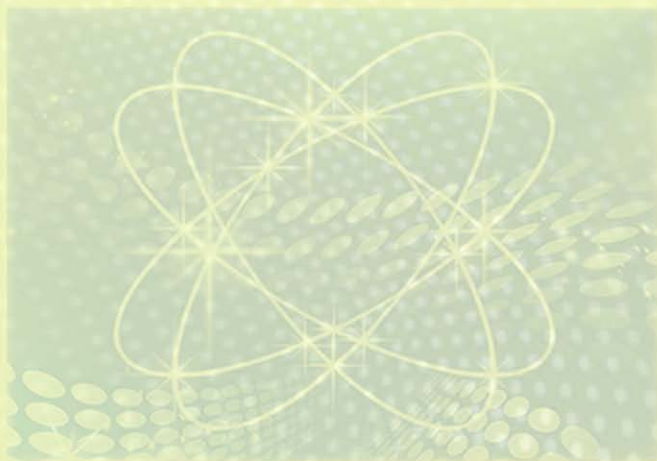


临床护理礼仪

黄建萍 主编



人民军医出版社

全国医学院校护理专业礼仪规范教材

临床护理礼仪 ◀

LINCHUANG HULI LIYI

(第3版)

主 编 黄建萍



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. —3 版. —北京: 人民军医出版社, 2015.12
ISBN 978-7-5091-8635-0

I. ①临… II. ①黄… III. ①护理—礼仪—医学院校—教材 IV. ①R47
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 259858 号

策划编辑: 王显刚 文字编辑: 秦 珑 黄维佳 责任审读: 杜云祥

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

质量反馈电话: (010) 51927290; (010) 51927283

邮购电话: (010) 51927252

策划编辑电话: (010) 51927300—8707

网址: www.pmmp.com.cn

印、装: 京南印刷厂

开本: 710mm×1010mm 1/16

印张: 17.75 字数: 289 千字

版、印次: 2015 年 12 月第 3 版第 1 次印刷

印数: 0001—4000

定价: 48.00 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

编著者名单

主 编 黄建萍

副主编 金慧玉 钱阳明 姜 玲 陈定樑 郭华伟 田 远

编 委 (以姓氏笔画为序)

丁青艾	刁利华	于 洁	门倩倩	王 超	王文军
王文珍	王洪瑛	王爱华	王惠贤	支文艳	田 光
田宇红	田沈平	田海涛	冉志远	乐惠飞	包丽芬
邢 梅	朱 为	朱 荔	朱晓法	任 俊	任丽娜
刘 岩	刘则杨	刘美静	刘晓燕	刘慧军	江春霞
孙雪梅	苏 宁	杜丽华	李 军	李 娜	李 照
李 静	李 毅	李玉玲	李玉清	李加宁	李洪艳
李浦源	李海燕	李淑娥	杨 莘	杨俊惠	杨晓燕
吴 桐	吴 琳	吴 晶	吴亚雪	吴育云	吴俊生
吴海波	吴淑华	何继东	应 岚	汪丽芳	沈 玥
沈曙红	宋 阳	张 振	张 骊	张 萍	张 锦
张 霞	张志敏	陈 俐	陈雪娇	陈淑苹	陈韬铎
苗玉杰	苗德军	罗 军	郑培浩	赵 红	赵美娜
赵继军	郝秋星	荣 加	胡伟东	胡建军	哈 杨
姜 丽	姚雪芬	贾广月	顾 群	徐 辉	徐纪玲
徐武夷	徐雪峰	郭 波	郭淑静	席延荣	席淑华
黄 瑾	黄叶莉	黄玲花	黄桂荣	黄海燕	黄晶洁
曹晓冰	阎成美	渠 青	董 珍	靳翠玲	蔡伟萍
蔡昌兰	翟文君	潘建军	潘培涛	潘淑琴	霍世英
顾 问	杨 晔	吕连桂	张恩华		

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。学习护理礼仪，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



第3版寄语

自 2007 年 5 月全国医学院校护理专业规范教材《临床护理礼仪》出版发行以来，作为临床护士服务礼仪工具书、指导书，得到了广大同行的喜爱。

本书是由京内外军地多家大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，针对我国护理专业学校目前存在的护理服务礼仪教育的不足，从日常护理工作需求入手，以塑造现代完美护士，提升护理专业学生的服务礼仪水平为目的，将“应当怎样做”的实做指导作为重点，共同编写的护士服务礼仪工具书，在编写这本书时，我们共同感受着一种责任和义务。

护理学科作为国家一级学科，在医疗实践中和医学专业一起，发挥着不可替代的重要作用。护理战线的战友们将一起承担起新时期历史赋予我们的责任。要实现社会对于优质护理服务的高需求，除护理模式和工作理念的跨越进步之外，还急需进一步提升护理人员的综合素质如护患沟通礼仪素质；解决病人患病期间的护理安全感和心理舒适度，解决约束护士提高工作满意度和影响达到优质护理的因素。目前，制约病人对护理服务满意度的瓶颈，还在于克服社会高需求与护士综合能力不尽匹配的困难，及有效解决临床工作中对护患有效沟通的强烈需求。护士不仅需要精湛的业务技术和良好的思想道德，还需要有良好的人际关系和良好的礼仪素养。礼仪形象是个人文化素质和行业质量的外延，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”。如果“望之不似人君”，那么，“见微而知著”，就有可能得不到社会的认可。医院的每一个岗位，工作的每一个环节，所在的每一处环境，都有与之相适应的礼仪要求。在打造护士完美的社会形象、在建树医院行业口碑，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、绝不可小视的基本条件。做“言之有物，行之有礼”的“知书达礼”之人，“有礼走遍天下”，方可取得事业的永续成功。

“青出于蓝而胜于蓝”，21 世纪的护生正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。

我谨代表本书全体编委成员，向热情关心帮助本书出版并再版的中华护理学会、北京护理学会各位领导、朋友致以衷心的感谢。文中如有不当之处，恳请各位专家、同行批评指正。

黄建萍

2015 年 3 月



序

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、广泛性和连续性,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地提高,社会和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,并付诸护理行为的全过程。

《临床护理礼仪》是一本专门论述护生、护士礼仪实用性较强的书。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生在即将参与的护理实践活动中展现明礼诚信、优雅端庄、体恤同情、语言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

郭燕红

2006年3月

第3版前言

本书是全国医学院校护理专业规范教材《临床护理礼仪》的第3版，由多家三甲医院长期从事临床护理、护理管理、护理教学工作实践的专家，根据现代社会对护理服务的需求，针对我国护理专业目前存在的护理礼仪教育中的不足，从日常护理工作需要着手，以塑造完美护士形象、提升护士服务礼仪水平为目的，阐述了临床护理服务中病人需要护士怎样做的的问题，和护士“应当这样做”的具体做法。

护理作为一门独立的学科，越来越注重为病人提供全身心、全方位的优质护理服务。护士在除专业技术外的各种服务中，其言行举止应充分体现对病人的关心照顾和体贴，符合专业行为规范的要求。因此，护士礼仪不仅具有一般社交礼仪的基本特征，还具有护士职业的文化特性。护士礼仪作为一种专业文化模式，是护理工作交流规范的艺术和学问。应不断用以指导护理行为过程的规范性。

本书作者在护理临床实践中，总结了护士礼仪的职业特点和具体艺术，将长期临床护理、护理管理的实践经验精炼提高，为更好地把护士诚信大方、美好庄重的职业形象和科学、严谨、精湛的职业技能有机地结合起来，赢得病人的信任，得到社会的认可，编写了这本临床护理工作礼仪工具书，以便护士群体在激烈的社会服务竞争中能更好地体现出护理工作的价值。

本书第3版内容包括原书所涵盖的护理礼仪导论、护士着装规范——天使的自信与骄傲、护士风度优雅的仪态举止、护士职业女性妆容——打造严谨端庄的职业美、护士亲切诚信的职业形象、护士严谨自律的工作作风、护士职业信誉与护理纠纷礼仪、护士交接班礼仪、护士在医院内部人员人际交往中的礼仪，男护士工作礼仪。“涉外护理工作礼仪”介绍了涉外护理服务应知应会的礼仪文化知识。“护士职业女性妆容”指导打造严谨、端庄的职业美，介绍了怎样化淡妆上岗，以柔柔春风展示我们自尊

自爱的人生态度。在“电话礼仪”中补充了“手机电话礼仪”。面对现代社会求职择业的激烈竞争,针对护理专业学生在应聘求职过程中,需要如何做好求职准备、把握好面试礼仪,能在瞬间充分展示出良好的职业素养,补充了“护生求职礼仪——机会只青睐有准备的人”。针对社会人群对于优质护理的高需求与有效解决临床工作中对护患有效沟通的强烈需求,补充了“护理服务环节中的沟通礼仪”,对临床护理工作中容易发生问题的环节,系统地规范了护患沟通礼仪服务,以求规避护患冲突。书中最后还编入了护士除救死扶伤、白衣天使工作角色之外的社交生活、家庭关系、婚恋等切身问题中应注意的自身礼仪形象的指导内容。为了方便大家更直观地学习临床护理服务礼仪,本书增配了示教光盘。

本书分为 16 章,在 420 余个小标题中,以标题寓意,文字通俗,层次分明、图文并茂,内容紧密结合临床的实际需求,具有较强的可读性、实用性、指导性,并可方便的参考查阅,有助于护士提高护理专业人文理论知识和护理工作艺术,是医学院校护理专业学生用于适应角色转换的必备教材。



黄建萍
2015 年 3 月

目 录

第 1 章 护理礼仪导论	1
一、礼仪是人类社会的一种行为规范	1
二、礼仪原则八条	2
三、仪表要求四原则	3
四、历史上和现实中君子礼仪、功利礼仪、道德礼仪	4
五、好“礼”如春风，伴你好运人生	5
六、做知书达礼之人只需从小事做起	6
七、礼貌、礼节是礼仪规范的具体形式	6
八、护士礼仪的特征——职业行为规范	6
九、护士礼仪的作用——护士综合素质的体现	7
十、护士职业礼仪管理——护理质量管理中的重要内容	9
十一、医院护理礼仪培训的步骤及实施方法	9
十二、护理礼仪服务的管理与考核	10
十三、护理礼仪规范服务示范基地的组织机构及人员职责	11
十四、示范基地指导思想及目标原则	11
十五、护理礼仪规范服务示范基地的考核验收	12
十六、示范基地带教老师的选拔	13
十七、护理礼仪示范基地培训时间参考及内容步骤	13
十八、受训学员考核验收的评分标准与考试方法	15





第2章 护士规范着装——凝聚着天使的自信与骄傲.....17

- 一、护士服装史话17
- 二、护士服首创于南丁格尔时代17
- 三、我国护士服的问世与发展17
- 四、服装是职业象征，护理界有着严格区分18
- 五、护士服装款式和色彩语言新说18
- 六、进出病区的便装要大方秀雅19
- 七、让人心仪的护士服，是一种职业礼服20
- 八、特殊护士服的特殊语义与着装规范21
- 九、燕帽象征着护士职业的圣洁和高尚23
- 十、护士戴燕帽的发型、发饰24
- 十一、护士戴圆筒帽的发型25
- 十二、护士戴口罩的职业标准26
- 十三、护士佩戴胸卡的要求26
- 十四、穿一双舒适得体的工作鞋助你健步如梭26
- 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.....27

第3章 护士职业女性妆容——打造严谨端庄的职业美.....29

- 一、淡妆上岗如柔柔春风，展示我们自尊自爱的人生态度.....29
- 二、职业女性尽善尽美的魅力，随时随处带来好心情.....29
- 三、职业妆容的定位与忌讳30
- 四、化职业淡妆需要重视的事情30
- 五、职业日妆和晚妆的施妆区别31
- 六、化职业妆的步骤流程31
- 七、会化职业妆，还要会洁面31
- 八、施妆技巧——洁肤、护肤，并做必要的妆前修饰.....31
- 九、粉底的选择和用法32
- 十、粉扑定妆容32
- 十一、画眉技巧32





十二、描画眼线三步骤	34
十三、画眼影的小细节	35
十四、眼睫毛修饰的技巧	35
十五、腮红的选择和使用位置	36
十六、掌握唇膏的涂法，画龙点睛之神笔	37
十七、注意眼影、腮红、唇彩的搭配关系	37
十八、年轻护士天生丽质，平时也需注意夜班后的修护	37
十九、延缓衰老以防为主，平时需注意不同年龄段护理皮肤的重点	37
二十、快乐情绪与美丽肌肤帮你祛除暗淡疲倦肤色	38
二十一、自制醒肤面膜	38
二十二、皮肤保养常识提示	38
二十三、辛劳的护士姐妹，不要忽视拥有一双柔美的手	39
 第 4 章 护士风度优雅的仪态举止	40
一、亭亭玉立的站姿展示护士挺拔俊秀	40
二、稳重端正的坐姿显出护士谦虚娴静的良好教养	42
三、文雅美观的蹲姿显出护士职业的素养	43
四、轻盈机敏的步态走出护士的动态美	45
五、推治疗车方法	45
六、用平车（担架车）、轮椅运送病人的方法	45
七、持病历夹姿势	47
八、端治疗盘姿势	48
九、搬拿椅子方法	48
十、护士操作的节力与美感	48
十一、用正确优美的手势引领病人	50
十二、引领时护士应保持的正确位置	51
十三、手势不同，语义各异	51
十四、首语——表达意向的体态语	54
十五、点头致意礼——体现护士真诚尊重和主人翁意识	54
十六、诚心鞠躬的要点	54





十七、护士礼仪姿态顺口溜	56
十八、护士工作中几种常用的距离	57

第 5 章 护理服务环节中的沟通礼仪

59

一、病人入院“八个一”“八个到”“两个印象”“四个勤”	59
二、护士的首问责任制	59
三、病房护士文明服务九声	60
四、手术室迎送病人“六个一”和提供保障“六个一”	60
五、护患交往中的“+-×÷”和“四道”	61
六、护士应按等级护理要求为病人服务	61
七、称呼用语的服务规范	61
八、入院接待介绍的服务规范与沟通礼仪	63
九、入院介绍中告知陪伴的服务规范与沟通礼仪	64
十、皮试操作时的服务规范与沟通礼仪	65
十一、输液治疗的服务规范与沟通礼仪	66
十二、用药指导的服务规范与沟通礼仪	67
十三、饮食指导的服务规范与沟通礼仪	68
十四、通知检查的服务规范与沟通礼仪	69
十五、通知病人出院的服务规范与沟通礼仪	70

第 6 章 护士亲切诚信的职业形象

72

一、打造使病人信任的护士职业形象	72
二、优秀护士理想的特征、人格与道德	72
三、护士应养成随时与病人沟通的良好习惯	73
四、正确的目光交流方法使你达到成功的沟通	74
五、目光交流中要注意避免的 10 种眼神	74
六、微笑无价带给病人万缕春风	75
七、微笑的种类与练习	75
八、护士职业的微笑比其他行业更重要	76





九、不适用的表情及动作	76
十、牢记他人名字帮你提高沟通成功的概率	77
十一、掌握说服的技巧，让说服卓有成效	77
十二、护患语言交流的禁忌	78
十三、在病人倾诉中插话的技巧	79
十四、在病人倾诉中提问的技巧	79
十五、要保持乐观情绪去感染病人	80
十六、护士的职业情感与语言交流	80
十七、换位思考——己所不欲，勿施于人	81
十八、倾听能满足病人的心理需求，也使护士全面了解病人	81
十九、鼓励的作用与技巧	82
二十、护士常用语态	82
二十一、感谢的方式	83
二十二、道歉的原则和技巧	83
二十三、婉言拒绝的方式和技巧	84
二十四、提出请求时要使用请求语	85
二十五、与病人交流技巧的 22 个“要”	85
二十六、与病人交流技巧的 15 个“不要”	86
 第 7 章 护士严谨自律的工作作风	88
一、对病人一视同仁是护士忠诚守信的本分	88
二、忧在心而不行于色，悲在内而不行于声	88
三、门诊护士窗口形象与医院形象紧密关联	88
四、灿烂的微笑和得体的问候是门诊护士的基本功	89
五、安排特殊病人提前就诊，分诊护士应对其他候诊者做好解释服务	90
六、特事特办，灵活机动	90
七、对军队伤病员的特殊礼仪	90
八、门诊护士工作要雷厉风行，态度应和风细雨	91
九、急诊护士用语应简单明确，急不失礼	91
十、急诊绿色生命通道中的礼仪	91





十一、急诊护士要有严格的时间观念	92
十二、亲切告知，做在急诊留观病人开口之前	92
十三、急而不乱，周全有序	92
十四、和蔼热情地接待每位新入院病人	93
十五、新入院的病人第一个愿望就是有所归属	93
十六、一切从病人需求出发	93
十七、呼叫器要放在病人伸手可得的地方	94
十八、床头呼叫器不能代替护士观察巡视	94
十九、护士接听呼叫器的态度一定要让病人有安全感	94
二十、病区安静管理——减少噪声污染，给病人一份静谧空间	94
二十一、晚间熄灯前夜班护士要细心巡视病房	95
二十二、失眠病人的频繁呼叫，护士要有足够的耐心予以安慰并帮助	95
二十三、行动不便病人外出做检查，应有详细解释并安排陪同	96
二十四、送病人检查时路遇熟人，不可停留攀谈	96
二十五、护士操作前礼仪是加强护患沟通的重要程序	96
二十六、操作治疗前要体现对病人的尊重和关心	96
二十七、发药礼仪——发药到口，送水到手	97
二十八、注射治疗有痛苦，护士要做好充分的安慰和指导	97
二十九、输液前周到细致的解释礼仪	97
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	98
三十一、让正在接受护理操作的病人感到自己最重要的	98
三十二、让导尿、灌肠病人安心自然	99
三十三、催交住院押金需避开病重或大手术的病人	99
三十四、床头桌是病人的个人空间	99
三十五、一次性手套要一次性使用	99
三十六、病房护士送迎手术病人添温暖	100
三十七、手术台上病人渴望你的关怀	100
三十八、手术台上医护言行要谨慎，举止要得当	100
三十九、供应护士要随时与科室沟通，掌握临床需求	100
四十、血透室护士要做到“四个一”	101





四十一、护理是一种服务而不仅是管理	101
四十二、对待病人家属应像对待病人一样和蔼、热情、耐心	102
四十三、回答病人家属的询问不是护士的额外负担	102
四十四、对哪些病人不宜送鲜花	103
四十五、对残疾病人的应激状态，护士要保持镇静	103
四十六、善于提问可决定交谈的深度和广度	103
四十七、抚触在心理沟通中需应用适度	104
四十八、健康宣教关键要使用通俗易懂的语言	105
四十九、出院道别——关爱的延续	105
五十、出院宣教及随访	105
五十一、在老年病人护理中要注意的 5 个问题	105
五十二、临终病人护理礼仪	107
五十三、对亡故病人家属的安抚与禁忌	107
 第 8 章 护理查房及交接班礼仪	 110
一、护理查房的分类和形式	110
二、查房时的礼仪位置	110
三、守时是查房必需的礼貌	111
四、护理查房是护士的工作，配合查房并非病人的义务	112
五、护理查房要认真倾听、及时记录和适时提问	112
六、关爱病人体现在细微之处	112
七、病房交接班的内容和形式	113
八、严肃规范的晨间集体交接班礼仪	113
九、亲切细致的床头交接班礼仪	114
十、认真严谨的日常班次交接班礼仪	114
 第 9 章 电话礼仪	 116
一、注意电话形象——使对方如见其人	116
二、在病区内打电话常限 3 分钟	116

