

护 理 人 员 必 备 手 册

◆现代护理管理系列丛书◆

护士礼仪 与健康教育

HUSHI LIYI YU JIANKANG JIAOYU

王爱敏 ◆ 主编

规范护士礼仪 塑造职业形象
促进健康教育 提升护理内涵



军事医学科学出版社

现代护理管理系列丛书

护士礼仪与健康教育

主 编 王爱敏

副主编 杨富国 苗秀欣 杨秀玲 韩 晶

编 委 (以姓氏笔画为序)

王 艳	王守兰	刘迎欣	朱永洁
朱秀丽	宋立萍	宋艳慧	杜钦霞
杜爱华	杨永洁	陆莲芳	郑庆梅
姜云霞	高 萌		

军事医学科学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

护士礼仪与健康教育/王爱敏主编.
- 北京:军事医学科学出版社,2007.1
(现代护理管理系列丛书)
ISBN 978-7-80121-888-9

I. 护… II. 王… III. ①护士-礼仪 ②健康教育
IV. R192.6 R193

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 016685 号

出 版:军事医学科学出版社
地 址:北京市海淀区太平路 27 号
邮 编:100850
联系电话:发行部:(010)63801284
63800294

编辑部:(010)66884418;66884402 转 6213、6216、6315

传 真:(010)63801284
网 址:<http://mmsp.bmi.ac.cn>
印 装:京南印装厂
发 行:新华书店

开 本:850mm×1168mm 1/32
印 张:12.625
字 数:325 千字
版 次:2007 年 2 月第 1 版
印 次:2007 年 2 月第 1 次
定 价:23.00 元

本社图书凡缺、损、倒、脱页者,由本社发行部负责调换

内 容 提 要

全书共分为两篇二十四章,上篇为“护士礼仪规范”,下篇为“健康教育规范”。第一章系统地阐述了礼仪与护士职业礼仪;第二至七章介绍了护士的仪容礼仪、仪表礼仪、仪态礼仪、护士的语言礼仪、护士的工作礼仪及护士的涉外礼仪;第八章阐述了健康教育的基本概念、健康教育的相关理论及健康教育的程序;第九至二十四章介绍了门诊、急诊、诊断性检查和特殊治疗病人的健康教育,以及内科、外科、妇产科、儿科常见疾病的健康教育。

该书选题新颖,章节设置合理,内容详尽,可满足广大护理人员及在校护生对护士礼仪及健康教育知识的需求。

前 言

随着医疗护理技术的不断发展和护理理念的不断完善,护理模式正逐渐向“以病人为中心”的系统化整体护理模式转变。系统化、整体化护理的开展,对护士的整体素质和能力提出了更高的要求,护士不仅应该具有扎实的医疗护理知识和娴熟的操作技能,还要具备良好的职业修养、专业礼仪和较高的实施健康教育能力,因此学习和掌握相关的礼仪和健康教育知识就显得越来越重要。那么,护士礼仪的规范有哪些?健康教育的内容有哪些?该如何实施?这些是每个护理工作者应该熟悉的内容,也是我们编写本书的目的。

《护士礼仪与健康教育规范》全书共分为上、下两篇。上篇着重介绍了护士礼仪的相关知识,内容包括礼仪的特征、基本含义及基本规范,护士职业修养与专业礼仪规范的基本知识和实用技巧。结构上力求简练,主线清晰,旨在提高新时代护士的礼仪修养,塑造良好的护士职业形象。

下篇介绍了健康教育的相关内容。健康教育是一项有组织、有计划、有评价和反馈的教育活动,在这些章节中重点介绍了健康教育的相关理论及各科常见疾病的健康指导,包括疾病特点、诊疗知识和健康教育等相关内容。将健康教育的理论与临床实践相结合,既提供了健康教育的相关理论,又有具体疾病的健康教育指导;既有利于提高各级护理人员实施健康教育的水平,也有利于病人获得疾病的相关知识和提高自我保健的能力。

在编写的过程中,我们参阅并引用了许多专家、同仁的观点与见解,给了我们许多启迪,在此一并致谢。由于时间紧迫,难免会有疏漏,恳请各位专家和广大读者指正。

编 者

2006 年 4 月于青岛

目 录

上篇 护士礼仪规范

第一章 礼仪与护士职业礼仪	(1)
第一节 礼仪概述	(1)
第二节 护士的修养气质与护士职业礼仪	(9)
第二章 护士的仪容礼仪	(13)
第一节 护士的日常仪容礼仪	(13)
第二节 护士工作中的仪容礼仪	(19)
第三章 护士的服装服饰礼仪	(21)
第一节 护士的服装礼仪	(21)
第二节 护士的日常佩饰礼仪	(24)
第三节 护士在工作中的服饰礼仪	(27)
第四章 护士的仪态礼仪	(30)
第一节 仪态的特点、功能和作用	(30)
第二节 仪态的要求	(31)
第三节 体态礼仪	(40)
第五章 护士的语言礼仪	(42)
第一节 护士语言规范的基本要求	(42)
第二节 护理工作中的礼貌用语与禁忌用语	(44)
第三节 护理工作中的电话礼仪	(48)
第四节 护患交谈礼仪	(52)
第六章 护士的工作礼仪	(57)
第一节 同事间的工作礼仪	(57)

第二节 与患者交往的礼仪	(59)
第三节 护士在工作场所中的行路规范	(68)
第七章 护士的涉外礼仪	(70)
第一节 涉外礼仪的基本原则	(70)
第二节 涉外礼仪基本规范	(75)

下篇 健康教育规范

第八章 健康教育总论	(79)
第一节 概述	(79)
第二节 健康相关行为转变的理论	(84)
第三节 健康教育的程序	(88)
第九章 门诊、急诊病人的健康教育	(93)
第一节 门诊病人就医指导	(93)
第二节 急性有机磷农药中毒病人的健康教育	(95)
第三节 急性一氧化碳中毒病人的健康教育	(98)
第四节 细菌性食物中毒病人的健康教育	(100)
第五节 急性亚硝酸盐中毒病人的健康教育	(102)
第六节 咯血病人的健康教育	(104)
第七节 休克病人的健康教育	(106)
第十章 诊断性检查和特殊治疗病人的健康教育	(109)
第一节 放射或超声诊断检查病人的健康教育	(109)
第二节 内镜检查病人的健康教育	(116)
第三节 高压氧治疗病人的健康教育	(121)
第四节 机械通气病人的健康教育	(124)
第五节 人工心脏起搏病人的健康教育	(127)
第六节 心导管检查和治疗病人的健康教育	(128)
第七节 腹膜透析病人的健康教育	(133)
第八节 血液透析病人的健康教育	(135)

第九节	胸腔闭式引流术病人的健康教育	(138)
第十节	脑室引流术病人的健康教育	(139)
第十一节	“T”管引流术病人的健康教育	(140)
第十二节	石膏固定病人的健康教育	(141)
第十三节	骨牵引病人的健康教育	(143)
第十一章	呼吸内科病人的健康教育	(146)
第一节	慢性支气管炎病人的健康教育	(146)
第二节	肺炎病人的健康教育	(149)
第三节	支气管哮喘病人的健康教育	(151)
第四节	支气管扩张病人的健康教育	(153)
第五节	慢性肺原性心脏病人的健康教育	(155)
第六节	肺结核病人的健康教育	(158)
第十二章	心血管内科病人的健康教育	(161)
第一节	高血压病人的健康教育	(161)
第二节	冠心病病人的健康教育	(164)
第三节	心肌梗死病人的健康教育	(168)
第四节	心律失常病人的健康教育	(170)
第五节	心力衰竭病人的健康教育	(173)
第六节	风湿性心脏瓣膜病病人的健康教育	(176)
第七节	亚急性感染性心内膜炎病人的健康教育	(179)
第八节	病毒性心肌炎病人的健康教育	(181)
第十三章	消化内科病人的健康教育	(183)
第一节	消化性溃疡病人的健康教育	(183)
第二节	溃疡性结肠炎病人的健康教育	(187)
第三节	急性胰腺炎病人的健康教育	(190)
第四节	肝硬化病人的健康教育	(193)
第十四章	肾脏内科病人的健康教育	(197)
第一节	急性肾小球肾炎病人的健康教育	(197)
第二节	慢性肾小球肾炎病人的健康教育	(199)

第三节	肾病综合征病人的健康教育	(202)
第四节	肾盂肾炎病人的健康教育	(205)
第五节	急性肾功能衰竭病人的健康教育	(208)
第六节	慢性肾功能衰竭病人的健康教育	(210)
第十五章	血液内科病人的健康教育	(215)
第一节	贫血病人的健康教育	(215)
第二节	白血病人病人的健康教育	(219)
第三节	淋巴瘤病人的健康教育	(222)
第四节	特发性血小板减少性紫癜病人的健康教育 ...	(225)
第五节	血友病病人的健康教育	(227)
第十六章	代谢内分泌内科病人的健康教育	(230)
第一节	糖尿病病人的健康教育	(230)
第二节	甲状腺功能亢进病人的健康教育	(234)
第三节	甲状腺功能减退病人的健康教育	(237)
第四节	皮质醇增多症病人的健康教育	(239)
第五节	原发性醛固酮增多症病人的健康教育	(241)
第十七章	普通外科病人的健康教育	(243)
第一节	甲状腺功能亢进手术病人的健康教育	(243)
第二节	乳腺肿瘤手术病人的健康教育	(246)
第三节	胃及十二指肠疾病手术病人的健康教育	(249)
第四节	门脉高压症手术病人的健康教育	(252)
第五节	肝脏肿瘤手术病人的健康教育	(254)
第六节	急性胰腺炎手术病人的健康教育	(257)
第七节	大肠癌手术病人的健康教育	(260)
第十八章	胸心外科病人的健康教育	(264)
第一节	肺癌手术病人的健康教育	(264)
第二节	食管癌手术病人的健康教育	(267)
第三节	体外循环心内直视手术病人的健康教育	(271)
第四节	法乐三联症手术病人的健康教育	(275)

第五节	风湿性心脏瓣膜病手术病人的健康教育	····· (277)
第六节	冠状动脉搭桥手术病人的健康教育	····· (280)
第十九章	骨科病人的健康教育	····· (283)
第一节	开放性骨折病人的健康教育	····· (283)
第二节	骨、关节结核病人的健康教育	····· (285)
第三节	骨肿瘤手术病人的健康教育	····· (287)
第四节	人工髋关节置换术病人的健康教育	····· (289)
第五节	胸、腰椎手术病人的健康教育	····· (291)
第二十章	泌尿及男性生殖系统外科病人的健康教育	·· (294)
第一节	肾损伤病人的健康教育	····· (294)
第二节	膀胱肿瘤病人的健康教育	····· (297)
第三节	肾结石病人的健康教育	····· (301)
第四节	前列腺增生症病人的健康教育	····· (304)
第二十一章	神经科病人的健康教育	····· (308)
第一节	脑溢血病人的健康教育	····· (308)
第二节	脑血栓病人的健康教育	····· (311)
第三节	蛛网膜下腔出血病人的健康教育	····· (314)
第四节	重症肌无力病人的健康教育	····· (315)
第五节	颅底骨折病人的健康教育	····· (318)
第六节	鞍区肿瘤病人的健康教育	····· (320)
第二十二章	器官移植手术病人的健康教育	····· (324)
第一节	肾移植手术病人的健康教育	····· (324)
第二节	肝移植手术病人的健康教育	····· (328)
第三节	骨髓移植手术病人的健康教育	····· (331)
第二十三章	妇产科病人的健康教育	····· (335)
第一节	优生学健康教育	····· (335)
第二节	妊娠期健康教育	····· (337)
第三节	分娩期健康教育	····· (340)
第四节	产褥期健康教育	····· (342)

第五节	盆腔炎病人的健康教育	(345)
第六节	子宫切除手术病人的健康教育	(347)
第七节	妊娠滋养细胞疾病病人的健康教育	(349)
第八节	功能失调性子宫出血病人的健康教育	(352)
第二十四章	儿科病人的健康教育	(355)
第一节	新生儿黄疸的健康教育	(355)
第二节	小儿肺炎的健康教育	(358)
第三节	计划免疫的健康教育	(361)
第四节	新生儿缺氧缺血性脑病的健康教育	(362)
第五节	新生儿败血症的健康教育	(365)
第六节	苯丙酮尿症病人的健康教育	(367)
第七节	风湿性疾病病人的健康教育	(369)
第八节	过敏性紫癜病人的健康教育	(372)
第九节	水痘病人的健康教育	(374)
第十节	先天性巨结肠病人的健康教育	(377)
第十一节	小儿贫血的健康教育	(379)
第十二节	脑性瘫痪病人的健康教育	(383)
第十三节	小儿腹泻的健康教育	(386)

上篇 护士礼仪规范

第一章

礼仪与护士职业礼仪

第一节 礼仪概述

一、礼仪的含义

礼仪是人们在社会交往中遵守社会正常行为的规范标准,按照约定俗成的程序,以建立和谐关系为目的的各种交往行为的完整的过程。

我国是一个历史悠久的文明古国,素有“礼仪之邦”之称。“礼仪”一词很早就作为典章制度和道德教化来使用。我国古代有三部著名的礼典,即《周礼》、《礼仪》及《礼记》,它们是有关各种礼制的百科全书。其中,《周礼》侧重于政治制度,《礼仪》记载行为规范,《礼记》则主要对礼的各个细节作出符合统治阶级利益

需要的解释。三部礼书涵盖了我国古代礼仪的基本内容,可以说是我国传统文化的精髓之一。

在西方,“礼仪”一词最早见于法语 *etiquette*,原意是指一种长方形的纸板,上面书写着进入法庭应该遵守的规矩、秩序,因而被视为“法庭上的通行证”。以后逐渐演变,便有了规矩、礼节和礼仪之意,成为“人际交往的通行证”。

要真正了解礼仪,有必要首先明确礼仪的基本含义。与“礼”相关的词最常见的有三个,即礼貌、礼节、礼仪。三者之间,既有区别,又有联系,不可简单地混为一谈。礼貌,一般是指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。如尊称、主动打招呼、道谢等。礼节,通常是指人们在交际场合,相互表示尊重、友好的惯用形式。如握手慰问、亲切拥抱等。礼仪,则是对礼节、仪式的统称。它是指在人际交往中,自始至终地以一定的、约定俗成的程序和方式来表现的律己、敬人的完整行为。简单地说,人际交往的行为准则和规范,即称之为礼仪。礼仪是内在修养的外在表现,是形式美的标准要求,是人与人之间相互沟通的重要技巧。

从本质上讲,三者所表现的都是对他人的尊敬、友善。礼貌是礼仪的基础,礼节则是礼仪的基本组成部分。礼仪,实际上是由一系列具体的、表现礼貌的礼节所构成的,在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广。礼仪的完整含义应该包括四方面的内容:首先,礼仪是一种行为准则或规范;其次,礼仪受文化传统、风俗习惯、宗教信仰以及时代潮流的直接影响;再次,礼仪是个人学识、修养、品质的外在表现;最后,礼仪的目的是通过社交各方的相互尊重,达到人际关系的和谐状态。

从内容上讲,礼仪是由主体、客体、媒体和环境四项基本要素构成。在临床护理工作中,礼仪的主体,即礼仪活动的操作者和实施者,就是护士;礼仪的客体,即礼仪活动的指向者和承受者,包括病人、病人家属及其他医务工作者;礼仪的媒体,即礼仪活动所依托的媒介,包括语言、行为等;礼仪的环境,即礼仪活动得以进行的

特定时间、空间条件,包括自然环境与社会环境。

二、礼仪的特征

与其他学科相比,礼仪有其自身独具的特征。这主要表现在其规范性、限定性、操作性、传承性、时效性等5个方面。

1. 规范性 礼仪是指人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为标准。这种标准,不仅约束着人们在交际场合的言谈话语、行为举止,而且也是人们在交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量和判断人们是否自律、敬人的一种尺度。

2. 限定性 礼仪主要适用于交际场合,在交际范围之内,礼仪行之有效。离开了这个特定的范围,礼仪则未必适用。当所处场合不同、所具有的身份不同时,所要运用的礼仪往往会因此而各有不同,有时甚至还会差异很大。

3. 可操作性 礼仪是以一系列的方式、方法,细致而全面地对礼仪的原则和规范加以贯彻,把它们落到实处。切实有效,实用可行,规则简明,易学易会,便于操作,是礼仪的最大特征。礼仪的易记易行,使其被人们广泛地运用于交际实践,并受到公众的认可。而其大众化,又进一步地促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

4. 传承性 作为一种人类的文明积累,礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法总结规范,并逐渐形成自己的民族特色,离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃,就不可能形成当代礼仪。

5. 时效性 礼仪是在人类长期的交际活动实践之中形成、发展、完善起来的,不能脱离特定的历史背景。随着社会的发展,会引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现,要求礼仪有所变化,有所进步,推陈出新,与时代同步,以适应新形势下新的要求。与此同时,随着世界经济的国际化倾向日益凸显,国家、地区之间的交往日益密切,礼仪随之也不断地相互影响、相互渗透、相互取

长补短,不断地被赋予新的内容,这就使礼仪具有相对的时效性。

三、礼仪的原则

具体的礼仪规范内容繁多,又因民族、地域的不同而存在很大的差异。但在行礼致仪时又都需要共同遵循一些基本原则。学习应用礼仪,必须掌握这些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪原则。学习和掌握这些原则,将有助于更好地学习礼仪,运用礼仪,规范交往言行,减少社交失误。

1. 遵守自律 在社交活动中,每个人都必须自觉、自愿地遵守礼仪,以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行,一举一动。古语云:“己所不欲,勿施于人”,若是对自己没有要求,不讲慎独与克己,遵守礼仪就无从谈起。对于礼仪,不仅要学习、了解,更重要的是要将其付诸社会实践。学习、应用礼仪,最重要的就是要自我要求和自我约束,这是礼仪的自律原则。

2. 尊重他人 礼仪实质上体现的就是对人的尊重。孔子曾经说:“礼者,敬人也”。现代礼仪中的尊重原则是指致礼施仪时要体现出对他人的尊重,礼仪本身从内容到形式都是尊重他人的具体体现。在人际交往中,尊重他人,实际上就是要尊重其个人选择。对不同于己、不同于众的行为容忍,不必要求其他人处处与自己保持一致,实际上也是尊重对方的一个主要表现。所谓敬人,就是要求人们在交际活动中,与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。这实际上是礼仪的重点与核心。掌握了这一点,就等于掌握了礼仪的灵魂。

3. 宽容 宽容是一种美德,它要求人们在交际活动中,既要严于律己,更要宽以待人。要多容忍他人,多体谅他人,多理解他人,容许其他人有个人行动和独立进行自我判断的自由。宽容是获得友谊、争取朋友、扩大交往的基本条件。

4. 平等 平等原则是现代礼仪有别于以往礼仪的最主要的原

则,它要求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亲疏远近等方面有所不同。但在具体运用礼仪时,允许因人而异,根据不同的交往对象,采取不同的具体方法。平等是相对的,现实生活中,人们之间存在着经济条件、政治地位、尊卑长幼、男女性别方面的差异,反映到礼仪上来,必然产生礼仪形式上的某种差异。比如,按照中国人的习惯,长者对年幼者可以直呼其名,而年幼者对长者直呼其名则被视为无礼。这些礼仪形式的差异以及礼宾过程中的先后顺序是平等原则的必要补充。

5. 从俗 在人际交往中,由于国情、民族、文化背景的不同,必须坚持入国问禁、入乡随俗、入门问讳,使自己的做法与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人,自以为是,随意批评和否定其他人的习惯性做法。遵守从俗的原则,会使礼仪的应用更加得心应手,更加有助于人际交往。

6. 真诚守信 在人际交往中,应该待人以诚,言行一致,表里如一。只有真诚守信,才会使自己所表达的对交往对象的尊敬与友好,更好地被对方所理解和接受。

7. 适度 运用礼仪时,如果做得过了头或者做得不到位,都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。适度的原则,是要求应用礼仪时,必须注意技巧,合乎规范,特别要注意做到把握分寸,认真得体。

8. 沟通、互动 现代礼仪沟通的原则要求人们在其人际交往中,既要了解交往对象,更要为交往对象所了解。礼仪的主旨在于“尊重”,而欲尊重他人,就必须首先了解他人,并努力使自己为对方所了解,只有这样,才能实现有效的沟通。所谓“互动”,是要求人们在社会交往中应主动进行换位思考,善解人意,在其交往中要时时处处做到“以交往对方为中心”。

四、礼仪的功能

明代的颜元说：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身修，心有礼则心泰。”一个人、一个国家的礼仪水准，往往反映着个人和国家的文明程度和整体素质。礼仪之所以被提倡，主要是因为它具有重要的功能，既有助于个人，又有助于社会。

1. 社会规范功能 荀子曾说过：“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁”。礼仪是一种社会规范，是人们在长期社会交往活动中逐步形成的用来指导与约束人们交往行为的规范，是协调社会成员相互交往的行为准则，是维护社会秩序、治理社会风尚的良药。从某种意义上说，礼仪规范虽然是非法律规范，但却是约定俗成的不成文的“法”。在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的社会规范作用。对违反了礼仪规范的人，不能用强制的方法让其改过，但可以通过礼仪的无形约束力，通过社会舆论的监督，唤起其良知，规范其行为，从而建立起融洽、和谐、美好的社会环境。

2. 塑造形象功能 个人形象，是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的总和，是决定人际交往能否成功的重要因素。一般而言，人们的教养反映其素质，而素质又体现于细节，细节往往决定了一个人的成败。而学习礼仪，运用礼仪，无疑将有益于人们更规范地设计和维护个人形象，更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。礼仪蕴含着丰富的文化内涵，是一种高尚、美好的行为方式，它潜移默化地净化人的心灵，陶冶人的情操，提高人的品位。人人都讲礼仪，全民的素质自然会提高，一个具有良好的道德风尚的社会就会呈现在我们面前。总之，一个人讲究礼仪，就可以变得充满魅力。一个单位重视礼仪，可以在公众心目中塑造出良好的社会形象，产生很好的社会效益和经济效益。

3. 协调沟通功能 古人云：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”这句话讲的就是交际的重要性。在人际交往中，礼仪往往是