



全国中等卫生职业教育“十一五”教改规划教材

护理礼仪

姚彩云 曹乃美 主 编



中国科学技术出版社
CHINA SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

全国中等卫生职业教育“十一五”教改规划教材

护 理 礼 仪

姚彩云 曹乃美 主编

中国科学技术出版社

CHINA SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

· 北 京 ·

BEIJING

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪/姚彩云,曹乃美主编. —北京:中国科学技术出版社,2009.1

全国中等卫生职业教育“十一五”教改规划教材

ISBN 978 - 7 - 5046 - 5359 - 8

I. 护… II. 姚… III. 护理—礼仪—专业学校—教材 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 192390 号

自 2006 年 4 月起本社图书封面均贴有防伪标志,未贴防伪标志的为盗版图书。

内 容 提 要

本教材依据 2007 年《全国中等卫生职业教育教学计划和教学大纲》编写。全书包括绪论、护士生在校时的礼仪、护士仪表礼仪、护士行为礼仪、护士言谈礼仪、护士生实习时的礼仪和护士日常工作礼仪,介绍了护生士及护理工作者应当掌握的礼仪常识,并辅以具体的行为模拟训练,突出针对性、规范性、实用性和可操作性。

可供全国中等职业教育护理专业、助产专业教学使用,也可作为临床护理工作人员素质教育培训的参考书。

中国科学技术出版社出版

北京市海淀区中关村南大街 16 号 邮政编码:100081

策划编辑	林 培 孙卫华	责任校对	林 华
责任编辑	林 培 李惠兴	责任印制	安利平

发行部电话:010-62103210 编辑部电话:010-62103181

<http://www.kjpbooks.com.cn>

科学普及出版社发行部发行

北京蓝空印刷厂印刷

*

开本:787 毫米×1092 毫米 1/16 印张:10.375 字数:197 千字

2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷 定价:16.60 元

ISBN 978 - 7 - 5046 - 5359 - 8/R · 1379

(凡购买本社的图书,如有缺页、倒页、
脱页者,本社发行部负责调换)

出版说明

2007年10月,中国科学技术出版社根据卫生部、教育部成立的第二届卫生职业教育教学指导委员会2007版的《全国中等卫生职业教育教学计划和教学大纲汇编》,联合全国30多所卫生学校组织编写了“全国中等卫生职业教育‘十一五’教改规划教材”。本套教材紧扣《全国中等卫生职业教育教学计划和教学大纲汇编》,在体现科学性、思想性、启发性的基础上更突出体现教材的实用性、适用性,使其更加贴近当前社会需要、贴近职业岗位需求、贴近当前职业院校学生现状,贴近执业资格考试要求。这套教材另一特点就是:适应当前学生素质水平,通俗知识难度,构建一个更加简明的知识结构。不苛求知识体系的完整,但求知识够用。创建一种利于学生学习的新模式——“七个模块”:

【突出“双核”】即:核心知识和核心技能。核心知识是在重视学科知识点(基础知识)的同时,注重学科科学发展的线索、学科科学的基本概念、学科实验的研究方法以及学科之间的联系等;核心技能则是在重视实践(实验)技能和计算技能(基本技能)的基础上,注重实践(实验)设计、完成实践(实验)、综合运用知识分析问题和解决问题。

【实现“贴近”】即:贴近当前社会需要、贴近职业岗位需求、贴近当前职业院校学生现状,贴近执业资格考试要求。课程模块符合学生数字能力、文字理解能力、形象思维能力和知觉速率的基本水平。体现职业教育的学科特点,实现学科对专业、职业、生活、社会发展和科技进步的贡献。

【策划“链接”】即:教材中增加“科学前沿”、“走进科学”、“学科交叉”、“七彩天空”、“异度空间”、“思维对抗”、“另一扇窗”、“隐形翅膀”、“想象空间”等知识链接栏目,激发学生的学习兴趣、改变学生的学习方式,培养学生的创新思维、科学思想,以适应学生了解科学发展的需要,培养学生的就业能力和创业能力。

【添加“小结”】即:教材中依据各学科的特点,将小结用最精炼的语言、图示勾勒出知识框架,与引言中的“双核”形成呼应。学生可以边阅读、边思考。长期坚持,一定能够培养学生善于归纳总结的习惯和能力。

【精选“训练”】即:教材在基础模块中,突出以问题驱动学习的特点。案例分析特别注重富有思考价值的问题,使其具有承上启下、知识迁移的作用;有些问题则具有或概括、或演绎、或拓展思维的作用。如运用得法,定会有助于学生学习能力的培养。

【提示“指引”】即:包括阅读提示、书目介绍、电子阅览以及网站登录。这种设计会使教学内容丰满,使学生的学习空间拓展开来,也为教师的教学作出相应提示。

【注明“文献”】即:教材在编写过程中,把相应的参考文献罗列在后,以便大家学习和使用。

本套教材共计26本,采用16开本。版面设计更新颖、更关注学生学习心理,图片力求精美,文字生动,尽量以图表代替行文。希望这套教材的出版能够强化学生学习的效果、开拓学生的视野、提高学生的素质和能力。

全国中等卫生职业教育“十一五”教改规划教材丛书

编写委员会

主 编 张 旭 朱振德

副 主 编 高贤波

编 委 (以姓氏笔画为序)

于翠玲	马凤云	王志宏	王志瑶	刘漫江	华 涛
孙建勋	朱振德	许俊业	许晓光	闫雪燕	吴 枫
宋效丹	张 旭	张 展	李 伟	李抒诗	李晓凡
李翠玲	杨小青	沙 菁	邱尚璞	闵晓松	陈玉喜
林 敏	林敏捷	周剑涛	周意丹	姚彩云	姜德才
宫晓波	洪 梅	徐久元	徐 兢	莫建杰	顾永权
高贤波	康立志	梁 萍	曾冰冰	曾建平	蔺淑芳
赫光中	潘登善				

总 策 划 高贤波 林 培

《护理礼仪》编委会

主 编 姚彩云 曹乃美

副 主 编 赵全红

编 委 (以姓氏笔画为序)

王殿凤	朴敬兰	宋 晶	郎晓辉	赵全红
姚彩云	殷金明	曹乃美		

前 言

随着社会经济不断发展,人民群众生活水平的不断提高,对护理服务的需求呈现出多元化、高品质化的趋势。医学模式的转变和护理学科自身的发展,要求护士在护理实践活动中,愈来愈注重为病人提供全身心、全方位的优质护理服务。因此,具有符合护理专业行为规范和职业文化特征的礼仪应当成为每一名护士必备的职业素养并付诸于护理行为的全过程。

2007年5月卫生职业教育教学指导委员会颁布了新一轮《全国中等卫生职业教育教学计划和教学大纲》,本教材正是为了使护理礼仪教学内容更符合新一轮教学计划和教学大纲的要求而编写的,针对性、规范性、实用性和可操作性强,可供全国中等职业教育护理专业、助产专业教学使用,也可作为临床护理工作人员素质教育的参考书。

全书共分为七章,着重介绍了护理工作者应当掌握的礼仪常识。第一章绪论,介绍礼仪的起源、基本原则、护理礼仪的特征和作用、护士职业形象的培养等;第二章主要介绍护士生在校礼仪;第三章至第七章主要对护理专业人员的仪表、言谈、行为和日常工作等方面的礼仪做全面详细的介绍并辅以具体的行为模拟训练。本课程的任务是使学生了解护士生和护理礼仪的基本理论知识,掌握礼仪在护理工作中的应用技巧,培养护理专业学生良好的职业素养和行为习惯,为今后学习各门专业课程及从事护理工作奠定基础。

本书作者均活跃在临床护理和护理教学第一线,结合护理教学和临床护理工作的实际需要并查阅了大量的相关书籍和资料,几经研讨,数易其稿著成此书。作者们力求全书内容丰富、重点突出、层次分明、通俗易懂,便于读者在较短时间内能获得更多信息,得到启发和教益。但限于水平,书中疏漏和不足之处在所难免,恳请专家、同行以及广大师生予以指正。

编者

2008年10月

目 录

第一章 绪 论	1	二、食堂内礼仪	31
第一节 礼仪概述	1	实训1 学校内礼仪训练	33
一、礼仪的由来	1	一、日常行为检查	33
二、礼仪的重要性	4	二、模拟训练校园内常遇到的12个怎么办	34
第二节 礼仪的原则	5	三、案例讨论	34
一、遵守的原则	5	四、活动	35
二、自律的原则	5	第三章 护士仪表礼仪	37
三、敬人的原则	5	第一节 护士仪容礼仪	37
四、宽容的原则	5	一、面部礼仪	37
五、平等的原则	6	二、头饰礼仪	45
六、从俗的原则	6	第二节 护士服饰礼仪	47
七、真诚的原则	6	一、生活中的服饰礼仪	48
八、适度的原则	6	二、护士工作中的服饰礼仪	52
第三节 护理礼仪的特征及作用	7	实训2 面部及头部装饰训练	58
一、护理礼仪的特征	7	一、微笑练习	58
二、护理礼仪的作用	8	二、眼神练习	58
第四节 护士职业形象的培养	9	三、面部简单化妆	59
一、加强道德修养	9	实训3 工作服饰展示及训练	59
二、注重个性修养	10	第四章 护士行为举止礼仪	61
三、提高心理素质	11	第一节 基本行为举止礼仪	61
四、丰富科学文化知识	11	一、站姿	61
第二章 护生在校时的礼仪	13	二、坐姿	64
第一节 学生个人礼仪	13	三、行姿	70
一、着装	13	四、蹲姿	72
二、发型	16	第二节 护士工作中的行为举止礼仪	74
三、佩饰	18	一、推治疗车	74
第二节 学校内人际交往礼仪	19	二、端治疗盘	75
一、与教师	20	三、持病历夹	75
二、与同学	21	四、搬拿床旁椅	76
三、与工勤人员	23	实训4 基本行为礼仪训练	77
第三节 教学环境礼仪	24	一、站姿的训练	77
一、教室内礼仪	24	二、坐姿的训练	78
二、实验室内礼仪	27	三、行姿的训练	79
第四节 生活环境礼仪	28	四、蹲姿的训练	79
一、寝室内礼仪	28		

实训5 工作行为礼仪训练	80
实训6 行为礼仪综合表演	80
第五章 护士言谈礼仪	81
第一节 言谈中的基本礼仪	81
一、言谈的态度	81
二、交谈的技巧	82
三、交谈的方式	84
第二节 护理工作中的言谈礼仪	87
一、护患交流的技巧	87
二、护患交流禁忌用语	91
三、护理操作中的情景语言	91
实训7 言谈礼仪训练	96
一、模拟训练工作中的情景语言	96
二、角色扮演(谈感受)	96
第六章 护生实习时的礼仪	99
第一节 基本交往礼仪	99
一、介绍礼仪	99
二、电话礼仪	102
第二节 医院内的人际交往礼仪	106
一、与患者的交往礼仪	106
二、与老师的交往礼仪	113
三、与学生的交往礼仪	115
第三节 公共场所礼仪	116
一、电梯礼仪	116
二、办公室礼仪	117
三、护士站礼仪	118

实训8 交往礼仪训练	120
一、实习中常遇到的20个怎么办	120
二、介绍礼仪训练	121
三、电话礼仪训练	122
四、与患者的交往礼仪训练	122
五、与带教老师的交往礼仪训练	123
第七章 护士日常工作礼仪	124
第一节 接待礼仪	124
一、迎新入院病人	124
二、接待病人家属	125
三、接待探视者	127
四、接待来访者	128
第二节 送别礼仪	129
一、送别来宾礼仪	129
二、送别病人出院礼仪	130
第三节 工作部门礼仪	132
一、门诊护士礼仪	132
二、急诊科护士礼仪	134
三、手术室护士礼仪	136
四、病区礼仪	138
五、社区卫生服务中的护理礼仪	145
实训9 护士日常工作礼仪训练	147
实训10 护士综合礼仪素质训练	150
附录 护理礼仪教学大纲	154
参考文献	158

第一章 绪 论

我国是历史悠久的文明古国，几千年光辉灿烂的文化，培养了中华民族高尚的道德，也形成了一整套完善的礼仪。从西周视“礼”为“国之大柄”到现在的“精神文明建设”；从荀子的“国无礼而不宁”到今天的“建设和谐社会”，讲“礼”重“仪”一直是中华民族传统文化的核心。

随着社会主义精神文明建设的广泛开展，各行各业对职业修养与礼仪规范的要求越来越高，知礼懂礼、守礼行礼，是个人或组织树立自身形象，赢得他人和社会尊重的前提，也是事业获得成功的重要条件。

医疗服务行业作为社会主义精神文明建设的“窗口”行业，应该有更好的职业修养和更科学的礼仪规范，尤其是临床第一线与病人接触最多的护理人员。加强礼仪修养教育，已成为护理教育中不可缺少的重要课程。

第一节 礼仪概述

双核

礼仪是在人际交往中约定俗成的行为规范与准则，是对礼貌、礼节、仪表、仪式等具体形式的统称。礼貌是在人际交往中通过语言动作等表现出的谦虚和敬是一个人的品质与素养的具体体现。礼节是人们在社交场合表现尊重、友好、祝颂、哀悼等惯用的形式，是礼貌的具体表现形式。仪表是人的外表，包括容貌、服饰、气质、风度等。仪式是在一定场合举行的，有专门程序规范的活动。礼仪所研究的领域是人类的行为，由于人类行为的可变性，所以这个领域中所研究的行为含义也是在不断变化和发展着的。你知道礼仪的由来以及它在人类社会生活中所发挥的重要作用吗？

一、礼仪的由来

礼仪是人类不断摆脱愚昧、野蛮，逐渐走向开化、文明的表现形式之一。揭示礼仪的起源及其历史演变，有助于护理人员更深入地了解礼

仪文化,更好地指导礼仪实践。

(一) 礼仪的起源

礼仪的起源,可以追溯到久远的过去。应该说,中华民族历史掀开第一页的时候,礼仪就伴随着人的活动而产生了。

首先,礼仪是原始社会宗教的产物。在原始社会,由于缺乏科学知识,人们认识解决问题的能力极为有限,对自然现象无法作出科学解释,更谈不上掌握和利用自然规律,因而,对自然产生崇拜感和恐惧感,并由此形成了人类早期的宗教与祭祀活动,伴随这些活动的宗教与祭祀礼仪也就应运而生了。

其次,礼仪是由人类群体生活形成的共同习惯演变而来的。同一部族成员在共同的采集、狩猎、饮食生活中使用的习惯性语言和动作成为人们日常劳动和生活方面的礼仪;不同部族的成员,彼此间为了求得信任、谅解、协作而经常使用的一些语言、表情、体态,也逐渐成为人们对外交际方面的礼仪。

小贴士

握手的由来

握手最早发生在人类还处于“刀耕火种”的年代,那时,在狩猎和战争时,人们手上经常拿着石块或棍棒等武器。陌生人相遇,如果大家都无恶意,便主动丢掉手中所握的石块或利器,并让对方触摸、检查手掌,表示手中没有藏着什么武器,以示对对方的友好和信任。这样的习俗沿袭至今便成了握手礼。

碰杯的由来

古罗马时,帝王、贵族常常让奴隶在角斗场进行决斗以供他们娱乐欣赏。决斗前,决斗双方要先喝一杯酒,为了怕人在酒中放毒药,两人喝酒前要把各自酒杯中的酒倒给对方一点,互相掺和一下,表明酒里没毒药。这种习俗流传下来,就演变成今天宴席上的碰杯礼节。

再则,婚姻的存在及其形态的发展,产生了婚姻方面的礼节及仪式。



相关信息

王安石与双喜字

作为结婚礼俗的一项重要内容，新郎家院外大门两侧贴上大红纸“囍”字是必不可少的，以此显示双喜临门。据传说：这个习俗是来自宋朝。当年王安石进京赶考，路过京城马家庄，见马员外正为女儿征联招婿，征联是：走马灯，灯走马，灯熄马停步。王安石拍手称赞：“好个上联！”翌日，王安石在考场上文思大发，一挥而就，主考官见他聪明，便指着厅前的飞虎旗试他：“飞虎旗，旗飞虎，旗卷虎藏身。”王安石听后，信口对曰：“走马灯，灯走马，灯熄马停步。”主考官听后连声赞叹。皇榜未发，王安石逗留京畿，再次来到马家庄，见马员外家“征联招婿”仍未揭晓，尚未婚配的王安石润笔挥毫，写出“飞虎旗”的下联。员外见他才华出众，便将女儿许配给他了。正当新人拜天地时，官府来报：“王大人金榜题名。”王安石喜上加喜，借着酒意，挥笔写下了大红“囍”字贴在门上，并且吟道：“巧对联成双喜歌，马灯飞虎结丝罗。”从此以后结婚贴双喜字传开了。

最后，等级关系的出现，又引发出政治方面的诸多礼仪。



相关信息

《周礼》

全面介绍周朝制度的《周礼》，是中国流传至今的第一部礼仪专著，书中详细介绍了周朝六类官名及其职权。六官分别称为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官。其中，天官主管宫事、财货等；地官主管教育、市政等；春官主管五礼、乐舞等；夏官主管军旅、边防等；秋官主管刑法、外交等；冬官主管土木建筑等。春官主管的五礼即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼，是周朝礼仪制度的重要方面。吉礼，指祭祀的典礼；凶礼，主要指丧葬礼仪；宾礼，指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节；军礼，主要包括阅兵、出师等仪式；嘉礼，包括冠礼、婚礼、乡饮酒礼等，《周礼》中所记载的许多基本礼仪甚至流传至今。

（二）礼仪的发展简史

礼仪的发展一般划分为三个历史阶段，分别是古代礼仪、封建礼仪和现代礼仪。起源于原始社会的古代礼仪，经过夏商周三代的成熟阶段，春秋战国时期的变革阶段，直至秦汉前期奴隶制走向崩溃，古代礼

仪也随之发生变革。封建礼仪形成于秦汉时期,以后各朝代均有发展,特别是在唐朝得到了进一步强化,到清末封建礼仪日渐衰落。可以说,清王朝土崩瓦解前的礼仪,其思想基础虽是在对神灵的迷信上,但它更突出的特点是强调森严的等级关系。五四新文化运动兴起后,主张“科学、民主、自由、平等”观念的现代礼仪正式拉开了帷幕。新中国政府非常重视礼仪的普及教育,“以德治国”安邦策略的提出,更使现代礼仪成为社会主义精神文明建设不可缺少的重要内容。

二、礼仪的重要性

礼仪作为一种行为规范,在人类社会生活的各个方面都发挥着重要的作用。

(一) 礼仪是人际交往的润滑剂

每一个人都生活在一定的社会关系网络中,都要与他人发生一定的交往。礼仪能使人与人之间的交往在和谐、融洽的气氛中更富于成果,即使是工作中出现了认识上的分歧,只要当事双方言语谦和,态度诚恳,做到以理服人、以礼感人,也一定会化解矛盾、避免纷争。

(二) 礼仪是事业成功的条件

在市场竞争日益激烈的今天,不管是个人还是组织,要免遭淘汰取得成功,就必须树立良好的形象,因为,良好的形象是一笔无形的资产,对于企业而言,是效益的源泉,对于个人而言,是事业发展的助力。身为一名护理工作者,工作过程中如果能够自觉地以礼仪规范自身的行为,不仅可以使自己赢得他人的尊重,同时,也势必会使本医院、使整个医疗行业在社会公众心目中的地位和声誉得到提高。

(三) 礼仪是建立和发展国际友好关系的需要

当今世界,各国政府普遍重视交往中的礼仪,往往把国际交往中的礼宾修养视为一个国家或地区文明程度的重要标志,并以此作为决定与这个国家或地区交往的态度和程度的参考依据。老一辈无产阶级革命家周恩来同志,在对外交往中非常注重并讲究礼仪,以自身的行为维护了国家和民族的尊严,赢得了世界各国人民的尊重,为中国建立同世界各国人民的友好往来奠定了坚实的基础。



礼仪概述 { 礼仪的基本概念: 礼仪、礼貌、礼节、仪表、仪式
礼仪的由来: 礼仪的起源、礼仪的历史演变
礼仪的重要性: { 礼仪是人际交往的润滑剂
礼仪是事业成功的条件
礼仪是建立和发展国际友好关系的需要



一、填空题

1. 礼仪是在人际交往中约定俗成的_____与_____,
是对_____, _____、_____, _____等具
体形式的统称。

2. 礼仪的发展一般划分为_____, _____、_____三
个历史阶段。

二、思考题

何谓礼仪、礼貌、礼节、仪表、仪式?

第二节 礼仪的原则

双核

● 礼仪的原则是指行礼致仪时应遵循的要求。具体的礼仪内容因民族、地域的不同而存在很大的差异,但无论何人、何时、何地,在交往时遵循的基本原则是一致的,你知道人际交往中有哪些基本原则吗?

一、遵守的原则

在社会交往过程中,每一位参与者,无论其身份高低、职位大小、财富多寡,都应自觉自愿地遵守礼仪,以礼仪认真规范自己在交际活动中的言行举止。否则,交际就难以成功,就会受到公众的指责。

二、自律的原则

“己所不欲,勿施于人”,所谓自律其实强调的就是要严于律己。学习、应用礼仪,最重要的就是要自我要求、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点,即按照礼仪规范严格约束自我行为,使其符合行为准则。

三、敬人的原则

孔子云:“礼者,敬人也。”人际交往过程中,要求我们对交往对象谦让,尊敬,重视,友好,要做到敬人之心长存,不可伤害他人的尊严,更不能侮辱对方的人格。

四、宽容的原则

人际交往中,每个人的思想、品格以及认识问题的能力是有差别

的。我们不能用一个标准去要求所有的人，而应宽以待人，要容忍、体谅、理解他人。千万不要要求全责备，斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。

五、平等的原则

礼仪交往的核心就是平等。在具体运用礼仪时，允许因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的具体方法。但是不能因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、性格、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系远近等方面的不同，就厚此薄彼、区别对待，而应该对任何交往对象都一视同仁，给予同等程度的礼遇。

六、从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同，在人际交往中，实际上存在着“十里不同风，百里不同俗”的局面。面对这一客观存在现实，切勿目中无人，自以为是，随意批评，指手划脚，而应该入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致。

七、真诚的原则

真诚是人与人相处的基本态度，是一个人外在行为与内在道德的统一。礼仪要求我们，在人际交往中，务必待人以诚，言行一致，表里如一。只要做到这一点，即使是没有潇洒的外表，优雅的谈吐，也同样能赢得他人的信任和礼遇。

八、适度的原则

凡事过犹不及，因此在应用礼仪时必须注意技巧，把握分寸，做到谈吐适度，举止规范，交往态度自然，如果做得过了头或做不到位，都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。



礼仪的原则 { 遵守的原则；自律的原则；敬人的原则；宽容的原则
平等的原则；从俗的原则；真诚的原则；适度的原则



一、填空题

礼仪的基本原则包括 _____、_____、_____、
_____、_____、_____。

二、思考题

想一想日常人际交往中自己的行为是否符合以上原则？有哪些不足

之处? 应如何改进?

第三节 护理礼仪的特征及作用

双 修

●● 护理礼仪是护理工作者在进行医疗护理和健康服务过程中形成的,被大家公认和自觉遵守的行为规范和准则。它既是护理工作者修养素质的外在表现,也是护理人员职业道德的具体表现。护理礼仪是一种专业文化模式,是研究护理工作中交往艺术规范的学问,你知道它具有哪些护理专业特有的文化特征吗?

一、护理礼仪的特征

(一) 护理礼仪的规范性

护理礼仪是护理人员必须遵守的行为规范,它是在法律、条例、管理办法、规章、制度、守则等原则基础上,对护理人员接人待物、律己敬人、行为举止等提供规定的模式或标准。

(二) 护理礼仪的强制性

护理礼仪的规范性决定了它的强制性,既然它是以法律、条例、管理办法、规章、制度、守则等原则为基础而建立的,那么对护理人员就有了强制性的约束力,对不遵守者就必须给予惩处,以保证护理对象能够得到从生理到心理全方位的优质服务。

(三) 护理礼仪的综合性

护理礼仪作为一种专业文化模式,是护士综合素质的体现。护理活动能够体现护士的科学态度、人文精神和文化底蕴,护士在从事护理活动时,应该做到科学性与艺术性的统一,人文与科技的结合,应该将生命的伦理学、美学等人文原则纳入自己的思想中。

(四) 护理礼仪的适应性

随着国际间的友好往来增多,护理工作面对的患者在信仰、习俗、文化等各方面都有所不同。护士要在工作中尊重患者的信仰、习俗、文化,并在交流、接触、调整中相互融合适应。护理礼仪的适应性,强调的就是护士对于不同的服务对象或不同文化的礼仪要有充分的适应能力,面对不同文化制度的礼仪能够做到兼收并蓄。

(五) 护理礼仪的可行性

护理活动的服务对象,无论是在生理方面还是心理方面相对都比较脆弱,护理实践中要注意广泛运用护理礼仪,使护理礼仪成为工作中的

行为规范,促使护理工作受到护理对象的认可。所以,护理礼仪必须注重切实有效、可行实用。

(六) 护理礼仪的传统性

传统性是护理礼仪的重要特征。任何民族、任何国家和地区都有自己的传统文化。中国的文化礼仪体现了中华民族重人伦、崇道德、尚礼仪的精神,传统文化中的精髓必须继承。我国的护理礼仪正是在继承了中华民族优良传统的同时又汲取西方文化精华的基础上发展和完善了自身的科学体系。

二、护理礼仪的作用

(一) 护士仪表礼仪的表达作用

仪表是护患交往中最先进入对方视野的信息,作为一种无声的语言,仪表服饰所起的沟通作用是自然发生的。患者常有意无意地根据护士的仪表礼仪以及自己所受到的礼遇分析和判断这其中折射出的对方的心态、情感和意向。因此,仪表礼仪首先是表达作用。

(二) 护士服饰礼仪的实用作用

护士的服饰应该实用、美观和便于操作。护士统一的服装是职业的象征,燕帽是护士职业的标志;干净平整、合体舒适的服饰更可以给患者及家属留下美好的印象,便于护理活动的有效开展。

(三) 护士行为礼仪的调节作用

护理礼仪是在医疗护理实践活动中,根据实际需要发展成的一套具有普遍意义的行为模式,这种模式化的礼仪不仅规范和约束着护士的言行,同时也反映了护士的礼仪规则,对护理活动具有规范和调节作用,有助于护士之间建立起相互尊重、友好协作的新型关系。

(四) 护士礼仪的形象作用

护理礼仪是护士职业形象的重要组成部分,是护士素质、修养、行为、气质的综合反映。一个具有良好礼仪风范的护士,很快就能博得病人的信任。护士的良好形象不仅会给公众留下深刻的个人印象,也体现了医院的整体形象,使医院在激烈的服务竞争中赢得社会的认可。另一方面,护士在实施礼仪的过程中,也潜移默化地塑造着自身的良好气质、情操、心理、性格、理念,完善着自己的形象。

(五) 护士礼仪的服务艺术作用

护理礼仪研究护理服务的艺术问题。作为具有社会属性的人,都有各自不同的社会、文化、宗教、民族背景和个人的心理特征。同样的一种疾病,不同的服务对象有着不同的护理需求,满足护理需求的措施则更应因人而异,这就体现出了护理服务艺术的作用,借助于护理礼仪的表现形式,使护理技术更具有人性化。

随着人们生活水平的提高,对医疗卫生的需求也不断提高,护理服务已经不仅仅局限于打针、输液、发药等简单的护理工作,而是越来越注重为病人提供全身心、全方位的优质护理服务。护士的各种服务,除专业技术外,言行举止也充分体现对病人的关心照顾和体贴,都应该符合专业行为规范的要求。因此,面对未来的医疗竞争和社会需求,护理礼仪将成为这种行为规范的外在的艺术表现。护士只有树立更科学的服务理念,才能体现护理礼仪的隐性价值。



护理礼仪的作用 {

- 护士仪表礼仪的表达作用
- 护士服饰礼仪的实用作用
- 护士行为礼仪的调节作用
- 护士礼仪的形象作用
- 护士礼仪的服务艺术作用

护理礼仪的特征: 规范性、强制性、综合性、适应性、可行性、传统性。



一、填空题

护理礼仪具有 _____、_____、_____、_____、_____和 _____ 的特征。

二、思考题

什么是护理礼仪? 护理礼仪的作用有哪些?

第四节 护士职业形象的培养

一、加强道德修养

道德修养对一个人的行为有着十分重要的影响,优良的道德品质本身就是一种魅力。礼仪是社会道德的一种载体,一个人的礼仪修养水平,受其道德修养水平的制约。修礼必先修德,有德才会有礼,大力加强道德修养对于提高礼仪修养水平是十分重要的。

护理人员高尚的职业道德、良好的礼仪修养对于改善护患关系,塑造良好职业形象,纠正行业不正之风,实现医疗卫生服务行业风气的根本好转起着重要的作用。因此,每个护理工作人员都应当严格遵守护理职业道德规范,注重礼仪,自觉维护“白衣天使”的良好声誉。