

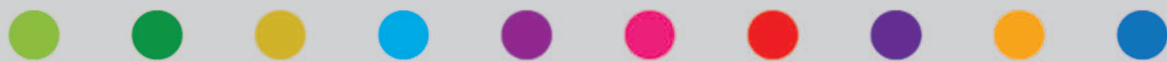
中国养老机构照料护理教材



养老护理 职业礼仪

- 护理员基本职业礼仪简介
- 职业礼仪常见问题及错误示例
- 如何培养正确的职业礼仪与素养

陈琳翰 主编 彭一伟 刘玉敏 副主编



河南科学技术出版社

养老护理系列教材

本系列教材，是上海和佑养老集团经过多年实践摸索，结合国际先进的养老项目运营管理与照料护理知识和理念，为提高养老护理行业工作者的知识技能水平而编写的，也可用于养老护理员的教育培训课程。

-  养老护理医学基础知识
-  养老护理营养学知识
-  养老护理日常照护技术
-  养老护理褥疮照护技巧
-  养老护理预防摔伤技巧
-  养老护理体位转移技术
-  养老护理紧急救护技术
-  养老护理沟通技巧
-  养老护理职业礼仪
-  养老机构管理者必读

中国养老机构照料护理教材

9 养老护理 职业礼仪

- 护理员基本职业礼仪简介
- 职业礼仪常见问题及错误示例
- 如何培养正确的职业礼仪与素养

陈琳翰 主 编 彭一伟 刘玉敏 副主编



图书在版编目 (CIP) 数据

中国养老机构照料护理教材 / 陈琳翰主编. -- 郑州 :
河南科学技术出版社, 2014.4
中国养老机构照料护理教材
ISBN 978-7-5349-6893-8

I . ①中… II . ①陈… III . ①老年人—护理学—教材
IV . ① R473

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 077910 号

出版发行: 河南科学技术出版社

地 址: 郑州市经五路 66 号 邮编: 450002

电 话: (0371) 65788639

网 址: www.hnstp.cn

策划编辑: 李喜婷 马晓薇

责任编辑: 孟明明

责任校对: 李东燕

整体设计: 韩志广 李 豪

责任印制: 张艳芳

印 刷: 河南利达印刷有限公司

经 销: 全国新华书店

幅面尺寸: 185 mm×260 mm 印张: 1.75 字数: 54 千字

版 次: 2014 年 5 月第 1 版 2014 年 5 月第 1 次印刷

定 价: 2000 元 (全套 10 本)

如发现印、装质量问题, 影响阅读, 请与出版社联系并调换。

中国养老机构照料护理教材编审委员会

主 任：陈琳翰

副主任：刘玉敏 彭一伟

委 员：（按姓氏笔画排列）

于海盼	王 喻	王亚斐	田翠翠	刘晶晶	李 隆
沈 会	张 慧	张亚森	张延伟	张晓华	陈手心
陈 欢	陈红彦	苗 挺	苑 晖	季红莉	郭 莹
赵冬红	赵雪瑞	贾金忠	葛志国	鲁林杰	蔡一蓓

《养老护理职业礼仪》编写人员名单

主 编：陈琳翰

副主编：刘玉敏 彭一伟

编 者：（按姓氏笔画排列）

刘玉敏 刘晶晶 李 隆

陈手心 陈琳翰 彭一伟

上海和佑养老集团 集团简介

养老体面有尊严 就到和佑尊长园



集团简介

上海和佑养老集团是专业投资、策划、管理中高端养老机构和长者健康护理中心的国际化专业公司。采用直接投资、品牌授权和提供专业化的连锁管理模式进行运营管理。集团旗下拥有和佑尊长园、和佑社区托老中心、和佑国际退休养生社区、和佑老年医院、和佑养老大学、和佑护理中心、和佑养老设备用品公司等多家专业机构。总部设在上海,集团华北运营中心设立在河南郑州,主要负责华北地区市场发展和运营管理事务。上海和佑养老集团规划五年内在华北、华南、华东等地区建设开发各种类型的连锁养老机构,实现全国互动异地养老。分布在全国各地的“和佑尊长园”品牌机构都将为入住长者提供不同星级的配套设施与超乎想象的高品质服务。



全国连锁专业星级医护型养老院 三大承诺: 没有异味 没有褥疮 没有孤独
养老热线: 400-8628-777 公司网址: www.heyouchina.com

上海和佑养老集团 园区简介

养老体面有尊严 就到和佑尊长园

荥阳和佑尊长园/西三环和佑尊长园



郑州荥阳和佑尊长园是上海和佑养老集团创办的一家非营利性社会服务福利养老机构，是河南首家三星級宾馆化医护型养老院。园区坐落于环境优美的慈善之城荥阳东区，园区占地30余亩，拥有房间123间，各种功能室16个，共有298张床位，200位护理人员及75位各类专业服务人员（医师、护师、护理师、心理咨询师、社工师、营养配餐师、康复训练师、水疗师、形象设计师），全员持证上岗，365天*24小时为入园长者提供亲生儿女般的贴身照料服务。

郑州西三环和佑尊长园是上海和佑养老集团创办的一家五星级医护型的养老服务机构，位于西三环与航海路交叉口向北200米路西，正对西三环快速路，毗邻航海路郑少高速连接快速路，交通便利，环境优美。西三环园区总占地面积约30000平方米，房间设置有多种户型，房间总数425间，床位总数达到1000余张。各种功能室（康复训练室、心理咨询室、图书阅览室、棋牌室、卡拉OK室...）等20余个。900多位护理人员以及200多位各类专业服务人员（医师、护师、护理师、心理咨询师、社工师、营养配餐师、康复训练师、水疗师、形象设计师）持证上岗。为入园长者提供全方位、全天候无微不至的生活照料服务。



全国连锁专业星级医护型养老院 三大承诺：没有异味 没有褥疮 没有孤独
养老热线：400-8628-777 公司网址：www.heyouchina.com

上海和佑养老集团 社区居家养老服务中心简介

养 老 体 面 有 尊 严 就 到 和 佑 尊 长 园

和佑社区居家养老服务中心/金柱和佑·千岛山庄颐养中心



河南和佑社区居家养老服务中心是以社区为依托，严格按照国家颁布的《社区老年人日间照料中心建设标准》配置，让社区需要照顾的长者有了一个温暖的家。中心不仅医疗、护理、康复、餐饮、按摩等服务一应俱全，还定期组织乒乓球赛、舞蹈比赛、歌唱比赛、戏曲擂台、养生大讲堂、学英语、旅游等活动，每逢节假日组织社区长者联欢活动。中心设有专业医护人员组成的上门服务小组，针对社区内半失能、失能的长者提供送餐、洗浴、医疗、照护、康复等专业服务，让和佑的爱老服务真正走进千家万户。

金柱和佑·千岛山庄颐养中心通过上海和佑养老集团和沈阳蓝卡健康集团，植入专业医疗、居家养老配套服务，着力打造集机构养老、社区养老、居家养老和临终关怀“四位一体”的大型健康养生文化社区。项目位于千岛山庄西南部，西傍聊高路，北邻规划中的五星级温泉酒店，东连低密度高端住宅，南接无公害农业园、果园和生态养殖场。金柱和佑·千岛山庄颐养中心包括2栋养老楼、1栋医疗楼、1栋综合办公楼、老年大学和娱乐中心、3栋职工宿舍楼、多栋老年公寓。



全国连锁专业星级医护型养老院 三大承诺：没有异味 没有褥疮 没有孤独
养老热线：400-8628-777 公司网址：www.heyouchina.com

上海和佑养老集团 发展模式简介

养 老 体 面 有 尊 严 就 到 和 佑 尊 长 园



模式一：上海和佑集团输出“和佑尊长园”的专业养老品牌、运营模式、服务标准等一系列标准化运作体系，并依托自身成熟的管理系统和丰富的管理经验为加盟方降低运营风险，实现收益最大化。

模式二：最大限度地发挥政府投资资本充足优势、政策资源优势与和佑的机制、体制、品牌优势，实现优势互补，对国家、对百姓、对社会、对机构形成一举多得的多赢局面。

模式三：和佑将组建专业的养老社区运营投资公司，通过直接投资养老社区实现和佑的发展壮大，通过委托运营养老社区实现品牌的迅速扩张。

模式四：成立和佑连锁运营公司，并将该公司打造成人才密集型的轻资产公司，通过“输出品牌、输出团队、输出模式、输出管理、输出标准”，为养老企业提供全套专业服务，实现多方共赢。

模式五：和佑护理培训学校将为合作伙伴提供专业的、量身定制的养老护理教育培训服务，为养老机构的护理服务品质提供强大的人才支撑。



上海和佑养老集团
HEYOU PENSION GROUP OF SHANGHAI

全国连锁专业星级医护型养老院 三大承诺：没有异味 没有褥疮 没有孤独
养老热线：400-8628-777 公司网址：www.heyouchina.com

前 言

本套系列教材是上海和佑养老集团经过多年研究、实践与探索，参考并结合国际上先进的养老护理知识与项目管理理念，为提高养老行业从业者的知识及技术水平而编写的，也可用于养老护理人员的教育和培训。

养老护理职业礼仪是护理职业形象的重要组成部分，是护理人员素质、修养、行为、气质的综合表现。养老机构中的职业礼仪包括仪容仪表、用语规范、沟通技巧、行为规范等。

在养老机构中，良好的护理礼仪能够满足老年人希望受到尊重的心理需要，利于弘扬“尊长文化”，还有助于同事之间保持密切和谐的合作关系，提高团队协作精神，宣传养老护理职业形象，提高护理服务水平，赢得社会的认可。

同时，本书对于希望从养老护理基础知识开始学起的朋友们，会是一本很好的辅助参考类书籍。如果本书能对您的护理工作和您所照料的老年人有所帮助，我们深感荣幸！

由于编者水平有限，书中疏漏或不妥之处，希望广大读者给予批评指正，谢谢！

编者

2014 年 4 月

目 录

第一章 礼仪

第一节 礼仪的意义和概念	2
第二节 礼仪的特点和原则	5

第二章 护理礼仪

第一节 什么是护理礼仪	10
第二节 护理礼仪的作用	11

第三章 决定护理礼仪的六大要素

第一节 第一印象——信赖的基石	18
第二节 问候——交流的第一步	20
第三节 微笑——打开心灵大门的钥匙	21
第四节 仪表——服务道德的前提	23
第五节 态度——姿态	27
第六节 沟通——信赖的阶梯	34
第七节 常用礼貌用语	36

第四章 护理过程中的一些常见问题

第五章 处理实际问题的一些技巧

第一节 如何应对客户的投诉和意见	58
第二节 如何与阿尔兹海默病老年人交流	61

第一章

礼 仪

第一节

礼仪的意义和概念

一、礼仪的意义

1. 有助于塑造良好的个人形象 形象是指交往双方在对方心目中的综合印象。判断形象的好坏绝大多数是依据各种形式的礼仪运用，如日常生活中的见面、问候、握手、告别、着装、较高级场合的举止等，都包含着许多的礼仪。一个懂得使用礼仪的人，必然有着优雅得体、自然大方的举止，一定能给人留下美好的印象，获得同仁的信任与好感。

2. 有助于形成健康的人格 礼仪对于一个人形成健康人格的作用不可低估。健康的人格特征：和谐的人际关系，良好的社会适应能力，正确的自我意识，乐观向上的生活态度，良好的情绪调控能力。

3. 有助于提高道德修养 礼仪不仅是个人行为的规范和约束，更是一个人的公共道德修养在社会活动中的体现，它不仅反映一个人内在的品格和修养，还反映一个人的气质风度、阅历见识及应变能力，是道德的重要内容之一。

4. 有助于协调人际关系 礼仪是人际关系的润滑剂，每个人都希望生活在一个安定团结、和睦友好的环境中，而这种环境需要礼貌、礼节去维持和创造。一句热情的问候，一个亲切的微笑，都可以使你得到一个朋友，得到一份友情，生活会因此变得和谐温馨。一句对不起，一句请原谅，能够减少摩擦，转怒为喜；而横眉冷对、出言不逊、高傲冷漠，就可能造成气氛紧张，矛盾横生，生活会因此变得索然无味，工作中会困难重重。

5. 有助于社会主义精神文明建设 细节决定一个人的成败。礼仪，是人类文明的标志之一，一个人、一个民族、一个国家的礼仪水准如何，反映了这个人、这个民族、这个国家的文明程度与素养。

二、礼仪的概念

“礼仪”最早在我国是作为一个时代典章制度和道德教化使用的。“礼仪”的含义比较丰富，包括“礼”和“仪”两个部分，具体表现为：礼貌、礼节、仪表、仪式等。

1. 礼仪的含义

（1）“礼”的含义：①表示尊敬的动作或语言；②社会活动中由于风俗习惯而形成的大家共同遵守的仪式（如典礼、婚礼等）；③泛指社会生活中的某些行为准则、道德规范；④指礼物，如生日礼物、结婚礼物等。

（2）“仪”的含义：①法度、准则；②形式、程序（如司仪、仪式等）；③典范、表率（如仪仗、礼仪小姐等）；④容貌、风度（如仪态、仪容、仪表）；⑤礼物（如贺礼、谢礼等）。

2. 礼仪的相关概念 礼仪同礼貌、礼节、仪式、仪表等，既有关系，又有区别。

（1）礼貌：人们在交往过程中相互表示敬意、友好的行为准则和精神风貌，是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表

示对交往对象的尊重。礼貌既反映了时代的风尚与道德水准，又体现了人们的文化层次和文明程度。

（2）礼节：指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问及给予必要的协助与照料的常用形式。礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点，主要指日常生活中的个体礼貌行为。

（3）仪表：指一个人的外表，主要包括容貌、姿态、服饰及个人卫生等方面。

（4）礼宾：指按一定的礼仪接待宾客，如迎宾式。

第二节

礼仪的特点和原则

一、礼仪的特点

1. **继承性** 礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。每一个民族的礼仪文化，都是在本民族传统文化的基础上，通过不断吸收其他民族的礼仪文化而形成的。

2. **变动性** 礼仪是社会历史发展的产物，并具有鲜明的时代特点。一方面，它是在人类的交际活动实践之中形成、发展、完善起来的；另一方面，社会的发展和历史的进步使社交活动出现了新特点和新问题，这就要求礼仪有所变化，使礼仪具有相对的变动性。

3. **通用性** 在日常生活中，每个人都必须参加交际活动，每个人都希望自己的交际活动取得成功，而礼仪正是一门可将交际活动导向成功的学科。因此，礼仪是一门人人必修的普及性学科。

4. **差异性** 作为一种行为准则和约定俗成的规范，礼仪是各民族文化的一个共性，但是礼仪的具体运用，则会因实际条件的不同而呈现出差异性。这主要表现在：同一礼仪形式常常会因时间、地点的不同而出现差异。

5. **实践性** 与纯粹的理论演绎、概念探讨、逻辑抽象不同，礼仪来源于社会实践，并直接服务于社会实践。

6. **针对性** 礼仪主要适用于交际场合，适用于普通情况下一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内，礼仪行之有效；离开了这个特定的范围，礼仪则未必适用，这就是礼仪的针对性特点。必须明确，所处场合