

# 如何做一名 好护士

迟冰媛 张 琰◎编著



RUHE ZUOYIMING  
HAO HUSHI

**著名护士培训专家手把手教你如何做一名好护士**  
**国内多家著名三级甲等综合医院的护士培训指定教材**

本书堪称优秀护士的工作实战培训经典：从医院管理者需求的角度，结合日常工作中的实际问题，借鉴数百家医院护士工作的成功经验，组织多位专家教授和医院临床一线的优秀护士长历经两年时间共同倾力打造。

 中国言实出版社

# 如何做一名 好护士

迟冰媛 张 琰◎编著



RUHE ZUOYIMING  
HAO HUSHI

**著名护士培训专家手把手教你如何做一名好护士**  
**国内多家著名三级甲等综合医院的护士培训指定教材**

本书堪称优秀护士的工作实战培训经典：从医院管理者需求的角度，结合日常工作中的实际问题，借鉴数十家医院的工作经验，组织多位专家倾力打造。



中国言实出版社



南丁格尔曾经说过：“护士是没有翅膀的天使，是真、善、美的化身。”没有翅膀的白衣天使们，总是处处为病人着想，关心、体贴病人，用娴熟的技术和优良的服务为患者清除病痛。每当那些受疾病侵蚀而十分脆弱的生命需要呵护时，白衣天使总是第一时间出现，用双手驱赶病魔，用微笑抚平伤口，用细心挽回生命。现代医学模式要求好护士必须忠诚护理事业、热爱病人，有强烈的职业自豪感，同时又具有坚定的意志和无私奉献精神。护士是一个崇高的职业，然而做一名好护士却不是那么简单。

一名好护士必须热爱护理事业，必须忠诚于患者的利益，视患者的利益高于一切。一名好的护士应该具有扎实的专业理论知识，掌握各种疾病的症状、体征和护理要点，能及时准确地制定护理计划，了解最新的护理信息，还应有娴熟的护理操作技能。

一名好护士应有健康的身体和心理、坚定的意志力、良好的人际关系、全面负责的道德观念、高度的责任感和主动服务意识，在工作中不仅能够服从领导安排，接受批评，还应有良好的协作精神，工作勤奋，不怕苦和累，保持最佳的情绪。

一名好护士有熟练的护理操作技术，不仅能大大减轻患者的痛苦，而且能增强自己的信心，给人一种美的感受；具有敏锐的观察力，善于捕捉有用的信息，能为患者病情恢复提供较大的帮助，满足病人需求。

一名好护士应经常和患者交流，给予病人亲人般的关怀，时刻了解他们的要求，满足他们的需求，为病人分忧解难；加强和患者的有效沟通，用微笑为病人服务，在与患者沟通时要讲究语言艺术，把握说话分寸，通过

得体的微笑,使患者感到关爱!

一名好护士要积极学习新的东西,不断地充实自己的头脑,提升业务水平,时刻本着“一切为了病人,为了病人一切”的护理工作目标和“诚心、恒心、信心、爱心、耐心”的执业理念,以高度的工作热情,用灿烂的微笑服务患者。

“病人无医,将陷于无望;病人无护,将陷于无助”。做一名好护士,是和谐社会的必然需要。医院是一个特殊的工作环境,护理是一门特殊的职业。护士的服务对象是在生理或心理处于非健康状态下的特殊群体。护士虽然不是为患者主治的,但是是为患者服务的,而且是朝夕相处的,在医院的工作也是最忙最累的。护士没有固定节假日,没有固定休息时间,当别人安然沉睡时,护士仍穿梭在各个病房之间。一名好护士可能无法同时兼任一个体贴的女儿,一个称职的妻子,一个合格的母亲。当这一切付出换来一个个鲜活的生命,换来一句句真诚的感谢时,就会无愧于这个神圣的称号。

因而我们特意编写了本书,全书立足于我国护士现有的实际情况,体系完整清晰,事例生动新颖,包涵真实性、科学性和实用性于一体,以积极的理念和眼光全面解析了做一名好护士的具体技巧和深层意义。阅读本书,对于我国各级医院开展医德医风教育、提升医患沟通技能和提高医疗护理服务质量具有借鉴与指导作用。



# 目 录

## Contents

### 第一章 恪守医德，患者第一：锻造白衣天使的职业精神

要成为一名好护士，病人的满意度是很重要的一个标准。护士是天底下最无私的职业，是人类生命的守护神。护士在护理的岗位上，要尊重、善待每一位病人，要用真挚的爱心去关爱、化解病人的痛苦，托起病人生命的希望。

1. 护士是生命的守护神 / 2
2. 为患者服务是护士的天职 / 6
3. 向南丁格尔学习：用爱诠释护士精神 / 10
4. 一视同仁，平等对待每一位患者 / 13
5. 守住护士的道德底线——良知 / 16
6. 珍惜护士的人格和名誉 / 20

### 第二章 爱岗敬业，忠于职守：认真履行护士的岗位职责

“救死扶伤”是护士的天职，是护士的光荣使命。工作中，护士的责任就是对病人负责，保证病人的安全。严格遵守护理要求，勇于承担责任，是每一位好护士迈向成功的第一步。

1. 救死扶伤，做好急救护理 / 24
2. 尽职尽责，严格遵守护理要求 / 27
3. 认真细致，按标准填写护理记录 / 30
4. 尊重患者，保护好每一位患者的隐私 / 33

5. 全心投入,不要在护理时间办私人事情 / 36
6. 乐观面对护理岗位,及时化解心理压力 / 40

### 第三章

## 文明有礼,仪表端庄:规范严谨端庄的职业礼仪

好护士是天使的化身,良好的修养、端庄的举止、和蔼可亲的语言、关心体贴的态度是建立良好职业形象、赢得病人信任的关键。如果一名护士仪表不整洁,蓬头垢面,则会给病人留下做事不认真、服务态度生硬等印象,病人心中就会存在着戒备感和不信任感。

1. 服装整洁,保持良好的护士形象 / 46
2. 工作场合不要浓妆艳抹 / 49
3. 举止优雅,坐有坐相站有站相 / 53
4. 关注细节,不戴首饰不穿高跟鞋 / 56
5. 语言亲切,接待患者使用礼貌用语 / 58
6. 态度和蔼,不要有过激的言行 / 61

### 第四章

## 关心患者,微笑服务:为患者提供细心的护理服务

注重护理服务,让患者满意是护士工作的目的。护士用亲切的微笑,可以拉近候诊病人与护士的心理距离,消除病人的陌生感和候诊的烦躁感,能有效地润滑和谐医患关系,增进医患双方的相互理解和信任,促进医患工作的顺利进行。

1. 微笑接待患者,不给冷脸 / 66
2. 手续快捷,不要让患者久等 / 68
3. 了解患者不同的需求,提供个性化服务 / 71
4. 尊重患者和家属的知情权,耐心解释沟通 / 74
5. 提供合适的娱乐活动,打发寂寞时间 / 77
6. 让患者有家的感觉,精神舒适 / 80



## 第五章 作风严谨，操作规范：严格执行护理规章制度

护理工作是一门精细的技术。好护士要一步一个脚印、踏踏实实地去做，不怕麻烦，不怕辛苦，一丝不苟贯彻执行各项护理技术操作规范才能体现出护士的综合素质水平，赢得患者及家属的信任，建立高水平的护理水平。

1. 遵守护理制度，以高标准要求自己 / 84
2. 谨慎小心，培养严谨细微的护理风格 / 86
3. 根据患者的病情轻重，确定护理级别 / 90
4. 遇事有条理，急而不慌，忙而不乱 / 93
5. 主动巡视病房，密切观察病情 / 95
6. 做好交接班，保证护理工作的连续性 / 98

## 第六章 重视安全，避免事故：杜绝护理中的麻痹大意

不合规的护理操作是护理安全的重要隐患。护士在护理过程中要遵守安全制度，杜绝护理中的麻痹大意。护士安全操作规程是科学检验的结果，操作规程的任何一个环节都不能省略，不能跨越，不能颠倒顺序。否则事故一旦发生，一切都无法挽回。

1. 安全要做好，教育培训不能少 / 104
2. 医嘱不明要问清，发现问题及时纠正 / 107
3. 严格执行三查七对，一次都不能省 / 109
4. 给药准确，掌握给药剂量和时间 / 112
5. 定期消毒，保持病房清洁卫生 / 115
6. 遵守安全规章，严格毒麻药物管理制度 / 118

## 第七章 严格自律，廉洁奉公：树立清廉的护士风气

好护士在工作中要廉洁自律，拒绝红包和回扣，自觉抵制各种诱惑。廉洁是最基本的职业操守，是我们必须坚守的道德底线。作为护士，一定要用法律和纪律规范自己的行为，树立牢固的守法意识，不做违法的事情，不以工

作之便谋取私利。

1. 强化廉洁从护意识,提高服务质量 / 122
2. 克服贪欲,做一个洁身自爱的好护士 / 126
3. 因病施药,不让患者花冤枉钱 / 129
4. 严格自律,拒绝红包和回扣 / 132
5. 秉公办事,谨防人情陷阱 / 135
6. 谨遵廉洁规定,永葆护士清廉本色 / 139

## 第八章 勤奋学习,精益求精:不断提高护理业务水平

护士要善于学习,必须对技术精益求精,及时更新知识结构,积极应用心理学、社会学、美学、伦理学等相关学科知识,做好护理工作。只有不断地充实自己的头脑,才能跟上时代的发展。

1. 热爱工作,掌握过硬的护理本领 / 144
2. 提高自身的护理素养,做好职业规划 / 148
3. 善于学习,做护士中的多面手 / 151
4. 敢于大胆创新,解决护理难题 / 154
5. 干一行专一行,做一个专家型护士 / 158
6. 学习信息技术,追赶医学发展的潮流 / 161

## 第九章 诚信待人,团结同事:点燃医护团队的正能量

好护士必须具有诚信的品格、较高的思想修养及高尚的道德情操。诚信不仅是社会中每个人所应遵从的最基本的道德规范,而且也是处理好人与人之间关系的准则。诚信待人才能感动他人,塑造有活力的护理团队。

1. 以信待人,做名诚实可靠的护士 / 166
2. 保持健康心理,练就过硬的心理素质 / 169
3. 融入护理团队,不做独行侠 / 172



4. 宽容友善,及时施以援手 / 175
5. 服从大局,做一名有团队精神的好护士 / 178
6. 热爱护理事业,实现自己的岗位价值 / 181

## 第十章

## 理解患者,奉献爱心:建立和谐的护患关系

护士与病人保持良好护患关系是人性化服务的理念体现。构建和谐护患关系,为患者提供更优质的护理服务,要在情、理、法上下功夫。一名合格好护士不是评选出来的,更不是吹出来的,而是勤勤恳恳、脚踏实地做出来的,是得到社会认可的。

1. 以患者为中心,发扬无私奉献的精神 / 186
2. 关怀爱护患者,拒绝抱怨心态 / 189
3. 善于沟通,灵活处理医患纠纷 / 192
4. 理智应对,化解患者及家属投诉 / 196
5. 设身处地为患者考虑,消除护患误会 / 199
6. 以真心换真情,促进护患和谐 / 201

## 小测试

## 好护士的常识,你掌握了吗?

## 第一章

# 恪守医德,患者第一:锻造白衣天使的职业精神

要成为一名好护士,病人的满意度是很重要的一个标准。护士是天底下最无私的职业,是人类生命的守护神。护士在护理的岗位上,要尊重、善待每一位病人,要用真挚的爱心去关爱、化解病人的痛苦,托起病人生命的希望。





1

## 护士是生命的守护神

如果说教师是天底下最阳光的职业,是人类灵魂的工程师,那么,护士就是天底下最无私的职业,是人类生命的守护神。中国医学科学院院长黄家驹曾指出:“护士和病人接触比医生多得多,病情变化观察得比医生早,病人有什么话,时常会对护士说,因此病人健康的恢复,对护士的依赖,丝毫不低于医生。”事实也确实如此,护士是协助患者同疾病作斗争的最得力助手,其护理工作不仅要讲究科学性、规范性、有效性,更要体现对病人的关心、关爱之情;不仅要做好护理工作,还要兼做“保姆”“清洁工”等多重角色,帮病人擦洗、喂饭、喂水、擦地,陪病人聊天等。有时,护士的一个甜美的微笑能给患者以心灵的慰藉,一个细小的关怀能带给患者以生的希望,让患者扬起希望之帆。



“好险! 差点儿出大事了!”19岁小伙子的家人一边感谢护士,一边对小伙子说,“要不是这里的护士负责任,难说小命就丢了。”3月6日晚上10时左右,120急救车送来一位受外伤的19岁小伙子。伤者是由于两辆电动自行车相撞而受伤,小伙子直叫肚子痛,护士对其进行了CT、血检等系列检查后,发现他左上腹部有轻微外伤,CT显示脾脏有轻微肿大,无明显异常,暂无大碍。小伙子想离开医院,但护士建议他再做一份x光检查,



并留院观察。

小伙子觉得自己的身体自己了解，怎么也不愿意留院观察。正巧他姨妈曾经是该院的患者，深知该院护士的高度责任心，对于该院极其信任。后来在其姨妈的劝导下，小伙子听取护士建议留院观察。凌晨2点左右，小伙子再次感觉肚子痛，经过医生的仔细检查，发现其脾脏破裂。脾脏在全身防卫系统中的作用十分重要，脾脏破裂引起大出血很容易导致死亡。故对此类病症的及时诊断及正确处理尤为重要，必须给予高度重视。时间紧急，小伙子被推进手术室，紧急实施手术，保住了其年轻的生命。术后，小伙子家属对护士千恩万谢！而护士们只淡淡地说：“这是护士的职责，不用谢！”



这个小伙子是幸运的，遇到了一群责任心强的护士，年轻的生命得以挽救。作为一名护士，我们面对的是生命，病人把最宝贵的生命托付给我们，我们应意识到这沉甸甸的分量和治病救人这一职业的崇高神圣。因此，作为一名护士，所要做的不仅仅是单纯的打针、换药，我们更要用高超的护理技能、广博的护理知识去安抚和护理病人；用我们真挚的爱心去关爱病人、化解病人的痛苦；用我们的真心和爱心托起病人对生命的希望。



叶欣是广东省中医院急诊科的护士长。急诊科是省中医院最大的护理单位，下设120、输液室、抽血室、注射室、留观室、治疗室六个部门。“快速、及时、有效”的工作性质、复杂多变的病情、触目惊心的状况，需要护士长不仅需要一流的护理专长，更要有临危不惧、指挥若定、身先士卒的领导能力和冷静快捷的思维能力。生死一瞬间，在以痛苦、哀号、无助为氛围的工作环境里，每位护士都必须具备强健的身体和良好的心理素质。对于女性而言，这何尝不是对身心的超级挑战。而叶欣在急诊科一干就是几十年。

每当急诊科有传染性疾病患者前来急诊时,叶欣总是一马当先,冲锋在前,尽量不让年轻的小护士们沾边。每次她总是说:“你们还小,这病危险!”对待这类病人,她总是护理得格外耐心、细致,没有一丝的嫌弃。对于家境贫寒的病人,她甚至主动出钱为病人买药物。她常常对护士们说:“病人得了传染病已经够不幸了,但社会的歧视给他们心理造成的伤害也许比病痛更难受!作为护士,我们一方面要解决他们身体的痛苦,更要给他们爱的力量,生活的力量!”一次,一位刚参加工作的护士为病人服务时引发了病人的不满,叶欣主动到患者家登门道歉,并作自我批评。广东省中医院二沙分院刚建立时,叶欣主动请缨,提出到二沙急诊科担任护士长,负责繁重的护理组建工作。

2001年,一位来自福建某山区的重症患者到急诊科治疗,她病情刚稳定就急着要求回家。叶欣苦心规劝,但病人就是不听,于是科室决定用救护车送病人回家,叶欣又主动申请沿途护理。22小时的颠簸和护理,病人安全到家了,可她却累得直不起腰来。为了尽快赶回上班,第二天一上午,叶欣自己出钱乘飞机回到了广州。

2003年春节前后,一种病因未明的非典型肺炎开始在广州一些地区流行。2月上旬刚过,广东省中医院二沙急诊科就开始收治确诊或疑为“非典”的病人,最多时一天5人。面对增加了两倍的工作量,叶欣重新调班时,安排了加强班。随着“非典”患者的急剧增多,广东省中医院当机立断,紧急抽调二沙分院急诊科部分护士增援位于市中心的院本部。二沙急诊科护士力量出现了明显的不足,叶欣身先士卒。后来,极度疲倦的叶欣开始出现发热症状,后被确诊染上了非典型肺炎。为了救治叶欣,医院在最短时间内成立了治疗小组。叶欣的病情几乎牵动了所有人的心。时任广东省省委书记张德江委托蔡东士秘书长慰问她及其家属;雷于蓝副省长也在省政府副秘书长黄业斌和省卫生



厅厅长黄庆道的陪同下，亲自到医院了解治疗情况；省卫生厅、省中医药管理局、广州中医药大学领导也为抢救叶欣提供了技术、物质、器械的支持。2003年3月25日凌晨1:30，就在叶欣最后所抢救的、也是传染给她“非典”的那位患者健康出院后不到一个星期，叶欣永远离开了她所热爱的岗位，时年47岁。

叶欣在担任护士长期间，始终把培养护理人才作为本科室一项的重要工作来抓。她常利用午休给护士们上业务课，让刚进急诊科的姑娘们在她身上练习扎针。叶欣在担任护士长期间，始终没有放弃对新知识的钻研，她总是在第一时间去掌握最新技术。1995年，她的论文《甲黄膜液对褥疮治疗护理的应用研究》获广东省中医药管理局科技进步三等奖，实现了该院护理课题在科技创新中零的突破。直到叶欣去世前，她共发表论文13篇。

叶欣是一个性格恬淡的人，她不求闻达，只讲奉献。作为领导，她的宽容、平和、正直，她的忍让、谦虚和公正，无不深深折服着她的同事和朋友。科室里的小护士曾诗意地说：“叶护士长简直就是阳光和微笑的化身，那么透明，又那么明媚。加班、顶班，对她可谓司空见惯，尤其是节假日，她会主动给自己排上班。”叶欣去世后，她爱人动容地说：“我和叶欣结婚22年了，但只有结婚那年我们在一起在家过了春节，其余她全是在医院度过的。”



在抗击非典型肺炎的战场上，广大医务工作者无私无畏，冲锋在前，用生命谱写了救死扶伤的壮丽篇章。在玉兰花开的时节，广东省中医院护士长叶欣永远离开了人世，她牺牲在抗击非典型肺炎的战场上。生前，她留下了一句令人刻骨铭心的话：“这里危险，让我来。”把风险留给自己，把安全留给病人，这是无数医务工作者的崇高精神境界。正是有了一大批白衣战士的顽强奋战，非典型肺炎蔓延的势头才得以遏制，人民群众才得以安享宁静的生活。有人曾说过：“拉开人生帷幕的人是护士，拉上人

生帷幕的人也是护士”。是啊,在人的一生中,有谁会不需要护士细心和悉心的照顾呢?护士用青春和激情,用心血和汗水,谱写了一曲曲人世间最美的生命赞歌。从某种意义上讲,护士是生命的守护神!生命就操纵在护士手中。提心吊胆可能是经常的心态,这份如履薄冰的紧张和巨大的压力会伴随护士终身!然而,这一切一切的酸甜苦辣与生命本身相比,又算得了什么?为人民的健康事业奉献青春和力量的护士是自豪而神圣的!



## 2

# 为患者服务是护士的天职

尊重病人、爱护病人、关心病人是每一个护士的天职。好护士在工作中一定要做到对每一位患者高度负责。对于护士而言,强烈的责任心更是至关重要的职业素质核心。责任是至高无上的职业精神,责任心是做好任何工作的前提和保障。在工作中,一些护士不能全面、严格地履行护理职责,忽视基础护理工作,主动服务意识不强,导致护患关系紧张,影响了医疗质量,甚至引发医疗事故。少数护士“以病人为中心”的服务理念没有完全付诸行动,对患者的态度不热情。一些医院的护理工作简单化,护士仅注重执行医嘱,完成打针、发药的工作,忽视了对主动观察病人病情变化、巡视病房和基础护理等工作,忽视了对病人的生活照顾、心理护理和康复指导,忽视了与病人的沟通、交流。这些都是十分错误的。要做一个好护士,病人的满意就是工作的唯一标准。



“为病人服务是我的天职,我要把爱心、诚心奉献给每一位住院患者,减轻病人的痛苦,赢得病友的真心。”安化县人民医院护士刘世清常这样说,她更是这样做的。2010年的5月,一个在外地出生的新生儿因早产和重度窒息收住新生儿病房。入院时,体重只有1450克,全身青紫,呼吸微弱,四肢肌张力很差,头发丝一样的血管加大了穿刺输液的难度,刘世清凭着平时练就的过硬技术为这个新生儿进行穿刺;每天她带领儿科的护士姐妹帮助小宝宝做全身抚触;用注射器一滴一滴地帮他喂奶,确保营养补给;24小时全程监护,小宝宝的每一次睁眼、每一次伸手踢腿都在刘世清的视线当中,小宝宝每一次大小便的量、颜色、性状也在她的掌握之下。这期间,小宝宝的父亲因经济窘迫想放弃治疗,刘世清发动医护人员为他捐款2000多元。她和护士姐妹们的爱心与诚心终于得到了回报,经过26天的精心治疗和护理,病儿痊愈出院。

2008年四川汶川大地震发生后,刘世清毅然申请参加爱心救援工作,第一个向县卫生局交上了请战书。6月27日,刘世清的申请得到了批准,成为湖南省支援灾区医疗卫生工作队的一员。抵达灾区的时候,为了方便工作,她剪掉了自己心爱的长发。面对每天多达300次以上的余震,还有随时都会淹埋人的泥石流和塌方,以及随时可能暴发的疫情等,她悄悄地写好遗书。在灾区救援的日子里,渴了,喝点溪水,饿了,吃点方便面。刘世清走遍了朴头乡8000多平方公里的山地,对28个水源点进行了检测和消毒,对6个行政村、826户人家3000多人进行了身体检查;对灾区2000多人进行了卫生知识宣传和培训、发放资料3000多份、张贴宣传资料460多张;深入各村寨开展巡回医疗及协助医生进行灾民救治工作。同年7月18日,刘世清代表湖南省医疗卫生工作队对四川省理县各乡镇卫生院院长、县直属机构及各乡镇卫生院技术骨干人员进行了护理技术培

训。在灾区工作的时间里,刘世清遇到了一个可爱而又坚强的小女孩王定君。在地震发生时,小女孩失去了亲爱的妈妈。刘世清认养其为女儿,为其购买学习用品和衣服,资助 2000 元,并制订了“一帮一”助学扶持计划,多次开展帮扶活动。

这样的例子还有很多。别人经常不解地问她:“这样忘我工作,太辛苦,何必呢!”她说:“这是我的工作,每当我望着墙上满满的锦旗,想着病人高兴出院,太有意义,再苦再累也都值得。”



护理在有些人看来是不体面的工作,是医院里最吃力不讨好的工作,也就形成了现在流行的一句话,“医生动嘴,护士跑腿”。其实不然,护理看似非常简单,在医院里是最不受重视的工作,但其实是患者康复中最重要的一步,伴随患者从进医院到出院,甚至出院后还在跟踪护理,这就是护士被称为白衣天使的真谛。护理工作平凡而琐碎,这就要求我们用心工作,细心做好每一件事。护理工作除了打针、发药,还有很多需要我们注意的,从晨间护理到下班交班完毕结束一天的工作。早晨扫床,一进病房看看门栓是否插好,卫生间及屋内的灯有没有关,微笑着向每一位病人问好;工作中细心发现病号的胡子、指甲长了及时修剪;患者没有家属陪护,多关心一下,很多患者没有家属送饭,护士往往等打完吊瓶后再吃饭,有的会饿着肚子打到下午两三点钟。我们护士主动为患者解决困难,他们就会从心底感谢我们。



1月25日凌晨,某家妇产医院8位产妇自然分娩宝宝,3位产妇做剖宫产,一位失血严重的产妇要抢救……大出血的产妇顺利抢救过来了,宝宝们都顺利娩出了,而一位助产士却累得晕倒在产妇身旁……这是25日凌晨发生在医院产科病房的惊险而感人的一幕。

“医生!医生!我妻子要生了!”1月25日凌晨,产科不时传来产妇家属的呼叫声。当晚,6名临产产妇入院,其中两名产