



护士

服务艺术

百名优秀护士谈护理服务



第二军医大学出版社

HU SHI FU WU YI SHU BAI MING YOU XIU HU SHI TAN HU LI FU WU

护士服务艺术

百名优秀护士谈护理服务

第二军医大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

护士服务艺术/陈欣怡,王金朝主编. —上海:第二军医大学出版社,2003.5
ISBN 7-81060-309-4

I. 护… II. ①陈…②王… III. 护士-卫生服务 IV. R192.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 024451 号

护士服务艺术

——百名优秀护士谈护理服务

主 编: 陈欣怡 王金朝

第二军医大学出版社出版发行

(上海翔殷路 818 号 邮政编码: 200433)

全国各地新华书店经销

石家庄市文教印刷厂印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 12.375 字数: 297 千字

2003 年 5 月第 1 版 2003 年 5 月第 1 次印刷

印数: 1~3 000 册

ISBN 7-81060-309-4/R·231

定价: 23.00 元

序 言

早在一百多年前，护理科学的创始人南丁格尔就指出“护理是一门最精细的艺术”。从那时起，集科学与艺术为一体的护理事业，作为人类“增进健康、预防疾病、恢复健康、减轻痛苦”的一门独立专业，不断发展进步，走过了一百多年的风雨历程。

在人类进入 21 世纪之后，护理事业特别是军队护理工作应以怎样的面貌体现科学与艺术的有机结合呢？白求恩国际和平医院进行深入探索和总结，编辑了《护士服务艺术——百名优秀护士谈护理服务》一书，是很有意义的。这是一本从护理伦理学、心理学和教育学、管理学的角度，来探索如何做好新形势下护理工作的好教材，而且每一篇文章，都是近些年来涌现出的优秀护士的经验之谈，涵盖了护理工作的方方面面，立意新颖，表述深刻，读来受益。我高兴地为本书作序，把它推荐给大家。

护士队伍是医疗卫生战线的一支重要力量，不仅人数众多，而且任务繁重。无论是在过去炮火硝烟的战争年代，还是现在和平建设时期，护士都是一支特别能战斗的队伍，在完成战场救护、防病治病、医疗保健、卫生宣教等各项卫勤保障任务中，发挥了重要作用，作出了重大贡献。截至目前，我国已拥有护理人员 130 万人，占整个医疗卫生技术人员总数的 29% 以上；随着社会发展进步和人民生活水平的提高，以及医疗卫生工作逐步进入社区，全社会所需要的护理人员将会越来越多，护理工作也将越来越繁重。我们可以满怀信心地说，护理科学发展将后来居上，护理事业前途无限光

明。

我们党和国家一贯重视护理工作。早在 1941 年，毛泽东主席就为护士题词：“尊重护士，爱护护士。”并特别强调指出：“护士工作有很大的政治重要性。”新中国成立后，国家对护理事业的发展做了统一规划，随着整个医疗卫生事业的发展，护理事业也有了长足的进步。1993 年，国家卫生部发布《护士管理办法》，指出：“国家发展护理事业，促进护理学科的发展，加强护士队伍建设，重视和发挥护士在医疗、预防、保健和康复工作中的作用。”并明确规定：“护士的执业权利受法律保护。护士的劳动受全社会的尊重。”这体现了国家对护理事业的重视，并用法规的形式，将护士应有的地位确定下来。军队各级领导机关历来都十分关心护士队伍的建设，不仅重视护理人员的教育培训，而且重视提高护理人员的待遇，早在 20 多年前，就在护理人员中实行护龄补贴，晋升专业技术职务。目前，已有大批护士跻身专家学者的行列，使广大护理人员同其他医务科技干部一样，享受到国家对科技人员的各种优惠政策，为施展自己的才华提供了广阔的舞台。

毫无疑问，护理工作不仅是一门科学，也是一门艺术。医学科学的飞速发展、医学模式的不断转变、高新技术的广泛应用，以及社会交往的增多、人们需求的提高，对护理工作和护理人员的素质提出了更高的要求。如今，护理工作已成为一门真正意义上的学问，护士和医生是一种平等的关系，在护理工作中，如何看待护士角色定位？如何适应工作岗位？如何树立应有的职业形象？如何加强自身素质修养？如何搞好医护协作？如何使用文明礼貌用语？如何因人施护？如何进行心理护理？如何处理护理工作中的各种矛盾？如何控制自己的情绪、行为？如何提高护理专业技术水平？所有这些，都包含着很强的艺术性。掌握了其中的技巧，工作起来就

会得心应手，收到事半功倍的效果。

正是着眼提高护士队伍的整体素质，白求恩国际和平医院组织100名优秀护士，紧密结合自己的亲身经历，探讨护士服务艺术，抓住了关节点，具有普遍指导作用。在这些优秀护士中，有在战争年代舍生忘死救护伤员的战斗功臣，有在和平发展时期向护理科学技术进军的尖兵，有几十年如一日忘我工作的全国人大代表和党的全国代表大会代表，有把全部情和爱献给伤病员的白求恩式医务工作者，也有离职后继续发挥光和热的护理老前辈，等等。她们不仅人人都有一部光荣的历史，而且人人都积累了丰富的临床护理工作经验。总的讲，她们是在白求恩国际和平医院这个特定环境中成长起来的众多优秀护士的突出代表，是整个护士队伍的一个缩影。透过她们的研究成果，相信会对每个人都有所启迪，有所裨益。

我衷心希望全体护理人员要牢记我党我军的宗旨，大力弘扬白求恩精神，热爱护理工作，学习前沿科学知识，加强服务艺术研究，始终坚持为部队服务、为士兵服务、为提高战斗力服务的方向，积极工作，大胆创新，努力在护理工作岗位上写出合格的答卷，做出新的贡献。

北京军区卫生部部长 

2003年4月

目 录

一、护士角色篇

一支救死扶伤的重要力量

——护士是医疗战线的生力军 陈欣怡 (3)

追随南丁格尔的脚步

——护士是生命科学的重要创造者 马继红 (7)

洒向病房都是爱

——护士是传播精神文明的天使 宁多荣 (12)

神圣的职责

——护士是医疗方案的主要执行者 庄 艳 (15)

平凡岗位奉献多

——护士是临床一线的哨兵 潘贵英 (18)

就医你·我·他

——护士是沟通医患关系的桥梁 赵青兰 (21)

病房因护士更温馨

——护士是操持病房之家的辛勤主人 赵超英 (24)

送人玫瑰有余香

——护士是人类生命线上的白衣卫士 葛建文 (28)

在病人心中的天平上

——护士是患者眼中最可爱的人 郑 玲 (31)

二、岗位适应篇

在工作中寻找快乐

- 护理职业适应 牛艳萍 (37)

同事相处“和为贵”

- 同事关系适应 周曙航 (40)

护士的价值就在于造福患者

- 服务对象适应 王亚丽 (44)

不因事无巨细而懈怠

- 护理程序适应 王 蕊 (48)

唯有规矩成方圆

- 规章制度适应 哈景华 (51)

当好生命“守护神”

- 重症护理适应 付 燕 (54)

消除“胆怯”的苦恼

- 夜间值班适应 郑秋月 (57)

能吃苦方能创佳绩

- 紧张生活适应 孙艳林 (61)

为当护士而自豪

- 社会评价适应 刘思文 (65)

三、形象塑造篇

护士自有护士的风采

- 仪表端庄的形象 解卉云 (71)

以善良之心做护士

——善良亲和的形象 王美荣(74)

青春永驻是护士

——精神饱满的形象 马爱平(77)

事业有成靠奋斗

——敬业进取的形象 李淑敏(81)

慎其无人监督之所为

——慎独其善的形象 郑淑瑛(85)

做一个有文化修养的人

——温文尔雅的形象 崔 军(88)

三思而行勿张扬

——严谨稳重的形象 张淑彩(91)

无悔天使路

——勤快踏实的形象 胡爱书(95)

该出手时就出手

——敏捷果断的形象 王 力(99)

天使亦需常自省

——谦虚谨慎的形象 王淑凤(102)

维护护士的崇高荣誉

——公道正直的形象 吴渭虹(105)

四、素质修养篇

跳出世俗功利

——思想道德素养 崔志英(111)

练就一双灵巧的手

- 专业技术素养 张中利 (114)

不断充实自己的内涵

- 人文文化素养 丁 滨 (118)

努力创造美好的心境

- 心理人格素养 武 莉 (121)

学会依法施护

- 法规意识素养 周素鲜 (124)

五、护医协作篇

建立良好新型的护医关系

- 平等互尊 袁晓倩 (133)

营造相互爱护的氛围

- 团结互信 任淑琴 (136)

同心协力为患者

- 感同互动 郭云萍 (140)

关键要有真本领

- 合作互助 刘 红 (143)

重知纠误是真情

- 扬长补短 翟艳丽 (146)

摆正位置求进步

- 并肩互进 刘晓明 (150)

六、语言交流篇

良言一句三冬暖

- 使用礼貌性语言 曹丽玲 (157)

给患者一剂“宽心药”

- 使用安慰性语言 赵 霞 (160)

细说病情除疑虑

- 使用解释性语言 李淑荣 (164)

不是“灵丹”胜“灵丹”

- 使用暗示性语言 崔冬艳 (167)

不该说的不说

- 使用保护性语言 王玉文 (170)

注重交谈的魅力

- 使用艺术性语言 张 怡 (173)

说话也要讲规范

- 使用科学性语言 史永红 (176)

七、因人施护篇

文明之风“窗口”来

- 门诊病人护理 王云霞 (181)

济人须济急难时

- 急性病人护理 张庆晖 (184)

拨开孤独自怜的迷雾

- 传染病人护理 张玉芝 (187)

与患者一同感受

- 手术病人护理 唐 菲 (190)

扬起生活的风帆

- 自杀病人护理 郭爱慧 (194)

捧出一颗慈母般的心

- 小儿病人护理 李占军 (198)

坚定患者与疾病抗争的信心

- 青年病人护理 殷 莉 (202)

要注重维护患者的人格与尊严

- 妇女病人护理 张 进 (205)

捧出一颗晶莹的心

- 老年病人护理 王春英 (208)

只要人人都献出一点爱

- 临终病人护理 赵铁梅 (212)

八、心理护理篇

坚持身心护理的统一

- 心理护理 (一) 陆 毅 (217)

拉近同患者的距离

- 心理护理 (二) 吴建平 (221)

理到深处“锁”自开

- 心理护理 (三) 唐 飞 (224)

引导患者走出疑神疑鬼的误区

- 心理护理 (四) 王雪丽 (227)

让恐惧从患者心中走开

——心理护理(五) 王 卉 (230)

栽得梅花迎春来

——心理护理(六) 刘新风 (233)

让患者永远有个好心情

——心理护理(七) 齐红岩 (236)

支撑起患者的精神大厦

——心理护理(八) 陈 芸 (239)

要使患者远离羞愧

——心理护理(九) 王 飞 (242)

九、矛盾处理篇

态度和蔼是根本

——服务态度与护士素质的矛盾 赵晓光 (247)

贵在将心比心

——病人就医需求与实际满足的矛盾 戴世英 (251)

莫让“火气”心中生

——病人心理变化与交流沟通的矛盾 胡 荣 (254)

有所为而有所不为

——病人依赖性与护理难度的矛盾 郑 妍 (259)

在宽容中升华

——病人告状与事实出入的矛盾 张 竞 (262)

关键要把握分寸

——保守医秘与讲真话的矛盾 梅 静 (265)

十、行为控制篇

执行医嘱也要抓落实

——遇到患者不按时服用药物时 周俊卿 (271)

培养平等待患的高尚品质

——遇到患者地位反差时 李春玲 (274)

使每个病人都不觉孤单

——遇到患者无家人陪护时 唐 冰 (277)

巧解食之心虑

——遇到病人不吃不喝时 谢晓玲 (280)

病人安全高于一切

——遇到患者猝死时 杨红霞 (283)

不可“针尖对麦芒”

——遇到患者发脾气时 张文君 (286)

是非曲直理评判

——遇到患者吵闹时 耿素云 (291)

保持病房的圣洁

——遇到患者行为扭曲时 白永菊 (294)

莫让悲剧再重演

——遇到患者行为伤害时 刘惠娟 (297)

病房不是“避风港”

——遇到患者涉嫌案件时 张淑芳 (300)

当好病房的“监护人”

——遇到患者不辞而别时 杨凌霄 (303)

纯洁职业要靠纯洁心灵维护

——遇到患者赠送礼物时 宋 丹 (308)

虚心使人进步

——遇到患者批评时 卢红卫 (312)

管好患者随身物

——遇到患者丢失物品时 冯金秀 (315)

不要误解天使的情和爱

——遇到患者表达爱意时 虞蒙蒙 (318)

就医“须知”须讲清

——遇到患者违反医院规定时 魏晓丽 (321)

自觉维护医院利益

——遇到患者逃费欠费时 王 静 (325)

贵在理解病人

——遇到工作受到干扰时 汤晓薇 (328)

不可带着不良情绪上岗

——遇到家庭同样遭受不幸时 欧阳荔莎 (331)

十一、学习提高篇**磨刀不误砍柴功**

——夯实基础 庞 洁 (337)

勿把起点当终点

——精益求精 魏爱琴 (340)

实践是提高之门

——边干边学 牛素玲 (343)

与时俱进苦钻研

——补缺补弱 崔 欣 (346)

努力提高思维判断能力

——科学思维 郭会霞 (349)

处处留心皆学问

——全面观察 丁晓红 (352)

三人行必有我师

——不耻下问 娄 君 (355)

不断丰富自己的经验

——勤于总结 张晓华 (358)

护理科学是实实在在的学问

——力戒浮躁 董惠茹 (361)

嫉妒之心不可有

——切莫嫉妒 李彦丛 (364)

在创造中求发展

——注重创新 刘 宏 (367)

后记 (371)

