术室的设备，建立了正规的急诊病房。同时加强了急诊科的技术力量。

现在，友谊医院急诊科已经做到急诊患者化验和检查基本不出科，各专业急诊患者诊断和急救处理不出科，严重复合外伤抢救基本不出科，猝死、中毒等危重病抢救及恢复不出科，急诊会诊等待时间不超过10分钟，急救绿色通道24小时畅通。

三、整体护理中的人文关怀

临床护理的先驱南丁格尔说过这样一句话：“护士其实就是没有翅膀的天使，是真、善、美的化身。”她还赞誉道：“护理是一门艺术——从事这门艺术需要有极大的心理准备。”这既是对我们护理人员最高的赞誉，也是对我们护理人员的最高要求。

我国首届“南丁格尔奖”获得者王秀瑛说：“病人无医，将陷于无望；病人无护，将陷于无助。苦和累是两道永远必翻的坎。”解除人们的疾病痛苦、维护人们的身体健康、提高人们的生命质量，始终是我们护理人员的第一要务。

随着医学模式和健康观念的改变，要求护理人员既要重视疾病又要重视心理，既要重视局部又要重视整体。也就是说，既要重视科学精神又要重视人文关怀，要达到科学精神和人文关怀的完美结合。

人文护理的目标是为病人（不健康的人）提供包括生理、心理、社会和文化等方面的护理服务及护理教育，它的任务已经从原有的只对疾病的护理，扩展到从疾病到康复的全过程，从个体护理到群体护理。护士工作的场所也从医院扩展到社区和家庭。

这些都给我们护理人员和护理工作提出了更高的要求，我们的服务要更加适合病人的健康需要，更加尊重病人的权利，引导病人积极参与治疗过程，体现出护理的人文性。将护士的职业品质、性格、道德、情感、理想、智慧在整体护理过程中体现出来，以达到以人为本、关爱生命、呵护健康、奉献社会的护理服务理念。

亮点一：

天坛医院整体护理延伸“到家”

“您好，我是您在住院期间的主管护士，您现在已经顺利到家了，在路途中有不舒服吗？您在家休养期间如有什么不适，请及时来医院就诊或随时给我们打电话，祝您早日康复。”从天坛医院外科二病房出院的每一位患者回

家当天都会接到这种关切的问候。病人出院一周时，病房护士长也会送上全体护理人员的关心：“您好，我是病房护士长。您出院已经一周了，身体恢复得如何？进食方面如何？请您在休养期间注意少量活动，多休息，保持情绪稳定，我代表全体医护人员祝您早日康复。如果您想咨询有关护理方面的问题，请随时与我们联系，我们会有经验丰富的护士为您解答。”

此外，她们还提出了“满意在天坛，满意在外科”的口号，并每天都在用自己的行动实践、丰富着它的内涵。



亮点二：

洒向人间都是爱

北京大学第三医院心内科23病房较早地开展了整体护理模式的尝试。制订并健全各种疾病的标准护理计划，完善相应登记表格及护理记录制度，并设立质控小组进行量化评估。全体护士秉承整体护理理念，想病人之所想，急病人之所急，本着以人为本的宗旨把整体护理落到实处。

通过改善病房基础设施，自筹资金购买病房装饰品，将病房布置成温馨的花园式病房，给病人以温暖舒适的感觉，缓解了病人因环境陌生、疾病的威胁及与亲人的分别而产生焦虑的情绪；病房里各种生活用具一应俱全，减少了病人家属从家中自带日用品的辛苦和交叉感染的几率，极大地方便了病人的日常生活；心内科23病房还为病人订阅了《北京青年报》、《参考消息》等报纸及各种医药卫生杂志，使患者能随时了解社会，避免患者与社会隔绝所带来的种种不便；病房还设立了“病房科普走廊”，在病房显著位置悬挂入院介绍、病房常用化验检查的临床意义及正常值、常见疾病的症状治疗、预防急救处理等，给患者一个满意的就医服务环境，使患者了解了自身疾病，增强了保健意识，树立了战胜疾病的信心；为病房每一位患者发送了“青年文明号”服务卡及外出卡，上面印有病人的个人信息及病房团支部的联系电话。一方面可以及时解除患者的问题及困难，另一方面便于患者及家属对病房护理工作进行监督。



亮点三：

为病人撑起了一片爱的蓝天

每天，北京医院老年外科病房的护士们踏着清晨的第一缕阳光去问候病人：“您昨晚睡得怎么样？今天感觉好些了吗？”这些年轻的护士，用智慧和

汗水，用青春和微笑，为那些年逾古稀的患者营造起一个爱的家园，用她们柔弱的肩膀，为老人撑起了一片健康的蓝天。

一位88岁高龄的澳门老人在来京的途中右腿骨折，急诊入院。这是老人第一次回到祖国内地，环境的陌生，语言的不便，远离亲人的孤独，再加上伤病的折磨，情绪十分低落。但是，当他一进入老年外科病房，迎接他的是护士们一张张的笑脸，亲切的问候，细心的护理，老人紧张的心情立即平和了下来。护士们在他的床边挂起了很多字条，上面写着“喝水，小便，见医生……”，老人只要用手一指，她们就知道他有什么事情。手术后，她们每天都帮助老人进行康复锻炼，从最简单的坐床边到能下地站立，从在她们的搀扶下活动到丢下双拐自己走出病房。出院时，老人拉着她们的手激动地说：“回到祖国大陆，就像回到了自己的家，你们比我的亲生女儿还要亲。”能有什么比这些更让年轻的护士们欣慰与满足的呢？

相关链接

医德规范

（一）救死扶伤，实行社会主义的人道主义。时刻为病人着想，千方百计为病人解除病痛。

（二）尊重病人的人格与权利，对待病人，不分民族、性别、职业、地位、财产状况，都应一视同仁。

（三）文明礼貌服务。举止端庄，语言文明，态度和蔼，同情、关心和体贴病人。

（四）廉洁奉公。自觉遵纪守法，不以医谋私。

（五）为病人保守医密，实行保护性医疗，不泄露病人隐私与秘密。

（六）互学互尊，团结协作。正确处理同行同事间的关系。

（七）严谨求实，奋发进取，钻研医术，精益求精。不断更新知识，提高技术水平。

——《中华人民共和国医务人员医德规范及实施办法》第3条

国际护理学会护士守则（1973年）

护士的基本任务有四个方面：增进健康，预防疾病，恢复健康和减轻痛苦。