

西藏自治区县级医院 护理手册

主编◎陆燕燕 杨丽君



四川大学出版社



西藏卫生能力建设项目由澳大利亚伯内特医学研究所
及澳大利亚红十字会代表澳大利亚外交贸易部进行管理
Tibet Health Capacity Building Program is managed by the Burnet Institute in
association with the Australian Red Cross on behalf of Australian Department
of Foreign Affairs and Trade



Burnet Institute
澳大利亚伯内特医学研究院



本书由西藏卫生能力建设项目支持开发与资助出版

西藏自治区县级医院 护理手册

主编◎陆燕燕 杨丽君



四川大学出版社

责任编辑:蒋姗姗
责任校对:许 奕
封面设计:严春艳
责任印制:王 炜

图书在版编目(CIP)数据

西藏自治区县级医院护理手册 / 陆燕燕, 杨丽君主
编. —成都: 四川大学出版社, 2016. 8
ISBN 978-7-5614-9897-2

I. ①西… II. ①陆… ②杨… III. ①县—医院—护
理—卫生管理—西藏—手册 IV. ①R47-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 216708 号

书名 西藏自治区县级医院护理手册
XIZANG ZIZHIQU XIANJI YIYUAN HULI SHOUC

主 编 陆燕燕 杨丽君
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行 四川大学出版社
书 号 ISBN 978-7-5614-9897-2
印 刷 郫县犀浦印刷厂
成品尺寸 170 mm×240 mm
插 页 2
印 张 19.75
字 数 365 千字
版 次 2016 年 9 月第 1 版
印 次 2016 年 9 月第 1 次印刷
定 价 48.00 元



版权所有◆侵权必究

◆读者邮购本书,请与本社发行科联系。
电话:(028)85408408/(028)85401670/
(028)85408023 邮政编码:610065
◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。
◆网址:<http://www.scupress.net>

《西藏自治区县级医院护理手册》编辑委员会

总顾问: 王寿碧 西藏自治区卫生计生委常务副书记、副主任

顾问: 王亚薇 西藏自治区卫生计生委书记

扎西顿珠 西藏自治区卫生计生委副主任

主 编: 陆燕燕 青海省交通医院

杨丽君 西藏大学

副主编: 来有文 西藏卫生能力建设项目

才 珍 西藏自治区卫生计生委

编 委: (以姓氏笔画为序)

小白玛 那曲聂荣县人民医院

王 航 西藏卫生能力建设项目

丹增多吉 山南扎囊县人民医院

玉 珍 那曲聂荣县人民医院

达 珍 日喀则桑珠孜区人民医院

达 仓 日喀则江孜县人民医院

刘 晨 西藏卫生能力建设项目

次仁普珍 日喀则拉孜县人民医院

次仁卓玛 日喀则白朗县人民医院

次仁卓玛 阿里措勤县卫生服务中心

米 玛 日喀则定结县人民医院

扛嘎卓玛 阿里札达县卫生服务中心

陈若男 西藏卫生能力建设项目

陈雪皎 西藏卫生能力建设项目

李 敏 西藏卫生能力建设项目

阿旺罗宗 山南措美县人民医院

阿牛次仁 林芝工布江达县医院

金银川 西藏卫生能力建设项目

其美卓嘎 山南措美县人民医院

卓 玛 那曲那曲县人民医院

妮措姆 山南扎囊县人民医院

朗 珍 山南隆子县人民医院

德 吉 林芝朗县卫生服务中心

魏秀萍 青海省交通医院

目 录

第一章 护士常用礼仪	(1)
第一节 护士礼仪的作用	(1)
第二节 护士的服饰礼仪	(2)
第三节 护士的仪表举止礼仪	(5)
第四节 病人信任的护士职业形象	(16)
第五节 护士的语言礼仪	(20)
第六节 护士工作中的礼仪	(29)
第七节 护理查房及交接礼仪	(36)
第八节 电话礼仪	(40)
第二章 护理安全 (不良事件) 管理	(45)
第一节 护理安全概论	(45)
第二节 基层医院护理安全隐患因素	(49)
第三节 确保患者安全的措施	(51)
第四节 护理不良事件管理	(53)
第三章 护理用药安全与管理	(70)
第一节 护士在安全用药中的作用	(70)
第二节 临床用药中的不安全因素	(70)
第三节 安全用药防范措施	(71)
第四节 特殊药物使用注意事项	(76)
第五节 临床特殊药物的使用方法	(82)
第六节 微量注射泵的使用	(101)
第七节 常用药物基础知识	(109)

第四章 护理文书书写	(143)
第一节 概 述	(143)
第二节 体温单	(146)
第三节 医嘱单	(151)
第四节 护理记录单	(157)
第五节 其他护理文书书写要求（不随病历保存）	(189)
第六节 护理观察记录要点	(207)
第七节 护理文书相关制度	(217)
第五章 优质护理	(222)
第一节 建立优质护理工作程序	(222)
第二节 树立优质护理服务理念	(225)
第三节 优质护理工作模式	(227)
第四节 优质护理服务规范要求	(233)
第五节 优质护理工作质量标准	(238)
第六节 《优质规范护理服务病房标准（试行）》	(243)
第六章 质量管理	(248)
第一节 护理质量管理与持续改进方案	(248)
第二节 护理质量标准	(253)
第三节 护理质量持续改进分析记录表	(272)
附 录 卫生与计划生育委员会重要文件	(273)
附录一 《护士条例》	(273)
附录二 《病历书写基本规范》	(278)
附录三 《医疗机构病历管理规定》	(288)
附录四 《卫生部关于加强医院临床护理工作的通知》	(293)
附录五 《卫生部办公厅关于在医疗机构推行表格式护理文书的通知》	(295)
附录六 《综合医院分级护理指导原则》	(307)
参考文献	(310)
彩插一 体温单格式	(311)
彩插二 体温单示例	(312)

第一章 护士常用礼仪

第一节 护士礼仪的作用

一、表达作用

在护理工作人际交往中，礼仪仪表是一种无声的语言。仪表服饰所起的沟通作用是自然发生的。仪表是护患交往中最先进入对方视野的信息，患者常有意无意地根据护士的礼仪仪表以及自己所受到的礼遇，来分析和判断这其中折射出的对方的心态、情感和意向。因此，礼仪仪表首先是表达作用。

二、实用作用

护士的服饰首要的是实用、便于操作和美观。护士统一的服装是职业的象征，燕帽是护士的标志；同时服饰的干净平整、合体舒适可以给人以美好的印象。

三、行为调节作用

护士礼仪是在医疗护理实践中，根据医疗的需要发展成一套具有普遍意义的行为程式，这种程式的礼仪反过来又规范、约束护士的行为。护士礼仪既反映了护士的外在行为规则，也对护理活动具有规范和调节作用。

四、树立形象作用

一方面，护士良好的形象不仅使医院给公众留下深刻印象，同时也是医院整体形象的关键之一。护士的礼仪形象还影响着社会对护士职业的评价，影响到护士在社会中的地位。另一方面，护士在实施礼仪的过程中，也潜移默化地

塑造着自身的良好气质、情操、心理、性格、意识、理念，完善着自己的形象。

五、服务艺术作用

随着生活水平的提高，人们对医疗卫生的需求也不断提高，护理服务已经不仅仅局限于打针、输液、发药等单纯的医护工作，而是越来越注重为病人提供全身心、全方位的优质护理服务。护士的各种服务，除专业技术应该符合专业行为规范的要求外，言行举止也应充分体现出对病人的关心照顾和体贴。因此，基于未来的医疗竞争和社会需求，护士礼仪将成为这种行业规范的外在的艺术表现。护士只有树立更科学的服务理念，才能体现礼仪的隐性价值，赢得社会的认可，并在激烈的社会服务竞争中，体现出护理工作的价值。

第二节 护士的服饰礼仪

一、护士服是一种职业礼服

国家卫生与计划生育委员会设计的护士服（普通护士服）以整齐洁净、大方适体和便于各项技术操作为原则，多为连衣裙式，给人以纯洁、轻盈、活泼、勤快的感觉。穿着中要求尺寸合身，以衣长刚好过膝、袖长刚好过腕为宜。腰部用腰带调整，宽松适度，下身一般配白色长工作裤或白裙。护士服的领扣要求扣齐，自己的衣服内领不外露，高领护士服的衣领过紧时可扣到第二颗；袖口扣齐，使自己的内衣袖口不外露。缺失扣子要尽快钉上，禁用胶布、别针代替。护士服上禁止粘贴胶布等。衣兜内禁止塞东西，以致鼓满。这样着装会给人留下护士职业美的良好印象。

二、护士戴燕帽的发型、发饰

燕帽要洁白无皱，它以无声的语言告诉患者，我是一名保护患者健康的职业护士。戴燕帽时，两边微翘，前后适宜，一般帽子前沿距发际线3~5厘米，戴帽前将头发梳理整齐，以前刘海不垂落（或前刘海上梳，压于燕帽前沿下），后发辫不及衣领、侧发不掩耳为宜。上岗前就应该把头发夹好，不要一边工作一边弄头发，这样一则易造成自己头发及面部的污染，二则会给人以搔首弄姿的不良印象。燕帽要轻巧地扣在头上，帽子后用白色发夹别住，以低头

或仰头时不脱落为度。掌握戴燕帽的上述要领，可以避免给患者留下零乱的印象，体现出护士干练利落的风采。

普通病房、门诊部的护士应在工作室室内佩戴燕帽。雅致的发型使你更添风采，简洁的发饰使你更显优雅。

（一）短发

头发自然后梳，前刘海不遮盖前额。两鬓头发放于耳后，不可披散于面颊，需要时可用小发卡固定。发长不能过衣领，否则应挽起或用网套兜住。

（二）长发

应将长发盘于枕骨后，盘起后头发距后衣领 10 厘米左右。盘发时可先将头发梳成马尾或拧成麻花状，用发卡或头花固定，也可直接戴网套，如图 1-1 所示。



图 1-1 长发戴燕帽方法

（三）发饰

工作环境中的发饰主要为有效固定头发之用，发卡、头花、网套等应采用与头发同色的色系，以素雅、大方为主，避免鲜艳、夸张的发饰给病人带来不良的刺激。

（四）染发

头发可染成黑色或近黑色，严禁染成鲜艳的色彩。

三、护士戴圆筒帽的发型

手术室、传染科及特殊科室的护士，为了无菌技术操作和保护性隔离的需要，工作室佩戴圆筒帽。在佩戴圆筒帽前，应仔细整理好发型，头发应全部放在圆筒帽内，前不得露刘海，后不露发际，如图 1-2 所示。



图 1-2 长发戴圆筒帽方法

(一) 短发

短发者可直接佩戴圆筒帽。

(二) 长发

长发用小发卡或网套盘起后再佩戴，这样可以确保头发不从圆筒帽中滑脱到外面，影响无菌技术操作和隔离防护。

四、护士佩戴胸卡的要求

胸卡是向人表明自己身份的标志，便于接受监督。佩戴胸卡要求正面向外，别在胸前。胸卡表面要保持干净，避免药液水迹沾染。胸卡上不可装饰或粘贴他物。

五、护士工作鞋的要求

工作时应穿白色低跟、软底防滑、大小合适的护士鞋，如图 1-3 所示。护士每天在病区不停地行走，这样既可以防止发出声响、保持速度，又可以使脚部舒适、减轻疲劳。工作鞋应经常刷洗，保持洁白干净。袜子均以浅色、肉色为宜，以与白鞋协调一致。



图 1-3 舒适得体的工作鞋

六、护士上岗佩戴饰品或装饰的要求

护士服装样式虽历经演变，却都以庄重严肃为主。因此，穿工作服无论佩戴何种饰物，或将头发染成流行色，做成不自然的怪发型或过分化妆，都会影响职业美和静态美。病人到医院看病，需要的是语言美、行为美、仪态美的护士。饰物不仅会妨碍工作，也是医院内交叉感染的媒介体，护士接触各类病人时，饰物会划伤病人、划破手套、脱落污染、不便于手的清洁消毒。所以，护士上岗时，不宜佩戴首饰，如戒指、指环、手链、手镯；不宜佩戴项链，尤其不宜佩戴夸张的项链；不宜佩戴耳饰，如耳坠、耳环、耳钉；不宜留长甲及涂染手指甲、脚趾甲；不宜涂抹浓郁气息的香水，避免对病人产生不良刺激甚至诱发哮喘等过敏性反应。禁止梳扮怪异的发型。

七、护士淡妆上岗展示自尊自爱的人生态度

护士作为职业女性，自然、清雅的妆容，是自尊自爱、热爱生活的直接体现；创造、挖掘自身魅力，是一种积极健康的人生态度。护士带着端庄、明朗、健康的妆色上岗，就犹如柔柔的春风掠过，既能使自身容光焕发，充满活力，又能让病人从心底感到舒畅，唤醒其追求美的天性，树立战胜疾病的信心。

第三节 护士的仪表举止礼仪

一、护士操作的节力与美感

护士每日都面临着繁重的护理工作，在进行护理操作时如果能正确运用人体力学的原理，不仅可以使病人得到妥善的护理，增进其安全感与舒适度，减少肌肉的紧张与损伤，还可以帮助护理人员减少体力消耗，避免肌肉拉伤，提高工作效率，并能保持姿势的优美。

尽管护理人员每日进行的生活护理，包括铺床、注射、输液、变换病人的体位等护理操作，需要消耗大量的体力，但只要在进行操作时运用科学合理的工作方法，遵循操作省时节力的原则与规程，操作前做好准备工作，操作时避免不必要的重复动作，不仅能实现操作节力的目的，给人以美的感受，而且操作起来还能平稳省力、自然优美，减少体能消耗，提高操作质量，为病人提供

更高质量的护理服务。

二、亭亭玉立的站姿

(一) 正确的站姿

优美的姿态是以正确的站姿为基础的。适当的站姿能使人减轻疲劳，并给人以轻松愉悦的感觉。站立时，以挺、直、高、稳为要领，如图 1-4 所示。



图 1-4 正确的站姿

1. 挺

头要端正，双目平视，颈直背挺，表情自然，面带微笑，下颌微收，双肩外展放松，两臂自然下垂，掌心向内，双手自然垂于身体两侧，以右手轻握左手四指，双手拇指自然弯曲向内交叉相握于小腹前。站姿的手势表示着职业的谦逊和“随时准备着”的状态。

2. 直

脊柱要尽量与地面垂直，挺胸、立腰、收腹、夹腿。

3. 高

站立时身体的重心要尽量提高，昂首提气，亭亭玉立，挺拔俊秀。在迎送病人时，向病人微欠身躯，表示谦虚恭敬。

4. 稳

足跟并拢、足尖分开，夹角呈 30° ，重心落在两脚间，也可采用“丁”字

形站姿。站立时间较长时，可以一腿支撑，另一腿稍放松，保持自然随和。

（二）禁忌的站姿

禁忌驼背耸肩，凹胸凸腹，撅臀屈膝，东倒西歪，两腿交叉或双手搁在口袋里，如图 1-5 所示，给人以敷衍、轻蔑、漫不经心、懒散懈怠的感觉。禁忌双手抱肘或手插兜内及懒散、随便的倚在病床旁、墙上或电梯旁。双手背于身后或插兜，表示无视对方；侧转身体，表示厌恶或轻蔑；背朝对方，则可理解为“不屑一顾”。



图 1-5 禁忌的站姿

三、稳重端正的坐姿

（一）正确的坐姿

护士工作时的坐姿要端正。“坐如钟”指人采取坐姿时躯干端正，让人感到稳重舒适。护士要随时表现出服务意识，在护士站和病房不能随意就座，不能流露出倦怠、疲劳和懒散。坐着与病人交谈时，要挺直腰板表示尊重对方或对谈话内容感兴趣。夏天着裙服坐下时，先要自然地从上而下地将后面的衣裙抚平，上身微前倾，头颈微抬，无论座位有无靠背，腰背都要挺直，两臂放松，轻稳地坐在椅子前 $2/3 \sim 3/4$ 处，双膝并拢，小腿稍后收，双手轻握，自然放于双膝上或椅子扶手上，落座和调整坐姿时，应悄然无声。在正式场合入座，应从左侧一方走向座位和离开座位。入座时应转身背对座位，如距座位较远，可将右脚后移半步，待腿部接触座位边缘后，再轻轻坐下。保持优美坐

姿，如图 1-6 所示，能体现出谦虚娴静的良好教养。



图 1-6 正确的坐姿

（二）禁忌的坐姿

禁忌的坐姿有：坐下或站起行走时，动作过大，碰出响声；坐下后腰背松塌懒散或过分后仰；双腿敞开过大；身体倚靠椅背，双手抱于胸前；摇晃抖动双腿或一条腿架在另一条腿上；脚尖冲人或将脚架在自己或别人座位上；把脚抬高使对方能看到鞋底；坐在办公桌上、办公椅扶手上或病人床上；双手夹在大腿中间或垫在大腿下或抱于脑后；坐下后身体过分前探；用手支撑下巴或玩弄衣摆、手指、挖耳朵、鼻孔、做小动作等；落座时不礼让尊长，抢先就座；坐在椅子上移动位置等，如图 1-7 所示。



图 1-7 禁忌的坐姿

四、文雅美观的蹲姿

护士下蹲操作时，应注意掌握左脚在前、右脚稍后，双脚靠紧、臀部向下

的蹲姿要领，切不可低头弯背或弯腰撅臀朝向病人，或下蹲时双腿平行分开如同上洗手间，如图 1-8 所示。要显示出文雅和对病人的尊重。俯身拾物时，应走近物体，一脚后退半步屈膝下蹲，左手扶住衣裙下摆，右手拾物，姿势美观且省力，如图 1-9 所示。



图 1-8 不正确的蹲姿



图 1-9 文雅美观的蹲姿

五、轻盈机敏的步态

（一）正确的行姿

护士优雅、敏捷、稳健的行走姿势会给人动态的美感，充满朝气的精神状态会对周围的人产生感染力。行走时要精神饱满，头正身直、双目平视、挺胸收腹、足尖向前，步伐正直，行走轨迹应呈直线形，不拖脚发出响声，步幅在 15~20 厘米（通常为自己一只脚的长度），步态柔美均匀。巡视病房时应柔步无声、轻盈稳健，显出成熟自信。即使有紧急抢救或病房传出呼唤时，也严禁

慌乱奔跑，可轻盈机敏地加快速度赶往，表现出一名职业护士急病人所急，工作紧张有序、忙而不乱的职业素养，从而使病人增加安全感。

（二）禁忌的行姿

行走时左右晃动；身体重心不稳；弯腰驼背；瞻前顾后；内“八”字脚或外“八”字脚；背手、抱肘、叉腰；在病房重步而行，慌张急迫；步态懒散拖曳，无所用心。

六、端庄、干练的工作姿态

（一）推治疗车方法

护理人员推用各种车辆时，应给人美感和安全感，使用时要注意自然优美、平稳安全。护士推车时应用双手扶住车缘两侧，躯干略向前倾，轻巧地向前推行，如图 1-10 所示，不能用手拽着车叮叮哐哐地拉着车走，这样不仅看起来不雅观，而且会给病区带来噪声。进入病区前应先停车，用手轻轻推开门，然后才推车入室至病人床边进行操作，严谨用治疗车撞击房门。



图 1-10 推治疗车方法

（二）推平车（担架车）法

推担架车转运病人时应注意平稳、直线推行。护士应站在病人的头侧，便于随时观察病人的病情变化。躁动的病人应妥善进行保护性约束；昏迷病人应采取平卧位，头偏向一侧，防止呕吐物误吸；四肢骨折的病人应妥善固定伤肢；颈椎骨折的病人搬运前先上颈托保护，转运时头颈两侧用软垫垫好，防止损伤血管、神经等；脑出血和颅脑外伤的病人应采取头高足低位，运送途中避免剧烈震荡，始终保

持头部在前，上下坡时保持病人头部在高位，避免脑水肿和再出血；心肌梗死的病人转送时避免剧烈震荡。推送过程中护士应保护病人，防止坠落。

（三）推轮椅

利用轮椅推送病人时，护士应在病人身后，手扶车把，固定轮椅，保护病人安全落座后，放下脚踏板，将病人的脚放好。根据病情使用固定带，将病人妥善约束安置，尤其上下坡形路段，须谨慎防止病人前倾跌伤。推动轮椅时应注意双手用力均匀，步履平直稳妥，避免颠簸，如图 1-11 所示。



图 1-11 推轮椅方法

（四）持病历夹姿势

手持病历夹右边缘中段处，轻放在同侧胸前，稍外展，另一手自然下垂，如图 1-12 所示。翻阅病历夹时，以右手拇指、示指（食指）从缺口处滑至边缘，向上轻轻翻开。



图 1-12 持病历夹姿势