

全国医学院校护理专业规范教材

临床护理礼仪

LINCHUANG HULI LIYI

主 编 黄建萍



 人民军医出版社
PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

全国医学院校护理专业规范教材

临床护理礼仪

LINCHUANG HULI LIYI

主 编	黄建萍				
副主编	黄叶莉	刁利华	应 岚	吴俊生	
	徐武夷	钱阳明	贾 燕	阎成美	
	田 力	罗莎莉			

 人民军医出版社

People's Military Medical Press

北 京

图书在版编目(CIP)数据

临床护理礼仪/黄建萍主编. —北京:人民军医出版社, 2007. 5

全国医学院校护理专业规范教材

ISBN 978-7-5091-0904-5

I. 临… II. 黄… III. 护理—礼仪—医学院校—教材 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 057204 号

策划编辑: 王显刚
齐学进

文字编辑: 荣 堃

责任审读: 黄栩兵

出 版 人: 齐学进

出版发行: 人民军医出版社 经销: 新华书店

通信地址: 北京市 100036 信箱 188 分箱 邮编: 100036

电话: (010) 66882586(发行部)、51927290(总编室)

传真: (010) 68222916(发行部)、66882583(办公室)

网址: [www. pmmp. com. cn](http://www.pmmp.com.cn)

印刷: 京南印刷厂 装订: 桃园装订有限公司

开本: 787mm×1092mm 1/16

印张: 16 字数: 225 千字

版、印次: 2007 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

印数: 0001~7000

定价: 28.00 元

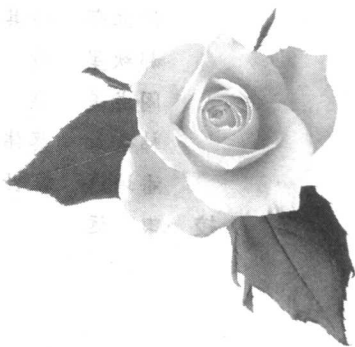
版权所有 侵权必究

购买本社图书, 凡有缺、倒、脱页者, 本社负责调换

电话: (010) 66882585、51927252

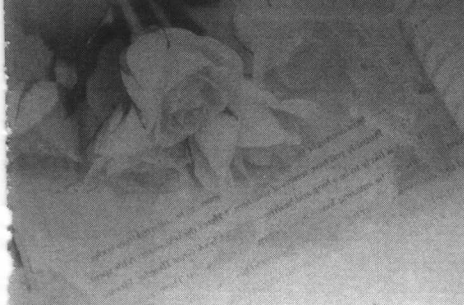
内容提要

本书共分 13 章,内容包括护理礼仪导论、护士着装规范、护士仪态举止、护士职业形象、护士工作作风、护士职业信誉与护理纠纷礼仪、护士工作场合的日常礼仪、护士在医院内部人际交往中的礼仪。编者还针对临床实习和社会求职所需,分别编写了护生实习礼仪和护士求职礼仪,并针对大量男护士进入护理领域的现状,编写了男护士礼仪——护士先生的工作规范和生活指导。根据国际化护理服务越来越多的现状,编写了涉外护理礼仪。书末还编写了护士社交礼仪。本书文字简洁流畅,图示新颖生动,具有较强的科学性、可读性、实用性和指导性,非常适合护理专业学生进入临床前后学习使用;各级护理人员在职学习、护理礼仪培训等也可参考使用。



编著者名单

主 编	黄建萍				
副 主 编	黄叶莉	刁利华	应 岚	吴俊生	徐武夷
	钱阳明	贾 燕	阎成美	田 力	罗莎莉
顾 问	吕连桂	杨 晔	张恩华		
编审委员	(以姓氏笔画为序)				
	丁青艾	刁利华	于春杰	马丽芬	王 伟
	王 宏	王文珍	王洪璞	王振玉	王惠贤
	支文艳	周 山	孔玉芳	田 力	田 光
	田沈平	白建萍	包丽芬	乐慧飞	朱 为
	朱晓法	刘 岩	许小珍	孙艳杰	杨 莘
	李 娜	李玉玲	李加宁	李洪艳	李淑娥
	吴亚雪	吴育云	吴俊生	吴淑华	应 岚
	汪丽芳	宋 阳	宋江莉	张 伶	张 萍
	张 勇	张 锦	张志敏	陈 俐	陈 晶
	罗 军	罗 晶	罗莎莉	金慧玉	苗玉杰
	孟月仙	陆 新	赵 红	赵 毅	赵美娜
	赵继军	赵京华	荣 加	姜 丽	胡建军
	贾 燕	贾广月	钱阳明	徐 斌	徐卫新
	徐立萍	徐其士	徐武夷	席延荣	席淑华
	郝秋星	黄 瑾	黄叶莉	黄桂荣	黄建萍
	阎成美	渠 青	董彦菊	梁红艳	韩 斌
	韩金红	蔡伟萍	蔡畅兰	谭云华	潘 杰
	潘培涛	霍世英			
译 校	田 远				

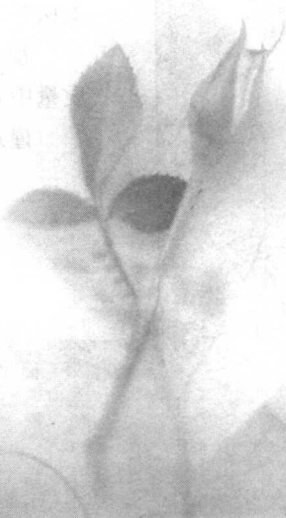


祝贺《临床护理礼仪》一书出版

优雅的行为和善良的语言是治疗疾病的一剂良药。护士不仅要有精湛的技术,而且应当具有高雅的气质和美好的心灵。学习现代护理实用礼仪,展现护士特有的职业素质,树立良好的社会形象,为建设我国现代化卫生事业贡献毕生精力。

中华护理学会理事长 **黄人健**

2006年3月17日



序 一

护理工作是卫生工作的重要组成部分,在临床工作中起着不可替代的作用。当前,随着国家经济发展、社会进步和医学水平的提高,特别是随着伤病员对医疗保障服务需求的日益提高,护理工作伤病员身心健康恢复中的作用越来越突出。

护理礼仪作为护理工作重要组成部分,在深化“以伤病员为中心”的整体护理模式改革,转变服务观念,加强护理管理,提高护理质量,为伤病员提供人性化服务等方面,具有十分重要的作用。

《临床护理礼仪》正是根据新形势下对护理服务的新要求,在总结多年来护理工作经验的基础上写成的。它既是护理工作实践的结晶,又为广大护理人员提升礼仪素养,提供了新的指导与依据。

《临床护理礼仪》始终体现了“以人为本”,“以病人为中心”的服务理念,以及尊重病人、关爱病人、方便病人、服务病人的人文精神。它的出版,对于规范护理行为,提高护理服务水平,树立良好的护理形象,都将起到重要的促进作用。

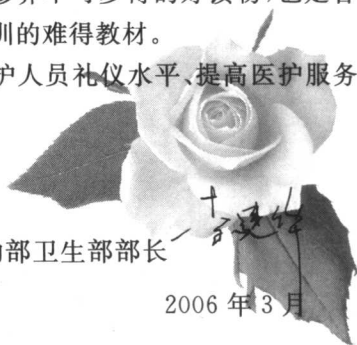
《临床护理礼仪》内容丰富,层次分明,通俗易懂,针对性、实用性和可操作性强。不仅适合护士,同时也适合其他医务人员。它不仅是广大护士提升自身礼仪修养不可多得的好读物,也是各类医学护理专业实施礼仪素养培训的难得教材。

祝《临床护理礼仪》在提升医护人员礼仪水平、提高医护服务质量中发挥出应有的重要作用。

谨此为序。

中国人民解放军总后勤部卫生部部长

2006年3月



序 二

护理工作作为医疗卫生工作的重要组成部分,在维护人民群众健康以及保障病人生命安全、促进康复和减轻痛苦方面担负着重要责任。从南丁格尔创立护理专业之日起,护理工作便与人道主义精神和以关心病人、关爱生命为核心的职业道德密切联系在一起。护士作为从事护理工作的专业技术人员,与病人的接触具有直接性、广泛性和连接性,因此,护士的职业素养、技术水平、态度、举止、语言能够充分体现对病人的尊重、体恤和关顾。

随着社会经济的不断发展和人民群众的生活水平不断提高,社会 and 人民群众对护理服务需求呈现出多元化、高品质化的趋势,医学模式转变和护理学科的自身发展,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,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。

《临床护理礼仪》是一本专门论述护士礼仪、实用性较强的书籍。作者在长期的护理实践活动中,将护士礼仪的职业特点进行总结、归纳和提炼,从多层面、多角度对护士的礼仪规范进行了阐述。谨希望此书能够使广大护理工作者在护理实践活动中展现明礼诚信、优雅端庄、体恤同情、言语亲切的职业形象和严谨、务实、精益求精的工作作风,更好地为维护 and 促进人民群众的健康贡献力量。

卫生部医政司护理处

郭志红

2006 年 3 月



编者的话

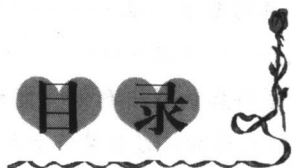
本书由军地多家三甲医院长期从事临床护理、护理管理、护理教学实践的专家,根据现代社会对护理服务的需求,针对我国护理专业教育中护理服务礼仪教育不足的现实,从日常护理工作需求入手,以塑造现代完美护士、提升护士服务礼仪水平为目的,将“应当这样做”的实际指导为重点,共同编写了《临床护理礼仪》。

护士作为一个与人类生命全过程打交道的职业,不仅需要精湛的业务技术和良好的思想道德,而且需要良好的职业礼仪。如果不懂礼仪,处理不好工作中各种人际关系,那么我们个人、我们护理行业 and 我们的医院凭什么得到社会的认可和病人满意?礼仪形象是个人文化素质和行业服务质量的外延。古今社会,有谁愿与无“礼”之人交往?现代社会,哪个无“礼”行业可生存发展?“不学礼,无以立”。在打造护士完美的社会形象和地位,在树立医院行业口碑,以求创造良好的经济效益和社会效益的万般努力之中,提高护士服务礼仪水平是重要的基本条件。

“青出于蓝而胜于蓝”。21世纪的护生将面临一个充满竞争与挑战的新时代,我们需要以良好的护士职业形象推动中国护理事业的腾飞。衷心祝愿我们的护理事业蓬勃向上,白衣天使美丽健康!

我谨代表本书全体编审委员,向热情关心、帮助本书编写出版的中华护理学会、北京护理学会各位领导、专家致以衷心的感谢。文中如有疏漏之处,恳请各位专家、同行批评指正。

主编 黄建萍



第 1 章 护理礼仪导论	(1)
一、礼仪——人类社会的一种行为规范	(1)
二、礼仪原则 8 条	(3)
三、仪表要求 4 原则	(4)
四、历史上和现实中君子礼仪、功利礼仪、道德礼仪	(6)
五、好“礼”如春风,伴您好运人生	(6)
六、做知书达礼之人只需从小事做起	(7)
七、礼貌、礼节是礼仪规范的具体形式	(7)
八、护士礼仪的特征——职业行为规范	(8)
九、护士礼仪的作用——护士综合素质的体现	(9)
思考与练习	(11)
第 2 章 护士规范着装——凝聚着天使的自信与骄傲 ...	(12)
一、护士服装史话	(12)
二、护士服首创于南丁格尔时代	(12)
三、我国护士服的问世与发展	(13)
四、服装是职业象征,护理界有着严格区分	(13)
五、护士服装款式和色彩语言新说	(14)
六、进出病区的便装要大方秀雅	(15)
七、让人心仪的护士服,是一种职业礼服	(16)
八、特殊护士服的特殊语义与着装标准	(17)
九、燕帽象征着护士职业的圣洁和高尚	(20)



十、护士戴燕帽的发型、发饰	(20)
十一、护士戴圆筒帽的发型	(21)
十二、护士戴口罩的职业标准	(22)
十三、护士佩戴胸卡的要求	(23)
十四、穿一双舒适得体的护士鞋助你健步如飞	(23)
十五、护士上岗佩戴饰品或过分装饰会影响职业美和静态美	(24)
十六、淡妆上岗如柔柔春风,与己与人好心情	(24)
十七、护士上岗施妆技巧	(25)
思考与练习	(25)

第3章 护士风度优雅的仪态举止

(27)

一、婷婷玉立的站姿展示护士挺拔俊秀	(27)
二、稳重端正的坐姿显出护士谦虚娴静的良好教养	(29)
三、文雅美观的蹲姿显出护士的职业素养	(31)
四、轻盈机敏的步态走出护士的动态美	(32)
五、推治疗车方法	(33)
六、运送病人推担架车、轮椅的方法	(34)
七、持病历夹姿势	(36)
八、端治疗盘姿势	(37)
九、搬、拿椅子方法	(38)
十、护士操作的节力与美感	(39)
十一、用正确优美的手势引领病人	(39)
十二、引领时护士应保持的正确位置	(40)
十三、手势不同,语义各异	(41)
十四、首语——表达意向的首态语	(44)
十五、诚心鞠躬的要点	(44)
十六、护士礼仪姿态顺口溜	(46)
十七、护士工作中几种常用的距离	(47)

思考与练习	(48)
-------------	------

第4章 护士亲切诚信的职业形象

(49)

一、打造使病人信任的护士职业形象	(49)
二、优秀护士理想的特征、人格与道德	(50)

三、护士应养成随时与病人沟通的良好习惯	(50)
四、正确的目光交流方法使你达到成功的沟通	(51)
五、目光交流中要注意避免的 10 种眼神	(52)
六、微笑无价带给病人万缕春风	(53)
七、微笑的种类与练习	(53)
八、护士职业的微笑比其他行业更重要	(54)
九、不适用的表情及动作	(54)
十、牢记他人的名字和恰当的称呼帮你加大沟通成功的概率	(55)
十一、掌握说服的技巧,让说服卓有成效	(56)
十二、护患语言交流的禁忌	(57)
十三、在病人倾诉中插话的技巧	(58)
十四、在病人倾诉中提问的技巧	(59)
十五、要保持乐观情绪去感染病人	(59)
十六、护士的职业情感与语言交流	(60)
十七、换位思考——己所不欲,勿施于人	(60)
十八、倾听能满足病人的心理需求,也使护士全面了解病人	(61)
十九、鼓励的作用与技巧	(61)
二十、护士常用语态 8 种	(62)
二十一、感谢的方式	(63)
二十二、道歉的原则和技巧	(63)
二十三、婉言拒绝的方式和技巧	(64)
二十四、提出请求时要使用请求语	(64)
二十五、与病人交流技巧的 22 个“要”	(65)
二十六、与病人交流技巧的 15 个“不要”	(66)
思考与练习	(67)

第 5 章 严谨自律的护士工作作风

一、对病人一视同仁是护士忠诚守信的本分	(68)
二、忧在心而不形于色,悲在内而不形于声	(68)
三、门诊护士窗口形象与医院形象紧密关联	(69)
四、灿烂的微笑和得体的问候是门诊护士的基本功	(70)
五、特事特办,灵活机动	(70)

六、对军队伤病员的特殊礼仪	(71)
七、门诊护士工作要雷厉风行,态度应和风细雨	(71)
八、急诊护士用语应简单明确,急不失礼	(71)
九、急诊绿色生命通道中的礼仪	(72)
十、急诊护士要有严格的时间观念	(72)
十一、亲切告知,做在急诊留观病人开口之前	(73)
十二、急而不乱,周全有序	(73)
十三、和蔼热情地接待每位新入院病人	(73)
十四、病人入院“八个一”、温馨服务“七到”	(74)
十五、新入院的病人第一个愿望就是有所归属	(74)
十六、病房护士文明服务“七声”	(75)
十七、一切从病人需求出发	(75)
十八、护士的首问责任制	(75)
十九、护士应按等级护理要求为病人服务	(76)
二十、呼叫器要放在病人伸手可得的地方	(76)
二十一、床头呼叫器不能代替护士观察巡视	(76)
二十二、护士接听呼叫器的态度一定要让病人有安全感	(77)
二十三、病区安静管理——减少噪声污染,给病人一份安谧 空间	(77)
二十四、晚间熄灯前夜班护士要细心巡视病房	(78)
二十五、护士操作前礼仪是加强护患沟通的重要程序	(78)
二十六、操作治疗前要体现对病人的尊重和关心	(78)
二十七、发药礼仪——发药到口,送水到手	(79)
二十八、注射治疗有痛苦,护士要做好充分的安慰和指导	(79)
二十九、输液前周到细致的解释礼仪	(80)
三十、通知病人检查前的配合,一定要注意观察病人是否 掌握	(80)
三十一、让正在接受护理操作的病人感到他是最重要的	(81)
三十二、让导尿、灌肠病人安然自在	(81)
三十三、催交住院押金需避开病重或大手术的病人	(82)
三十四、床头桌是病人的个人空间	(82)

三十五、一次性手套要一次性使用	(82)
三十六、病房护士送迎手术病人	(82)
三十七、手术台上病人渴望你的关怀	(83)
三十八、手术台上医护言行要谨慎,举止要安祥	(83)
三十九、手术室迎送病人“六个一”,给手术前后的病人	

许多安慰	(83)
------------	------

四十、护士提供保障做到“六个一”,让手术医生顺利做好	
----------------------------	--

手术	(84)
----------	------

四十一、供应室护士要随时与科室沟通,掌握临床需求	(84)
--------------------------------	------

四十二、血透室护士是进行血液透析、治疗病人生命	
-------------------------	--

的守护使者	(85)
-------------	------

四十三、护理是一种服务而不光是管理	(85)
-------------------------	------

四十四、对待病人家属应像对待病人一样和蔼、热情、耐心	(86)
----------------------------------	------

四十五、回答病人家属的询问不是护士的额外负担	(86)
------------------------------	------

四十六、对哪些病人不宜送鲜花	(87)
----------------------	------

四十七、对残疾病人的应激状态,护士要保持镇静	(87)
------------------------------	------

四十八、善于提问可决定交谈的深度和广度	(87)
---------------------------	------

四十九、抚触在心理沟通中需应用适度	(88)
-------------------------	------

五十、健康宣教关键要使用通俗易懂的语言	(89)
---------------------------	------

五十一、出院道别——关爱的延续	(89)
-----------------------	------

五十二、出院宣教及随访	(90)
-------------------	------

五十三、在老年病人护理中要注意的 5 个问题	(90)
------------------------------	------

五十四、临终病人护理礼仪	(92)
--------------------	------

五十五、对亡故病人家属的安抚与禁忌	(92)
-------------------------	------

思考与练习	(94)
-------------	------

第 6 章 护士日常工作礼仪	(96)
-----------------------------	------

一、护理查房的分类和形式	(96)
--------------------	------

二、查房时的礼仪位置	(96)
------------------	------

三、守时是查房必须的礼貌	(97)
--------------------	------

四、护理查房是护士的工作,配合查房并非病人的义务	(98)
--------------------------------	------

五、护理查房要认真倾听、即时记录和适时提问	(98)
-----------------------------	------



六、关爱病人体现在细微之处	(98)
七、病房交接班的内容和形式	(99)
八、严肃规范的晨间集体交接班礼仪	(99)
九、亲切细致的床头交接班礼仪	(100)
十、认真严谨的日常班次交接班礼仪	(100)
十一、注意电话形象——使对方如见其人	(101)
十二、在病区内打电话常限3分钟内	(102)
十三、文明通话——自报家门4种模式	(102)
十四、及时接听,铃声不过三	(102)
十五、亲切热诚的声音表达着你积极热诚的工作态度	(103)
十六、接打电话的声音,以对方能听清为度	(104)
十七、语速、音调要让对方听起来感觉舒服和谐	(104)
十八、尽量不在私人休息时间打工作电话	(105)
十九、护生接电话时自己不清楚的事,要马上请老师接听	(105)
二十、不要随意地把别人个人信息告知他人	(105)
二十一、代接找别人的电话——把友好谦和的印象留给对方	(106)
二十二、礼貌地处理好自己打错的电话和别人拨错的电话	(106)
二十三、终止通话前——要认真道别	(107)
二十四、打电话以发话方先挂断为好	(107)
思考与练习	(107)

第7章 护士在医院内部人际交往的礼仪

一、护士的个人意志要服从工作需要	(109)
二、新老护士互相尊重、取长补短,营造和谐工作氛围	(109)
三、护理团队的良好协作,确保工作状态和谐有序	(110)
四、同事间以诚相待,将“吾心换您心”	(110)
五、善于化解矛盾,正确看待自己	(111)
六、维护同行威信,体现出的是良好的修行素养	(111)
七、会换位思考,能宽以待人	(112)
八、善于制怒是一种高境界	(112)
九、谦谦有礼悦君心	(112)

十、医护关系是医护活动中最密切而重要的	(113)
十一、护士与医生的互补合作	(113)
十二、主动做好医生的合作伙伴	(114)
十三、给医生提示时,要维护他的自尊	(114)
十四、医护间的良好合作,需要彼此理解与谅解	(115)
十五、学会充当医生的补台角色	(115)
十六、医生查房与护理操作冲突时的礼仪	(116)
十七、向医生报告病情时的礼仪	(116)
十八、对医嘱有疑问时与医生沟通的礼仪	(117)
十九、请求医生帮助的用语及方式	(118)
二十、护士与护士长交往中的礼仪	(118)
二十一、尊重上级的意见是处理上下级关系的基本原则	(118)
二十二、顾全大局是护士应有的品格	(119)
二十三、为护士长分忧解难,当好参谋助手	(119)
二十四、有则改之,无则加勉	(120)
二十五、护士工作中出错,护士长看重的是如何改错	(120)
二十六、护士接待上级和来宾的礼仪	(120)
二十七、单身护士宿舍“守闺时日”姐妹亲	(121)
二十八、友爱真挚的目光可以加深同事间的信任和感情	(122)
二十九、一个明亮的你从问候开始	(122)
三十、避免分歧和冲突的方法	(123)
三十一、消除误会的小诀窍	(123)

思考与练习	(124)
-------------	-------

第8章 男护士礼仪

一、严谨整洁的男护士着装	(125)
二、洁净合适的工作鞋令你稳健自如	(126)
三、发型发式要大方、稳重、自然、整洁	(127)
四、面部的修饰要及时、得体	(127)
五、男护士仪表形象“六大忌”	(128)
六、男护士与异性相处应注意	(128)
七、稳健挺拔的站姿	(128)

八、稳重大方的坐姿	(129)
九、轻松敏捷的行姿	(130)
十、护士先生在行业中的优势与需求	(130)
十一、男护士需要政策关爱,也需要在护理实践中证明 自己的价值	(131)
十二、善于微笑着工作是迎着阳光走向成功	(131)
十三、男士着装与场合	(132)
十四、穿着西装的要求	(132)
十五、男士在社交场合选择服饰、配色的三色原则	(133)
十六、领带是男士专利	(133)
十七、领带图案的语意	(133)
十八、皮鞋和袜子	(134)
十九、男士的饰品	(134)
二十、着装的细节	(135)
二十一、仪容的细节	(135)
二十二、色彩指南	(136)
思考与练习	(136)

第9章 护生实习礼仪

一、做好实习前的准备,脚踏实地向成功迈进	(137)
二、认知自己的角色,正确自己的行为	(138)
三、迈好职业生涯第一步——职业礼仪初养成	(138)
四、点滴养成,积水成渊	(138)
五、建立自信心——良好的开端是成功的一半	(139)
六、尽快完成角色转变,适应职业需要	(140)
七、尽快熟悉新的实习环境,消除陌生感	(140)
八、结合实践温习理论,严谨求学勤于提高	(140)
九、建立和谐的师生关系,护生要从尊重老师做起	(141)
十、理解老师“严师出高徒”的良苦用心	(141)
十一、博采众长,谦虚求学	(142)
十二、真诚地感谢老师的付出	(142)
十三、先行礼貌问候,展示你谦恭的尊师形象	(142)