

HU LI YUAN 护理员

JICHU ZHISHI YU JINENG

基础知识与技能

毛惠娜 王莉慧 主编



内容全面精要，图文并茂，
护理员培训必备！



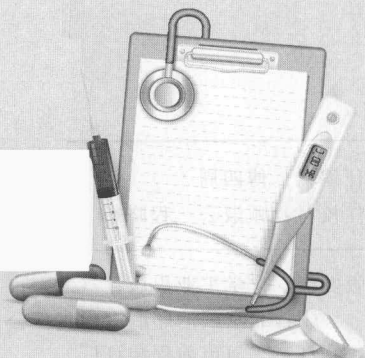
化学工业出版社

护理员

JICHU ZHISHI YU JINENG

基础知识与技能

毛惠娜 王莉慧 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

护理员基础知识与技能/毛惠娜, 王莉慧主编.
北京: 化学工业出版社, 2014. 2
ISBN 978-7-122-19707-8

I. ①护… II. ①毛…②王… III. ①护理学
IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 022031 号

责任编辑: 傅四周

责任校对: 顾淑云 程晓彤

文字编辑: 赵爱萍

装帧设计: 史利平

出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 刷: 北京云浩印刷有限责任公司

装 订: 三河市前程装订厂

710mm×1000mm 1/16 印张 12 $\frac{3}{4}$ 字数 262 千字 2014 年 5 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 29.80 元

版权所有 违者必究

编写人员名单

主 编 毛惠娜 王莉慧

副主编 沈 琼 陈理言 朱 艳 覃爱开

参编人员 (按姓名汉语拼音顺序排序)

陈理言 廖 华 刘先平 毛惠娜 覃爱开 沈 琼

王莉慧 杨琼辉 朱红芹 朱 艳

参编单位 南方医科大学珠江医院

南方医科大学南方医院

前言



随着社会快速老龄化后独生子女养老问题逐渐凸显，加之医院护士配置比例严重不足，导致护理员的需求量不断攀升。护理员包括助理护士、健康助理和护工，是医院人力资源的组成部分。合格的护工既能照顾病人的饮食起居，又能及时发现病人病情的细微变化，并给予病人饮食、功能性锻炼等方面的指导，为护士和病人家属分担了许多照顾和护理的压力。护理员已经成为不可缺少的社会职业。

由于护理员工作属于一般性看护，在医院自负盈亏的前提下，鉴于管理护工不但没有利润，还要花费人力和物力，于是有些医院把护工管理的工作推向社会。护理员服务对象是病人，工作质量直接影响医院的护理服务质量和满意度，但是护理员不属医院直接管理，目前缺乏护理员的资质、培训、准入、收费、待遇、服务标准的法律和政策指引，存在从业人员良莠不齐、随意收费、态度恶劣、操作不规范等现实问题。护工以中年女性为主，文化程度较低，护理专业培训较少。缺乏护理知识和技能护理员，不仅无法满足病人康复要求，还时常因工作不到位发生病人跌倒、窒息等不安全事件，甚至危及病人生命，有时引发医患纠纷。

根据卫生部精神，多数医院开展“优质护理服务”，护理需求迅速增长，而医院护士数量短缺，不能承担全部生活护理工作。护理员行业宜疏不宜堵，应健康发展和规范管理护理员行业，否则，“护士荒”持续蔓延，中国养老问题将非常棘手。科学、专业培训和规范管理护理员，经考核取得上岗资格后从业，不但能保障病人安全，提高医院服务质量和满意度，还能促进护理专业发展。

本书着重于护理员的基础专业知识、操作技能、相关法律法规等内容，由有丰富临床经验的护士长、护理专家、管理者撰写，以简明、图文并茂的手法，让“必须掌握”的知识通俗易懂，帮助护理员熟练掌握基本理论知识和临床护理技能。本书适用于具有初中文化程

度人员自学，也可作为护理员培训用书。希望本书能成为他们工作学习的好帮手。

由于编写时间仓促，编者理论水平和实践经验有限，不足之处在所难免，恳请广大同行、读者批评指正。

言 前

编者

2014年3月

目录



第一篇 基础知识	1
第一章 工作职责和内容	1
第一节 工作职责	1
第二节 工作内容	2
第三节 仪容礼仪	4
第四节 防范风险	5
第二章 预防院内感染技术	7
第一节 洗手	7
第二节 隔离技术	9
第三章 病情观察	15
第一节 观察生命体征	15
第二节 症状的观察	18
第三节 输液过程的观察	20
第四节 各种管道的观察	22
第五节 出入量的观察和记录	22
第四章 护理技能	24
第一节 急救技术	24
第二节 喂服药物	25
第三节 体位指导	26
第四节 口腔清洁	29
第五节 采集标本	29
第六节 安全转运	31
第七节 疼痛护理	35
第八节 躁动约束	35
第九节 特殊检查的准备	37
第十节 整理卧床病人床单位和更衣	37
第十一节 皮肤护理	38

第十二节	喂食技巧	41
第十三节	排泄护理	44
第十四节	物理降温	46
第十五节	各种管道护理	47
第十六节	冷、热疗护理	48
第十七节	安全护理	49
第十八节	协助出院	51
第十九节	临终护理	51

第二篇 看护技术 54

第五章 卧床病人的看护技术 54

第一节	一般表现或症状表现	54
第二节	护理重点	55
第三节	营养指导	58
第四节	环境设计	59
第五节	康复与活动指导	59
第六节	常见不良情绪和心理疏导	62
第七节	护理目标	62

第六章 危重病人的看护技术 64

第一节	一般表现或症状表现	64
第二节	护理重点	64
第三节	营养指导	66
第四节	环境设计	68
第五节	康复与活动指导	68
第六节	常见不良情绪和心理疏导	69
第七节	护理目标	70

第七章 老年病人的看护技术 71

第一节	一般表现或症状表现	71
第二节	护理重点	72
第三节	营养指导	73
第四节	环境设计	75
第五节	康复与活动指导	75
第六节	常见不良情绪和心理疏导	76
第七节	护理目标	77

第八章 围手术期病人的看护技术 79

第一节	一般表现或症状表现	79
第二节	护理重点	79
第三节	营养指导	86
第四节	环境设计	87
第五节	康复与活动指导	88
第六节	常见不良情绪和心理疏导	89
第七节	护理目标	89
第九章	产褥期的母婴看护技术	90
第一节	一般表现或症状表现	90
第二节	护理重点	91
第三节	营养指导	95
第四节	环境设计	98
第五节	康复与活动指导	99
第六节	常见不良情绪和心理疏导	100
第七节	护理目标	102
第十章	康复病人的看护技术	103
第一节	一般表现或症状表现	103
第二节	护理重点	103
第三节	营养指导	104
第四节	环境设计	104
第五节	康复与活动指导	105
第六节	常见不良情绪和心理疏导	106
第七节	护理目标	107
第十一章	视力障碍病人的看护技术	108
第一节	一般表现或症状表现	108
第二节	护理重点	108
第三节	营养指导	111
第四节	环境设计	112
第五节	康复与活动指导	113
第六节	常见不良情绪和心理疏导	114
第七节	护理目标	115
第十二章	耳聋病人的看护技术	116
第一节	一般表现或症状表现	116
第二节	护理重点	117
第三节	营养指导	118

第四节	环境设计	118
第五节	康复与活动指导	118
第六节	常见不良情绪和心理疏导	119
第七节	护理目标	121
第十三章	语言障碍病人的看护技术	122
第一节	一般表现或症状表现	122
第二节	护理重点	122
第三节	营养指导	124
第四节	环境设计	125
第五节	康复与活动指导	126
第六节	常见不良情绪和心理疏导	129
第七节	护理目标	130
第十四章	意识障碍病人的看护技术	131
第一节	一般表现或症状表现	131
第二节	护理重点	132
第三节	营养指导	133
第四节	环境设计	134
第五节	康复与活动指导	136
第六节	常见不良情绪和心理疏导	138
第七节	护理目标	139
第十五章	居家病人的看护技术（腹膜透析）	140
第一节	一般表现或症状表现	140
第二节	护理重点	142
第三节	营养指导	147
第四节	环境设计	148
第五节	康复与活动指导	153
第六节	常见不良情绪和心理疏导	154
第七节	护理目标	155
第三篇	沟通技巧和内容	156
第十六章	与病人的沟通	156
第十七章	与医护人员的沟通	159
第十八章	与家属的沟通	161
第十九章	与其他相关人员的沟通	162

附录 相关法律、法规 164

 第一章 护理员的权益和义务 164

 第二章 医院的规章制度 167

 第三章 病人的权利和义务 176

 第四章 医疗事故处理条例 180

参考文献 190



第一篇

基础知识

第一章·工作职责和内容

第一节 工作职责

护理员是医疗的辅助护理人员，不属于卫生技术人员。泛指在注册护士的指导下，从事低技术性和非技术性护理工作和病人起居生活照护的从业人员，包括护士助理、健康助理、护工。

一、护理员应具备的基本条件

(1) 受教育程度：护士助理必须具备初中毕业及以上文化程度，接受过 2~3 年护理专业教育。健康助理应具备初中或以上文化程度。护工需具备小学毕业以上文化程度。

(2) 年龄在 18~55 岁，性别不限，品貌端庄，责任心强，政治、心理素质较好，身体健康，无残疾，无活动期传染性疾病。

(3) 获得省市卫生厅颁发的《省市辅助护理人员培训合格证》，并经过执业所在地培训机构登记备案。

(4) 无省市卫生厅颁发的《省市辅助护理人员培训合格证》，可由护理员服务公司培训或聘用医院培训考试合格者。

二、健康助理、护工职责

(1) 在陪护公司的领导和病区护士长及注册护士指导下工作。

(2) 遵守国家的法律、法规，严格执行医院规章制度，自觉履行医院的文明礼仪、医疗规范；敬重病人的生命和权利，保护病人隐私。

(3) 负责照护病人衣、食、住、行、生活起居，以及安全护送病人外出检查和



诊疗。

(4) 协助护士做好基础护理、普通标本采集、康复训练,帮助护士传送文件、物品请领、清洁、归类放置。

(5) 参与被服、耗材和病区的管理,爱护公共财物,自觉保持病房设施的完好性。

(6) 共同维护病区卫生、整洁、安静、安全、有序的环境。

(7) 不得私自占用或挪用公共设施、财物,不得私自收取病人现金、礼物。

三、护士助理职责

(1) 同上(健康助理、护工职责)。

(2) 按等级护理要求,协助注册护士完成非侵入性的护理技术工作,如口腔护理、测量生命体征、雾化吸入、红外线灯局部照射等,可在护士指导下执行鼻饲、吸痰等低技术性护理操作,重点工作是基础生活护理。

(3) 禁止执行其他有创性、侵入性、无菌性技术护理操作(如注射、配药等)。

(4) 不能单独执行危重病人的生活护理,需在注册护士的带领下执行。

(5) 自觉参加医院或相关技术培训、继续教育课程和学术活动。

第二节 工作内容

一、健康助理、护工工作范围

1. 工作内容

(1) 照护病人日常衣、食、住、行、生活起居等。对卧床、输液、生活不能自理者,协助其大小便、挂或收蚊帐、洗脸、刷牙、漱口、梳头、饮水、进餐、洗头、洗澡、洗衣、及时擦汗盖被、更衣、增减衣服等。

(2) 为病人打开水、换被服、床单;清洁、消毒病人便器和生活用具(如毛巾、脸盆、水桶、水壶、餐具、餐桌等)。

(3) 协助护士落实各项基础护理工作和病人的体能、功能锻炼。如给病人擦澡、洗脚、剪头发、剪手指甲或脚趾甲、刮胡须、冲洗外阴部、翻身、拍背、按摩、肢体活动、站立、行走锻炼等。

(4) 在护士的指导下完成昏迷病人的个人卫生工作,保持病人的口腔、头发、皮肤、手足、会阴、肛门清洁。

(5) 协同卫生员做好病区卫生管理。保持病人的床单位物品干净、干燥、平整、无臭味、无污迹、摆放整齐。及时清理、撤换出院、死亡病人的床单位物品。

(6) 发现病人异常情况立刻报告医生和护士。

(7) 协助护士管理病房,保持病区安静、有序,物品摆放要整齐,杜绝闲杂人员在病房乱窜或发放传单、书报等。

(8) 协助护士完成治疗、检查、护理程序,包括外送病人检查、准备仪器、物



品和文件；记录病人饮食及排出量等。协助护士执行治疗、检验操作，如更换人工造口袋、收集大小便及痰标本等；文件递送及运送工作。

(9) 协助查核、盘点、安排、维修医疗仪器及有关文书工作。

2. 严禁参与的工作

(1) 不向病人或家属解释病情，不探听、不传播病人隐私。

(2) 不参与治疗活动和技术性护理操作。包括调节输液速度和氧气开关，调节各种仪器参数，独立连接各种仪器管线或连接引流管道，换输液瓶，拔除输液管、氧气管及胃管、尿管等各种引流管，添加或更换湿化瓶水、私自为病人冷热敷、独立为病人用灯照射或红外线照射、雾化吸入以及测量脉搏、呼吸、血压等。

(3) 对大手术后、骨科及危重病人未经医护人员同意，不可擅自改变体位。

(4) 不可独自为手术后三天以内的病人更换床单、擦澡、翻身；不可擅自移动各种引流物件，引流瓶内液体须等待护士观察、记录后方可帮助倾倒。

(5) 不得给新生儿沐浴、喂水、喂奶。

(6) 凡禁食病人，未经医护人员同意不可喂水、喂食；不能给危重病人灌注食物和药物。

二、护士助理工作范围

1. 工作内容

在注册护士的指导下，协助完成病人的生活护理、肢体活动和功能锻炼；协助护士完成清洁消毒、尸体料理等。

(1) 晨晚间护理和生活护理 如挂或收蚊帐、洗脸、漱口、口腔护理、整理床单位、喂饭、洗头、洗澡、擦澡、清理大小便、剪手指甲或脚趾甲、刮胡子等。

(2) 更换被服 如床单、被套、枕套、衣服、窗帘、间隔帘等。

(3) 清洁、擦拭消毒及终末消毒 如病床、桌台面、空气、便器、痰杯、引流瓶、保温箱、服药杯、体温计、血压计、护理用品、用具等。

(4) 采集普通标本 如尿、便、痰、引流液常规标本或空气、物品消毒监测标本。

(5) 清理垃圾，指导病人或家属对垃圾进行分类投放 任何垃圾按《医疗废物管理条例》规定分类收集、储存、处理，分清各种颜色收集袋。

(6) 疾病预防和功能锻炼 如翻身、扣背、预防褥疮护理、肢体活动和按摩、排痰、呼吸功能训练等。

(7) 物理降温或保暖 如酒精擦浴、冷热敷、放置冰帽或保暖用具等。

(8) 非侵入性护理技术操作 如鼻饲、吸痰、口腔护理、测量生命体征、雾化吸入、局部灯照、红外线照射、备用呼吸机或心电图导线连接等。

(9) 普通病人的病情观察 如病人精神、语言、瞳孔、睡眠、饮食、体温、脉搏、呼吸、血压、皮肤、肢体活动、排泄物、引流物的观察。

(10) 传递文件和送检护送 如帮病人取药、划价、标本送检、取送检查结果，



护送病人离病房检查、治疗、手术、会诊，护送病人入院、出院、转科等。

(11) 为病人咨询、导诊、健康教育 如挂号、导诊，协助医生诊疗，协助病人就诊、检查、治疗，为病人指路、答疑等。

(12) 仓库管理，领取物品，整理文件，接听电话，协助办理出入院手续，整理健康教育资料和检查结果，归档病区文件。

2. 严禁参与的工作

(1) 禁止进行职责规定以外的任何有创性的护理技术操作。

(2) 禁止独立承担门诊治疗室、处置室的护士工作。

(3) 禁止到血库取血、取血浆；不得给病人发放口服、外用、注射等一切药物。

(4) 不得独立承担危重病人的生活护理工作，如擦浴、口腔护理等。

(5) 不得独立处理医嘱及书写护理文书（一般护理记录、危重护理记录、特别护理记录、护理计划等）。

第三节 仪容礼仪

端庄的仪容，文明的礼仪，热情和蔼，认真负责的态度，会给病人带来治疗的信心，从而增强治疗效果。工作中谦恭助人，多用敬语，注意保持大方得体的仪态，正确的站、坐、蹲、行、手势等行为，遵守工作单位的礼仪规范。

一、仪容

(1) 进入办公场所不着过于暴露服装，不穿拖鞋和发出响声的鞋；不留长指甲，不用深色指甲油，不佩戴戒指和悬挂式长耳环等影响护理操作的饰物。

(2) 女士应化淡妆，长发不过肩，可用深色头饰扎起，刘海儿长不过眉；着裙装时应穿肉色裤袜，裙长不超过工作服下摆。男士头发不过衣领。

(3) 按规定统一着装，佩戴工作牌上岗。工作服应保持平整、清洁，纽扣齐全，不佩挂饰物。自己衣服不应超出或高过工作服衣领。不宜挽卷衣袖或裤腿。禁止穿着工作服进出非医疗场所（如饭堂、超市、非医疗会议室等）。

(4) 上班前不宜吃韭菜、蒜类等有明显刺激味道的食物；不宜在护理站、治疗室、处置室、办公室、走廊、客流大厅吃食物。

(5) 工作期间保持热情、和蔼、耐心、负责任的态度，随时为客户提供优质服务的精神风貌。

二、礼仪

1. 交谈的礼仪

沟通的语言应规范和科学性（详见第三篇），要注意语言清晰，声调柔美，语义准确，语法合乎逻辑，层次清楚。

(1) 称呼病人最好用头衔、职称或其他尊称，不宜直呼其名字或床号，如：



张×长、××书记、先生、女士、老伯、阿姨等；儿童通称小朋友。

(2) 为病人服务时尽量用商量的口吻；服务失误时应主动道歉；多用“请”和“谢”，及时使用“对不起”。

(3) 与客户道别时，多用鼓励语和祝福语。如“祝手术顺利！”“祝早日康复！”“多保重”等。不宜说“欢迎再来！”。

(4) 主动服务时请用征询语：需要我帮您做什么吗？您还有别的事吗？我可以帮助您吗……

2. 介绍的礼仪

一般是：“尊者居后”的原则。年轻的晚辈被介绍给年长的长辈；男士被介绍给女士；来客被介绍给身份高的人。

(1) 接打电话的礼仪 接听电话时态度应谦和，声音大小适中，节奏稍慢，语言精确简洁。若未听清楚时应说“对不起，请您再说一遍”。办公电话不宜交谈时间过长，以不超3~5min为宜。来电响铃三遍之前应迅速接听电话，接听者应等对方放电话后再收线。接到打错的电话时，应当客气地告知对方：您的电话打错了，这里是……请您查询或拨打……

打电话时应先问候对方，主动介绍自己（姓名、身份、科室、部门）再陈述打电话原因，打完电话应说“再见”或“谢谢”，轻轻放下电话。

(2) 步行的礼仪 在中国靠路的右侧行，让客人、女士、长者、尊者走在前面并主动为其开门、按电梯等；陪聋、盲人士时应两人平行，且自己应在人行道的外侧（近车行道一侧）。

第四节 防范风险

一、医疗风险

医疗风险是指存在于整个医疗服务过程中，可能会导致病人损害或伤残事件的不确定性，以及可能发生的一切不安全事情。

不良事件按严重程度分为四级，从轻度到重度是：

(1) 隐患事件 由于及时发现错误，未形成事实；

(2) 未造成后果事件 发生错误是事实，但未给病人机体和功能造成任何伤害；

(3) 警告事件 非预期的死亡，或是非疾病自然进展过程中造成永久性功能丧失；

(4) 不良事件 在疾病医疗过程中是因为诊疗活动而非疾病本身造成的病人机体和功能障碍。

二、防范风险

防范风险是以积极进取的态度，对一切潜在风险、不良事件发生的可能性、严



重程度和频率,包括对病人、工作人员、探视者可能产生的风险,进行识别和评估,建立正确的行动过程,维持、保障医疗活动过程安全,消灭或降低不良事件或事故的发生。

常见的护理风险涉及药物、沟通、身份识别、病人活动和转运、感染控制、职业安全、医疗仪器故障等方面。真诚相待,互尊互敬,信任是顺利沟通的纽带。护理员工作风险防范包括以下内容。

(1) 语言 纠纷多数是沟通不善引起的,沟通技巧的培训尤为重要。谨记“言多必失”。规避语言风险要严格执行语言规范,不解释病情,不打探病人隐私,不在工作场所闲聊。遇到沟通困难的病人或家属时,要请求其他医护人员、护士长、主管医生、科室主任等人员的帮助。不参与争吵,并尽力去消除、减少误会和争执。

(2) 执业 严格遵守职业规范和道德规范,树立职业爱心,自觉抵制违反职业规定和要求的行为。健康助理和护工不得从事执业护士的护理技术操作,如测体温、血压、鼻饲、吸痰、给氧、雾化吸入、更换输液液体、拔出输液针头等。更不能因为病人病情危重、护理难度大、繁琐、工作量多等而对病人冷漠、粗暴或报复性照护等。

(3) 请示 工作的独立性易造成护理员盲目工作,应加强护理员的培训,培养细心观察,主动发现问题,及时请示报告,不明确的事不去做的良好作风,减少盲目和粗心大意。

(4) 登记和讨论 护工公司管理者应加强对护理员的督促、巡查、访问,及时指导、纠正护理员的不良言行,注意收集问题和个案资料,认真研讨,有针对性的培训,起到警示和借鉴的作用,防范风险发生。