

打造卓越医院文化必备读本



做最好的 护士

——送给最美白衣天使的礼物

丁广亮◎著



关心 细心 耐心 舒心 放心 安心

不忘天使使命 提升生命价值

做护士 就做最好的护士

护理是熟练技术的手，冷静看出细节的头脑，爱与温暖的心。

——南丁格尔

中国华侨出版社



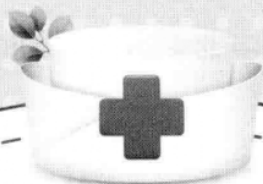
作者简介：

丁广亮，医院培训专家。主要研究方向为医院管理与质量安全管理，从事医疗培训、策划、咨询工作近 10 年。

现任：中国医院管理创新与持续发展研究中心副主任。

被聘为：中国人民大学医药行业研究中心特约专家；北京大学医学部培训专家；山东省健促会培训中心主任；中国医院管理培训中心教授；中国医师协会人文医院特邀讲师；中华护理学会特邀专家；中国医院协会医疗质量委员会委员。

打造卓越医院文化必备读本



做最好的护士

——送给最美白衣天使的礼物

丁广亮◎著



关心 细心 耐心 舒心 放心 安心

不忘天使使命 提升生命价值

做护士 就做最好的护士

护理是熟练技术的手，冷静看出细节的头脑，爱与温暖的心。

——南丁格尔

中国华侨出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

做最好的护士 / 丁广亮著. -- 北京 : 中国华侨出版社, 2014.9

ISBN 978-7-5113-4882-1

I. ①做… II. ①丁… III. ①护士—工作 IV.

① R192.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 206993 号

● 做最好的护士

作 者 / 丁广亮

责任编辑 / 文 蕾

装帧设计 / 京皖传媒

经 销 / 新华书店

开 本 / 710 × 1000mm 1/16 印张 : 15 字数 : 194 千字

印 刷 / 大厂书文印刷有限公司

版 次 / 2014 年 9 月第 1 版 2016 年 5 月第 4 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-4882-1

定 价 / 32.00 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦三层 邮编 : 100028

法律顾问 : 陈鹰律师事务所

编 辑 部 : (010) 64443056 64443979

发 行 部 : (010) 64443051 传真 : (010) 64439708

网 址 : www.oveaschin.com

E-mail : oveaschin@sina.com

前言

随着医学的进步及护理模式的转变，护理工作的范围和作用也进一步扩大了，护理对象由以往单纯的疾病护理转向以人为中心的全面护理，护理工作对于护士职业素养的要求也越来越高。作为白衣天使，提供高质量的护理服务，做最好的护士，不仅是护士们对自己的要求，也是社会对于护士团体的要求。

目前，我国的护士工作压力大、任务重，人手不足，护士们每日都在重复着忙碌而又平凡的工作，她们没有惊人的创举，也没有显赫的地位，更没有令人羡慕的权力与金钱。但是，凡是接触过护士的患者都会由衷地体会到护士们给予他们生命的希望和战胜疾病的信心与力量，正是在这平凡的工作中体现出了护士职业的崇高。人们之所以把护士比作“白衣天使”，正是出于对这一神圣职业的尊重和崇敬。

那么，如何才能做一名好护士呢？

好护士首先一定要有崇高的职业道德。“燃烧自己，照亮别人。”这是现代护理先驱南丁格尔倡导的崇高的人道主义精神，这也是护士必备的职业道德。早在 100 多年前，南丁格尔就提出过理想护士的标准：“不容置疑，一个护士必须十分清醒，绝对忠诚，有信仰和奉献精神。她必须尊重自己的职业，服从上帝的召唤，因为上帝是出于信任才会把一个人的生命交付在她的手上。”南丁格尔的这些忠言至今仍然是护士们的座右铭。





做最好的护士

Zuo Zui Hao De Hu Shi

南丁格尔提倡用“四心”去对待每一位病人：爱心、耐心、细心和责任心，她在《护士札记》中曾经这样写道：“护士的工作对象不是冷冰冰的石块、木头和纸片，而是有热血和生命的人类。护理工作是精细艺术中最精细者，其中一个原因就是护士必须有一颗同情心和一双愿意工作的手。”患者去医院看病，到了一个陌生的环境，不仅需要亲人和朋友的照料，更希望得到护士的理解和关心。所以，想要做一名好护士，就必须做到想患者所想，急患者所急，永远将患者的需要放在第一位。

好护士还必须有一个好的形象，注重服务礼仪。这里所说的好形象，并不是说护士都要长得倾国倾城，国色天香，而是要求护士应当有一个与职业匹配的形象，上班时不披头散发、不浓妆艳抹、不奇装异服、不佩戴饰物、不举止轻佻；同时，好护士要注重为护理不同患者的服务礼仪，这是圆满完成护理工作，成为一个好护士的重要保障。也只有拥有完美的职业形象，学会服务礼仪，才能得到患者发自内心的信任，为后面的工作打下良好的基础。

沟通是一门心灵的艺术，也是一种护理的手段。要成为一名受患者欢迎、令患者满意的好护士，就必须提高与患者的沟通能力。具有文化素质和语言艺术的护士，其本身的语言对病人就是一种重要的治疗和安慰，是一种美的享受，它有利于沟通护患之间的情感，它能唤起病人乐观的情绪，增强患者与疾病作斗争的信心。因此，做最好的护士，在临床工作中就要善于应用沟通艺术应对患者的心理问题，用美好的语言辅助技术护理，使患者的生理及心理得到全面康复，从而架起护患沟通的连心桥。

“不想当元帅的士兵不是好士兵”，同样，不想做最好的护士也称不上是个好护士。但是，一个没有职业技能，仅仅有着想将工作做好的愿望的护士，也绝对不能被称为好护士。高超的护理技术是为患者提供优质护理服务的前提和基础，是每个护士都应当不懈追求的。要成为一名好护士，就要在护理工



打造卓越

医院文化必备读本

DaZao ZhuoYue YiYuan WenHua BiBei DuBen

作中不断充实自己，努力钻研业务，提高护理水平和服务意识，不负白衣天使的使命，为促进人类健康作出应有的贡献。

随着医学护理模式的转变和人类对健康需求的不断提高，对好护士的要求也越来越高：除了崇高的职业道德、良好的职业形象、得体的服务礼仪、完美的沟通艺术和高超的护理技术外，共同协作的团队精神、自我管理、自我解压能力也是一名优秀护士所必备的能力和素质。因此，想成为一名好护士，必须要从各方面锤炼自己、鞭策自己，以求不断进步。

《做最好的护士》一书结合护士的职业特点，通过事例和理论相结合的方式，从成为一名好护士所必须具备的种种能力和条件入手，有条理、有层次地阐述了成为最好的护士的方法，以帮助护士们摆脱烦恼，重新认识自己、认识患者、认识护理工作，不断提升自己的职业境界，改善护患关系。

本书行文结构清晰，详细阐述了好护士必备的职业素养和成长历程，使人读来一目了然，印象深刻；同时，语言力求通俗、活泼，摒弃严肃的说教，以理论和实例相结合、相互印证为模式，读来亲切生动，极富说服力。本书所描述的每一个主题，都涉及护士在护理工作中所遇到的问题和困惑，具有广泛的代表性，因此，非常适合那些有志于做最好的护士的护理人员及期待走向护士岗位的年轻人阅读。

“爱在左，同情在右，走在生命道路的两旁，随时撒种，随时开花，将这一径长途，点缀得花香弥漫，使穿枝拂叶的行人，踏着荆棘，不觉得痛苦，有泪可落，却不是悲凉。”这段话是对护士工作最好的诠释。

做最好的护士，是一个美妙的职业梦想，鞭策着白衣天使们在日日烦琐的事务中不忘心中的向往；做最好的护士，是一种生活的态度，时刻提醒着白衣天使们自己的使命是什么，让大家警醒、奋起；做最好的护士，是一种人生的境界，让白衣天使们日日催己奋进，担当起守护生命的重任。





做最好的护士

Zuo Zui Hao De Hu Shi

那么，具体到工作中，我们该如何做最好的护士？如何爱岗敬业、成就卓越？工作之余，茶余饭后，不妨打开这本书，用心品读，用心体悟，相信大家会在这本书中找到自己想要的答案。愿每一位白衣天使都能在护理岗位上成就卓越，拥有幸福人生！



前 言	1
-----------	---

第一章 树立崇高护德，无愧护理荣光	1
-------------------------	---

忠于职业誓言，为人类健康护航	2
----------------------	---

加强护德修养，培养良好护德护风	6
-----------------------	---

保持仁爱之心，担当护理重任	10
---------------------	----

热爱护理事业，提升职业荣誉感	13
----------------------	----

崇尚奉献精神，投身护理工作	17
---------------------	----

争做“提灯女神”，做一名真正的白衣天使	19
---------------------------	----

第二章 注重仪容仪表，塑造完美“白衣天使”形象	23
-------------------------------	----

干净整洁护士服，病人满意我安心	24
-----------------------	----

简洁发型燕帽戴，洁白形象人人爱	27
-----------------------	----

化淡妆素净雅致，妆容得宜最重要	30
-----------------------	----

上班不宜戴饰物，以干净利落的形象面对患者	33
----------------------------	----

护士鞋助你轻轻松松去上班	36
--------------------	----

站立端庄有精神，行走姿态轻快稳	39
-----------------------	----

规范的持物姿势利己也利人	42
--------------------	----





当班休息时也要注意礼仪形象	45
---------------------	----

第三章 注重服务礼仪，打造人文护理

服务礼仪是人文护理的重要体现	48
护理儿童的服务礼仪	53
护理老年人的服务礼仪	57
护理年轻及异性患者的服务礼仪	60
护理孕产妇的服务礼仪	65
护理生活不能自理病人的服务礼仪	68

第四章 提高沟通技巧，架起护患沟通的连心桥

良好的沟通是做好护理工作的重要前提	72
以患为友，尊重患者的知情同意权	76
询问病情有技巧，耐心全面引导是关键	79
真诚鼓励的话语，有时胜过灵丹妙药	82
语言通俗易懂，让患者明明白白听懂宣教	86
营造和谐护患关系，避免护患纠纷	89

第五章 提高服务意识，以优质服务创医院品牌

完善服务流程，改善患者的就医体验	94
温馨服务，打造如家病房	108
微笑服务，缓解患者的紧张焦虑情绪	112



卓越服务，每一个细节都设想周到	115
第六章 熟悉护理内容，提高护理技能	119
全面准确评估病情——有效护理的前提	120
检查、治疗、恢复的积极参与	125
观察监护细心缜密——生命的安全保障	129
积极学习科学高效的功能训练法	133
生活护理不简单，避免误区保平安	136
规范护理流程，打造一流护理	140
第七章 在岗位上成长，提高应急处理能力	145
冷静沉稳多动脑，护理尴尬巧处理	146
情理并用，轻轻松松把款催	149
巧妙制止违规行为，构建和谐医疗秩序	153
做好与患者家属的沟通工作，打好治疗的基石	157
对于拒绝检查和治疗的患者，应耐心细致开导	161
对患者不同的不良情绪，应分别妥善处理	166
第八章 做好临终护理，为患者营造生命最后的港湾	169
正确认识临终护理，帮助患者平静地走完最后的人生	170
对临终患者进行有效的疼痛控制	172





做最好的护士

Zuo Zui Hao De Hu Shi

重视基础护理，为患者创造相对舒适的状态	174
做好心理护理，帮助患者平静面对死亡	177
做好家属的安抚工作，帮助他们顺利渡过难关	181

第九章 好好爱自己，开创天使的幸福生活

185

莫忘初衷，坚守初心	186
下班后，学会放松自己	190
拒绝麻木，维护护士的心灵美	193
做好职业规划，放飞天使梦想	198
适合护士的防护和养生小妙招	201

4

第十章 打造优质护理团队，创建优质护理品牌

207

提升管理水平，做个合格的护士长	208
医护密切合作，为患者带来良好的就医体验	213
同组互助，共同守护生命航程	217
与护工平等协作，为患者提供优质护理	220

附录

我是一名护士	224
--------------	-----



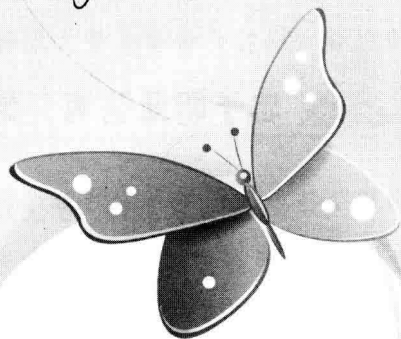
打造卓越

医院文化必备读本

DaZao ZhuoYue YiYuan WenHua BiBei DuBen

我的能力要发挥出——普通护士中心

典型？



第一章

树立崇高护德，无愧护理荣光

但丁曾说过：“道德常常能填补智慧的缺陷，而智慧却永远填补不了道德的缺陷。”要成为一个好护士，崇高的护德是必要的前提，是不可或缺的。只有树立崇高的护德，精湛护术的服务方向、目的和态度才有可能正确。我们可以这样说，一个护士，若仅仅拥有高明的护术，却没有崇高的护德，那么她就不是一个合格的护士。也只有在崇高护德的引领下，护士才能够延续护理工作的无上荣光。





做最好的护士

Zuo Zui Hao De Hu Shi



忠于职业誓言，为人类健康护航

余谨以至诚，于上帝及会众面前宣誓：终身纯洁，忠贞职守，尽力提高护理之标准；勿为有损之事，勿取服或故用有害之药；慎守病人家务及秘密，竭诚协助医生之诊治，务谋病者之福利。谨誓！

——南丁格尔誓言

这段誓言以现代护理学先驱——南丁格尔之名命名，被全世界的护士学校和护理学系所使用。无数学生通过这段誓言，在脑海中深深镌刻下了护理的意识，明白了护理的神圣可贵。而作为一个新时代的护士，我们要做到的，正是忠于职业誓言，为人类健康保驾护航。

2

护理工作是整个医疗工作的重要组成部分，是不可或缺的一项医疗服务。优质的护理服务不仅能让患者快速减轻痛苦，还能加快痊愈速度，同时起到医生与患者间的桥梁作用，促进医患沟通，减少医疗纠纷。

而护理人员也是与患者相处时间最长的医务工作者，对整个医疗过程能否成功起到至关重要的作用。根据统计，一个病人从入院到出院，所进行的各项处理中，有 90% 是需要护士参与的。因此，护士职业道德水准的高低，会对医生的施治和患者的康复产生直接的影响，也直接反映了医院医疗水平与医疗技术的高低。同时，这也是一个护士是否能被称为“好护士”的重要指标。

某医院正在为新护士举行授帽仪式。

幽暗的现场由温暖的烛光渲染出庄严的气氛，刚刚进入医院的新护士在南丁格尔像前整整齐齐地站成一排，虔诚地低下头，年轻的脸上洋溢着



打造卓越
医院文化必备读本

DaZao ZhuoYue YiYuan WenHua BiBei DuBen

憧憬和好奇。前辈护士则持燕尾帽和蜡烛而来，带着期待和欣慰，替她们戴上燕尾帽，并将蜡烛递给她们。

接下来，新护士捧着蜡烛，在前辈的带领下，庄严宣誓：

我宣誓：奉行革命人道主义精神；坚守救死扶伤的信念；履行“保存生命、减轻病痛，促进健康”的职责。

我宣誓：遵守护士的职业道德规范；像南丁格尔那样，以一颗同情心和责任心对待每一位病人。

我宣誓：不忘今天的决心和誓言，热爱专业，勤勉好学，忠于职守，兢兢业业，接过前辈手中的红烛，将毕生精力奉献给护理事业。

在烛光的映衬下，新护士红扑扑的脸庞上，闪亮的眼睛里闪烁着对未来的无限期盼。经过今天的仪式，她们已经接过前辈手中的星火，成为正式的护士了。

授帽仪式是护生成为护士的重要仪式，是一个护士职业生涯的开端。这个仪式所象征的不仅仅是新护士庄严宣誓入职，同时也是一个新老交接、薪火相传的过程，不仅能激励新护士，也能时时鼓舞老护士坚守职业誓言。而在授帽仪式上立下的职业誓言，曾经感动过无数年轻护士，激励着、鼓舞着她们全身心地投入护理事业中。

丹丹今年刚刚从护理系毕业，进入一家医院从事护理工作。在之前的实习阶段，虽然为了日后工作的顺利，她也努力向前辈学习，好好表现自己，但在内心深处，始终觉得提不起劲儿来，尤其是想到在今后漫长的工作生涯中，都要从事护理工作，她就觉得有些乏味和烦躁起来，认为这样单调枯燥又辛苦的工作实在没什么吸引力。

今天下午，她结束了自己的实习期。科里为这些年轻的新同事举行了





做最好的护士

Zuo Zui Hao De Hu Shi

授帽仪式。在神圣庄严的气氛中，丹丹站在南丁格尔像前，再一次听前辈讲述了这位护理学先驱的传奇故事，看着画像中南丁格尔温柔慈爱的面容，她被前辈勇于奉献的精神深深感染。再加上神圣的职业誓词，也在丹丹心中打下了深深的烙印。她眼里噙着激动的泪花，对自己前段时间对工作的不热爱感到惭愧极了。她暗暗发誓，一定不辜负今天的誓言，一定要用自己的所知所学，尽心尽力地为患者服务，一定要做一个南丁格尔式的好护士。

不仅是刚参加过授帽仪式的新护士会被职业誓词感染、激励，那在进入职业时许下的誓言，也是很多护士一生的行事准则和精神支柱。正是在职业誓词的激励下，她们多年如一日，承担着巨大的压力，在忙碌而平凡的工作岗位上燃烧了自己最好的青春年华，将普通的工作做成了不朽的事业。

4

模范护士宋永红已经在儿科护理岗位干了20多年了，从风华正茂的小姑娘到两鬓斑斑的老护士，她的工作热情从未消退，始终在工作中尽职尽责。每年护士节，都会有许多孩子前来探望她，而每个孩子都有一段难忘的回忆。

燕燕的父母都在城里打工，在爷爷带她来探望爸爸妈妈的时候，她发起高烧，被家人匆忙送到了医院。当时，燕燕高热不退，昏迷不醒，抽搐不止，但瞳孔等大等圆，仍有光反射存在。宋永红一边安慰着孩子的家人，一边有条不紊地为孩子进行冰敷、热水擦洗、吸痰等处理。

由于燕燕的病情严重，医生向家属下了病危通知书，并安排了进一步检查治疗方案。然而，由于燕燕家的经济条件比较困难，家人担心既花了钱，又救不活孩子，一时拿不定主意到底要不要继续治疗。宋永红得知这一情况后，急忙对家属进行了苦口婆心的劝说，并坚决表示，她愿意尽自己的力量，给这家人提供经济上的支援。



打造卓越

医院文化必备读本

DaZao ZhuoYue YiYuan WenHua BiBei DuBen

燕燕的家人非常感动，终于决定尽一切努力继续为燕燕治病。在燕燕住院期间，宋永红不仅对她精心照顾，还经常买来食品为她补充营养。在积极的治疗和周到的护理下，燕燕仅住院两个余月，便痊愈出院了。

十几年后，已经上中学的燕燕特地来看望了宋永红，对她表达了自己由衷的感激之情。而在宋永红的职业生涯中，这种事情已经多得她记都记不清了。她说：“努力工作并不是为了得到患者的尊敬和感激，而是为了实现我救死扶伤的理想。我永远不会忘记，自己在授帽仪式上立下的誓言，在它的激励下，我愿全心全意地为患者奉献。”

是的，在授帽仪式上，在宣誓之时，每个新护士心中都有着“成为一名好护士”的愿望。职业誓言不仅仅是我们对护理事业立下的誓言，也是我们对自已许下的誓言。对工作尽心尽力，尽职尽责，不仅是对职业负责、对患者负责，也是对我们自己的人生负责。如果能一直记住进入行业之初立下的誓言，记住当时的梦想，就一定能够克服种种困难，不负“白衣天使”之名，为人类的生命旅程保驾护航。而在我们为护理事业奉献的同时，也使自己的人生更有意义，使我们的生命在工作中得到升华。

