

腾兴玲 王祥芝 汤晓梅 刘 英 主编

护理实务要览

HuLi ShiWu YaoLan



中国科学技术出版社

护理实务要览

滕兴玲 王祥芝 汤晓梅 刘英 主编

中国科学技术出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

护理实务要览/滕兴玲等主编. —北京: 中国科学技术出版社, 2007. 5

ISBN 978 - 7 - 5046 - 4666 - 8

I. 护... II. 滕... III. 护理学 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 063212 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。

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

电话: 010 - 62103210 传真: 010 - 62183872

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

科学普及出版社发行部发行

北京长宁印刷有限公司印刷

*

开本: 850 毫米 × 1168 毫米 1/32 印张: 9.75 字数: 250 千字

2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷

印数: 1—1000 册 定价: 30.00 元

ISBN 978 - 7 - 5046 - 4666 - 8/R · 1234

(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)

前 言

随着社会的飞速发展，护理人员面临着越来越多的严峻考验，如何以崭新的姿态迎接挑战，从容执业，更好地满足人民群众日益提高的健康要求？《护理实务要览》从现代护理礼仪，护理人员沟通，护理人员的培训，护理质量管理，护理安全与风险管理等方面，作了全面、详细的阐述，较好地解决了护理人员的燃眉之急。本书参阅了国内外大量护理资料，凝聚一批资深护理人员的集体智慧编撰而成，具有先进性、科学性、实用性。是每位护理人员不可或缺的案头必备书。

由于我们的知识水平有限，书中难免存在不足、不妥之处，敬请广大读者批评指正。

在编写过程中引用了一些已经出版的护理专著和护理教科书部分内容，谨此一并表示感谢。

《护理实务要览》编委会

主 审 吴修荣

主 编 滕兴玲 王祥芝 汤晓梅 刘 英

副主编 (按姓氏笔画排列)

王立芹	王新丽	王 慧	牛 娟	卢世建
田家芳	史玉娟	冯 慧	孙中英	孙秀英
孙秀荣	刘艳珣	任泽凤	李爱芳	杜长华
邵艳梅	宋方云	张宪娥	杨凤玲	林 静
郑秀俊	郑昌炼	周广菊	周传鸾	战慧荣
徐淑娟	隋炳运	彭继美	满淑红	滕玉萍

责任编辑 马 妍

封面设计 刘茗茗

责任校对 凌红霞

责任印制 安利平

目 录

第一章 护理礼仪	(1)
第一节 绪论	(1)
第二节 护理工作礼仪	(12)
第二章 护理人际沟通	(42)
第一节 概述	(42)
第二节 护理人际沟通技巧	(46)
第三节 影响护理人际沟通的因素	(62)
第三章 护理人员培训	(65)
第一节 概述	(65)
第二节 护理人员培训	(67)
第四章 护理质量管理	(78)
第一节 质量管理、护理质量管理概述	(78)
第二节 构建完整的护理质量管理体系	(83)
第三节 护理人员编制	(111)
第四节 各级护理组织与护理质量管理	(115)
第五节 护理规章制度	(121)
第六节 护理服务质量	(170)
第七节 护理绩效管理	(179)

第五章 护理安全与风险管理	(204)
第一节 医疗护理风险概述	(204)
第二节 护理紧急风险预案	(212)
第三节 护理质量安全管理关键流程	(238)
第四节 患者护理安全保障	(256)
第五节 护理缺陷的管理	(290)
第六节 护理防护管理	(299)

第一章 护理礼仪

第一节 绪 论

我国是历史悠久的文明古国，五千年的文明史形成了高尚的道德准则和完整的礼仪规范，自古就有“文明古国”、“礼仪之邦”的美誉。我们的祖先自古就十分重视社会的文明与道德，尤其注重其表现形式——礼仪。礼仪是一个国家社会风气的现实反映，是一个民族精神文明和进步的重要标志。在现代社会，礼仪规范对现代人类生活的影响越来越大。各行各业，尤其是服务业更是把礼仪修养培训作为本行业上岗培训的基本内容。医疗卫生服务作为一个特殊的服务行业，已意识到职业礼仪修养对提高行业服务质量的重要性。对医务人员，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，已成为护理教育不可或缺的重要课程。

一、礼仪发展简史

礼仪是由习俗演变而来的。人类相袭成俗的各种惯例，逐渐演变成了后来的礼仪。人类形成群体生活后，经过长期的朝夕共处，逐渐形成了共同生活的习惯，这种习惯就是习俗。习俗经长期使用并统一规范形成了后来的礼仪。例如，最初人类是赤身裸体的，为了保暖遮羞便以衣蔽体，继之形成了穿衣的习俗；而后随着社会的进步，对穿衣有了不同的要求，或男女有别，或场合有分，这就逐渐形成了穿衣的礼仪。其他各种不同形式的礼仪也就如此相袭而成。

不同时期的礼仪，有其不同特点和社会意义。在原始社会，

由于缺乏科学知识，人们对许多自然现象无法作出科学的解释，人们在自然灾害面前束手无策，他们猜想照耀大地的太阳是神，呼啸的风也是神，巍峨耸立的山中有山神，滔滔不绝的江河中有河神……认为一切成败得失皆神灵使然，因此，他们敬天畏神，形成了“图腾崇拜”的种种仪式，这种种仪式也就形成了最早的原始礼仪。可见，礼仪又是原始社会宗教的产物，正如《说文解字》中所说“礼，履也，所以事神致福也。”

人类社会进入到奴隶社会，礼仪也从原始宗教仪式发展成为一整套的伦理道德观念。奴隶社会的礼，主体就是政治体制，就是刑典法律。正所谓“礼，国之大柄也。”奴隶主用礼来维护自己在政治、经济、文化及社会各个方面的统治。西周时代就是我国古代历史的礼治时代，周公主持制定的《周礼》，除了有关政刑的各种制度外，就提出了一整套的礼制，他制礼作乐，将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式中，形成了我国奴隶社会最早的礼制。东周时期，王室衰落，诸侯纷起争霸，东周王朝已无力恪守传统礼制，出现了所谓“礼坏乐崩”的局面。

春秋战国时期是我国的奴隶社会向封建社会转型的时期。此间，以孔子、孟子、荀子为代表的学者更是系统的阐述了礼的起源、本质与功能，发展和革新了礼仪理论。孔子认为：“不学礼，无以立”。他要求人们用道德规范约束自己的行为，做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”，倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要互相关心，互相尊重等。孟子更继承发扬了孔子的“仁学”，主张“以德服人”、“舍生取义”，讲究“修身”和培养“浩然正气”等。荀子主张“隆礼”、“重法”，提倡礼法并重，指出“礼之于正国家也，如权衡之于轻重也，如绳墨之于曲直也。故人无礼不生，事无礼不成，国无礼不宁。”更进一步指出了礼仪的重要性。

封建社会阶段，礼制的演变进入了礼仪时期，而且礼仪制度

亦具有了新的特点，即被打上了严格的等级制度的烙印，其主要作用仍是维护封建社会的等级秩序，为统治阶级的利益服务，西汉初期，叔孙通协助高祖刘邦制定了朝廷礼仪，突出发展了礼仪的仪式和礼节。董仲舒把儒家礼仪概括为“三纲五常”（三纲即君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲；五常即仁、义、礼、智、信），他“罢黜百家，独尊儒术”的建议，使儒家礼制成为定制。宋代，礼制更进一步发展进入了“揭礼盛行”的阶段，提出了“三从四德”的道德礼仪标准（“三从”即在家从父，出嫁从夫，夫死从子”；“四德”即妇德——一切言行都要符合忠、孝、节、义；妇言——说话要小心谨慎；妇容——容貌打扮要整齐美观；妇功——要把侍奉公婆和丈夫当做最重要的事情来做）。各代封建王朝都继承了上述礼制，且不断深入发展，形成了一套完整的封建礼仪体制。

随着西方列强的入侵，中国沦为半殖民地半封建社会，中国的封建礼仪加上了西方资本主义的道德观，形成了礼仪道德的大杂烩。直到清王朝土崩瓦解，孙中山先生发起的国民革命运动，开始了破旧立新，移风易俗，普及教育的改革，从而正式拉开了现代礼仪的帷幕。新中国政府更是重视社会主义精神文明的建设，江总书记指出“弘扬中国古代优良道德传统，吸取人类一切优秀道德成就，努力创建人类先进的精神文明。”并进一步指出了“以德治国”的治国安邦大法，道德礼仪教育已成为社会主义精神文明建设不可缺少的重要内容。

现代礼仪通常被人们认为是国家政府机构或社会团体在正式活动中所采取的一种行为规范。各个国家的礼仪礼节，与本国的社会制度、民族的风俗习惯、人民的文化素质以及社会的物质文明和精神文明的程度等是密切相关的，它应当符合特定历史条件下的社会道德规范。社会主义制度下的礼仪礼节属于道德范畴，是社会主义精神文明、社会主义公共道德中及其重要的组成部分。

随着社会的不断发展，随着社会生产方式和生活方式的不断变革，随着人们思想观念的不断变更，礼仪礼节也随之而变革和发展，从而更有效地约束人们的言行，成为新的礼仪形式。唯有如此才能真正使现代礼仪不但有所继承，而且还有所发展。

二、礼仪的基本概念

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恭敬。他主要表现出一个人的品质与素养。

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。礼节实际上是礼貌的具体表现，如行礼就是向人表示礼貌的一种具体表现形式。而这种礼貌的表现形式则反映了一个人良好的品质素养。

仪表是人的外表，如容貌、服饰、姿态等等。

仪式是在一定场合举行的，有专门程序规范的活动，如发奖仪式、开幕仪式、签字仪式等等。

护理礼仪，属职业礼仪范畴，是护理工作者在进行医疗护理和健康服务过程中，形成的被大家公认的和自觉遵守的行为规范和准则。他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体现。

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将是可变的、发展的。

三、礼仪的特点和作用

（一）礼仪的特点

1. 共同性

礼仪是全人类共同的需要，它早已跨越国家和民族的界限，不分国别、性别、年龄、阶层，只要人类存在着交往活动，人们就需要通过礼仪来表达彼此的情感和尊重。尽管不同的国家、不

同的民族对于礼仪内容的理解不同、重视的程度不同、反映的形式也不同，但对礼仪的需要却是共同的。

2. 时代性

由于一个时代的社会风貌、政治背景、文化习俗等都会对礼仪的形成或流行产生影响。因此，礼仪也不是一成不变的。随着社会的进步、时代的发展，礼仪也随之变化，并在实践中不断完善，被赋予新的内容，形成一种具有时代特色的礼仪规范。

3. 差异性

礼仪的实质是人类历史发展过程中逐步形成的一种文化。由于民族信仰、习俗、地理环境和交通条件等因素的影响，不同国家、不同地区和不同民族有着不同的发展历史，各个国家、地区和民族都有一些自己的，区别于他域的礼仪表达方式。

4. 公德约束性

公德即社会公共道德。它是在一定社会范围内长期以来逐渐形成的一种被社会认可的行为规范。礼仪与公共道德不违背的特征称为公德的约束性。礼仪虽然没有法律的强制力，但在人们生活中却具有一种无形的约束力，通过家族、邻里、亲友、社会的舆论监督，往往迫使人们自觉地遵守它。

5. 延续性

任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上延续、发展起来的。作为一种人类的文明积累，礼仪将人们在交际应酬中的习惯做法固定下来、流传下去，并逐渐形成自己的民族特色。一种礼仪一旦形成，便会有一个相对的延续过程，被一代一代的继承下去，这就是礼仪的延续性。对于既往的礼仪文化遗产，正确的态度应当是有扬弃，有继承，也有发展的。

6. 通俗性

礼仪是由风俗习惯形成的，大多数没有明文规定，但又被社会生活中的每一个成员所认同、遵循。它简单明了，不需要高深的理论，人人都可以通过耳闻目睹来掌握，这便是礼仪的通俗

性。但是，随着国际交往、人际交往的发展，各种礼仪也在不断地被加以总结、提高并趋于系统化、规范化和理论化。

（二）礼仪的作用

1. 沟通作用

礼仪是人们交际生活中的礼节和仪式。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等，可使人们成功的交流与沟通，有利于扩大社会的交往，促进事业成功。

2. 协调作用

礼仪是社会生活中的润滑剂，它对营造一个平等、团结、友爱、互助的新型人际关系起着不可忽视的作用。礼仪所表达的意义主要是尊重。尊重可以使对方在心理需要上感到满足、愉悦，进而产生好感和信任。通过完备的礼仪，人们可以联络感情、协调关系，使一切不快烟消云散、冰消雪融。

3. 维护作用

礼仪是整个社会文明发展程度的标志，从某种意义上说，在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。如果人们都能够知礼、守礼，讲文明，守纪律，将有助于家庭的和睦，有利于维护社会的稳定。

4. 教育作用

礼仪蕴涵着丰富的文化内涵，是一种高尚、美好的行为方式。它潜移默化地熏陶着人们的心灵，它通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，使人们成为通情达理的模范公民。另一方面遵守礼仪原则的人客观上起着榜样作用，无声的影响着周围的人，人们在耳濡目染中接受教育、净化心灵、陶冶情操、匡正缺点、端正品行。大家互相影响，互相促进，就会共同加强社会主义精神文明建设。

5. 礼仪的美化作用

礼仪是人类生活经验的总结。礼仪讲究和谐，重视内在美和外在美的统一，使美好心灵与美丽仪表、优美的举止形成一个有

机的整体，使人们注意塑造良好的形象，充分展现美好的风采。当个人重视了自身的美化，大家都能以礼相待时，人际关系会更加和睦，生活变得更加温馨，这时，美化自身便会发展为美化生活。这也是礼仪所发挥美化的作用。

四、礼仪的基本原则

文明社会给人们创造出一种安定、和谐的气氛，使人们心情舒畅。这是因为人们都注意遵守交往的礼仪原则。在不同的时间和场合，针对不同的对象，人们采用的礼仪有所不同。但其所遵循的基本原则一致，即遵守、自律、敬人、宽容、平等、从容、真诚、适度等原则。

1. 遵守的原则

在交际应酬中，每一位参与者都必须自觉、自愿的遵守礼仪，以礼仪去规范自己在交际中的一言一行，一举一动。对于礼仪，不仅要学习、了解，更重要的是学了就要用，要将其付诸实践。任何人，不论身份高低、职务大小，财富多少，都有自觉遵守、应用礼仪的义务，否则就会受到公众的谴责，交际就难以成功，这就是遵守的原则。

2. 自律的原则

学会应用礼仪，最重要的是要自我约束、自我控制、自我反省、自我检点，这就是礼仪的自律原则。严于律己，就是要树立一种道德信念，规范行为准则，不断提高自我约束，自我克制的能力，自觉按礼仪规范去做，遵守信约，以礼待人。

3. 敬人的原则

所谓敬人的原则，就是要求人们在交际活动中，对交往对象既要互谦互让，互尊互敬，友好相待，和睦共处，更要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。要做到敬人之心常存，不可伤害他人的尊严，更不能侮辱对方的人格。

4. 宽容的原则

所谓宽容的原则是要求人们在交际活动中运用礼仪时，既要

严于律己，更要宽以待人，多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，而不要求全责备，过分苛求，咄咄逼人。在人际交往中，每个人的思想、品格及认识问题的水平总是有差别的，我们不能用一个标准去要求所有的人，而应宽以待人，这样才能化解生活中的人际冲突。

5. 平等的原则

礼仪交往的核心是尊重交往的对象、以礼相待，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不允许因为交往对象之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面的不同，就厚此薄彼，区别对待，给予不平等的待遇。这便是社交礼仪中的平等原则。

6. 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。对这一客观存在的现实要有正确的认识，不要自高自大，唯我独尊。必要时应当入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿自以为是，指手画脚，随意批评，否定他人的习惯性做法。

7. 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。真诚的原则就是要求人们在运用礼仪时，务必待人以诚，表里如一。缺乏真诚、口是心非的人，即使在礼仪方面做的无可指责，最终还是得不到别人的尊重和信任。在社交场合中，并非每个人都能有优美的姿态、潇洒的风度、得体的谈吐，但是只要以诚相待，使每个人都能感受到你所做的一切都是真诚的，这同样能赢得他人的信任和礼遇。

8. 适度的原则

适度的原则是要求应用礼仪时必须注意技巧，特别要注意做到把握分寸，合乎规范。这是因为凡事过犹不及，运用礼仪时，假如做的过了头或做的不到位，都不能表达自己的自律、敬人之

意。遵循适度原则首先是要感情适度，在与人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四，既要热情大方，又不能轻浮谄媚；其次是要谈吐适度，在与人交谈时，既要诚挚友好，又不能虚伪客套，既要坦率真诚，又不能言过其实；第三要举止适度，在与人相处时既要优雅得体，又不能夸张造作，既要尊重习俗，又不能粗俗无礼。

五、护理礼仪的重要性及培养

（一）护理礼仪的重要性

世界卫生组织（WHO）给健康所下的正式定义是“健康是生理、心理及社会适应三个方面全部良好的一种状况，而不仅仅是没有生病或者体质健壮”。由于人们对健康标准的重新认识，引起了医学模式的再次变革，对疾病的认识已不限于生物医学模式，而发展成为生物——心理——社会医学模式。卫生服务范围随着医学模式的转变也进一步扩大：①由生理服务扩大到心理服务；②由医院内服务扩大到医院外服务；③由医疗服务扩大到预防服务；④由技术服务扩大到社会服务。

医院模式的转变，使护士的角色功能也发生了很大的变化：从过去单纯的“疾病照顾者”转变为多功能的“健康促进者”、“疾病照顾者”、“病人权益维护者”、“平等合作者”、“健康教育者”等等。这无不要求护理人员要更新观念、加强学习，提高综合素质，重塑护理工作良好的职业形象。而礼仪教育实际上就是一种素质的养成教育，所以学习礼仪实际上就是培养人们形成良好的素质修养，成为树立良好职业形象的重要手段。

医学模式的转变，使卫生服务的范围已扩大到整个社会，护理定义的重新界定，也使护理的服务对象从“病人”扩大到“人”。护理工作者的言谈举止，一颦一笑都会给服务对象的心理和健康产生很大的影响，所以护理人员得体的举止，恰当的言谈等良好的礼仪行为对服务对象的身心健康起到非医药所能及的效果。从某种意义上说护理人员学好礼仪，养成良好的职业修

养,同样是我国卫生事业发展的需要,是为人类健康事业作贡献。

(二) 护理礼仪修养的培养

礼仪修养不是先天具备的,而是后天磨炼的结果,每个人都可以通过自己的努力,不断地磨炼而具备良好的礼仪修养。护理人员良好的礼仪修养的养成需要长期的知识积累、陶冶情操和实际锻炼,应当从道德修养、个性修养、心理素质、文化知识等方面进行全面的素质培养。

1. 加强道德修养

道德修养对于一个人的行为具有十分重要的影响,礼仪是社会道德的一种载体,礼仪修养与道德修养是密不可分的。一个人礼仪修养水平的高低,是受其道德修养水平制约的。优良的道德品质本身就是一种魅力。有德才会有礼,无德必定无礼,修礼必先修德,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风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”的崇高声望。

2. 注重个性修养

个性反映出一个人的涵养,加强礼仪修养,必须注重个性的自我完善。礼仪修养应建立在健康、良好的个性基础上。个性主要包括个人的气质、性格和能力。

(1) 气质:气质是一个人真正魅力所在。气质的美会在一个人的言谈话语、举手投足、待人接物中表现出来。这种美是自然的流露,而不是刻意生硬的模仿。没有良好的气质,礼仪也就无从谈起。因此,加强礼仪修养必须从良好的气质做起。

(2) 性格:在待人接物时要做到大方得体,礼仪有加,必