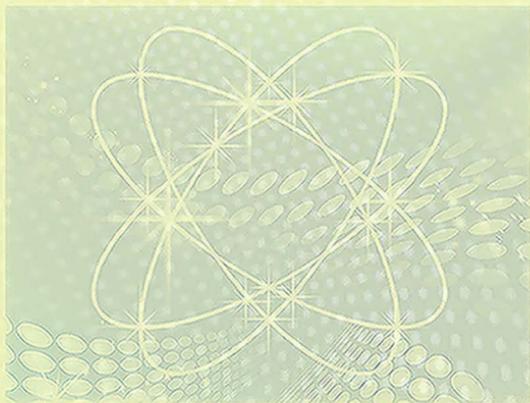


现代护士实用礼仪

(第3版)

主编 黄建萍



人民军医出版社

全国医院护士在职培训用书

现代护士实用礼仪

XIANDAI HUSHI SHIYONG 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

现代护士实用礼仪/黄建萍主编. —3版. —北京:人民军医出版社,2015.1

全国医院护士在职培训用书

ISBN 978-7-5091-8076-1

I. ①现… II. ①黄… III. ①护士—礼仪 IV. ①R192.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 284326 号

策划编辑:张利峰 文字编辑:高磊 孙欣萍 责任审读:黄栩兵 黄维佳

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—8700

网址:[www. pmmp. com. cn](http://www.pmmp.com.cn)

印、装:京南印刷厂

开本:850mm×1168mm 1/32

印张:8.75 字数:224千字

版、印次:2015年1月第3版第1次印刷

印数:25351—28350

定价:39.00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	黄叶莉	钱阳明	姜 玲	金慧玉	陈定樑	田 远
顾 问	杨 晔	吕连桂	张恩华			
编 者	(以姓氏笔画为序)					
	丁青艾	刁利华	于瑞英	门倩倩	么蔚敏	王 超
	王文军	王文珍	王洪璜	王爱华	王惠贤	支文艳
	甘小四	乐惠飞	田 远	田宇红	田海涛	冉志远
	包丽芬	玄在浩	宁淑兰	朱 为	朱 荔	朱晓法
	刘 岩	刘则杨	孙 英	孙 昕	孙艳杰	孙雪梅
	苏 宁	杨 莘	杨晓燕	李 娜	李 照	李 磊
	李 毅	李玉玲	李启堂	李洪艳	李海燕	李淑娥
	吴 娜	吴亚雪	吴育云	吴俊生	吴淑华	应 岚
	宋 阳	汪丽芳	张 昭	张 勇	张 振	张 骊
	张 萍	张 锦	张志敏	张秋芳	陈 俐	陈华明
	陈定樑	陈淑苹	罗 军	罗 晶	郑培浩	赵美娜
	赵继军	荣 加	胡建军	姚雪芬	侯菲菲	姜 丽
	姜 玲	贾 燕	贾广月	顾 群	钱阳明	徐 辉
	徐红玲	徐武夷	徐 莉	徐雪峰	徐清东	郭 波
	席延荣	席淑华	黄 瑾	黄叶莉	黄建萍	黄玲花
	黄海燕	黄晶洁	曹晓冰	阎成美	董彦菊	韩 巧
	韩素贞	靳翠玲	蔡伟萍	谭晓骏	翟文君	潘建军
	潘培涛	潘淑琴	霍世英			

祝贺《现代护士实用礼仪》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 

2006年3月17日

内容提要



编者在第2版的基础上进一步完善原有内容,本着从日常护理礼仪规范化服务入手,以塑造现代完美护士、提升护理专业整体服务礼仪水平为目的,以“应当怎样做”“具体这样做”“践行现代护士职业礼仪”为重点,详细介绍了护理礼仪导论、护士仪表着装标准、护士仪态举止、护士日常工作礼仪、护患沟通礼仪、护士与医院内部人员交往礼仪、涉外护理礼仪、手机电话礼仪等,并辅有临床护理服务环节中的护患沟通礼仪及规范服务示教光盘。本书适用于各级护理人员及护理院校学生进行礼仪学习和培训使用。

序



礼仪是人际交往的基本规则,是人际交往的行为秩序。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。护士礼仪学是研究护理服务艺术、交往艺术和形象艺术的一门学科,是体现护士内强素质、外树形象的一门学科。

部队医院的礼仪更具有独特性,对军队医院建设和发展、保障部队战斗力、提高部队医院在社会上的公信度具有十分重要的作用。部队医院必须坚持“姓军为兵”的办院方向,充分认识为部队、为老干部服务的重要性,真正把部队的需要和呼声作为医院的“第一信号”。护士礼仪不仅适用于护士,还适用于医生,真正把护士礼仪学习好、应用好,对于坚持“以病人为中心”的服务理念,努力为伤病员提供医疗、精神、文化和情感服务,使尊重病人、关爱病人、方便病人、服务病人的人文精神在为部队服务的全过程中得到充分体现,具有重要的现实意义。

多位护理专家在护理实践中总结出一系列的护理艺术特点,编著了这本《现代护士实用礼仪》,献给广大的护理工作者,是护理界的一件大喜事。

本书文字通俗、流畅,层次分明,内容丰富新颖,图文并茂,具有科学性、先进性、实用性和可操作性,有助于提高护理人员的自身形象和文化水平,是当代护士不可多得的必备读物,也是护校学生难得的好教材。

卫生部医政司护理处

A handwritten signature in black ink, appearing to read '高杰' (Gao Jie).

2006年3月

序 二



礼仪是人类社会随着文明程度提高而逐步完善的、约定俗成的行为规范。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。

本书编者在护理临床实践中,不断总结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练总结,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更好地体现出护理工作的价值。

本书以标题寓意,文字通俗,层次分明,内容丰富,图文并茂,针对临床护理服务中病人需要护士怎样做的问题,阐述了护士应该如何做的道理,具有较强的可读性、实用性、指导性,参考查阅便捷,有助于护士提高护理专业人文理论知识和护理工作艺术,是临床护士礼仪规范的必备读物,也是医学院护校学生适应角色转换的必备教材。

中国人民解放军后勤部卫生部部长

A handwritten signature in black ink, appearing to be '王卫平' (Wang Weiping), written in a cursive style.

2006年3月

第3版前言



《现代护士实用礼仪》是由京内外军地多家大医院长期从事临床护理、护理管理、护理教学工作实践的专家,根据现代社会对护理服务的高期望值,针对我国护理专业目前存在的护理服务礼仪教育、管理中的不足及护患沟通礼仪的需求,从日常护理工作入手,以塑造现代完美护士、提升护理专业群体服务礼仪水平为目的,将“应当怎样做”的指导思想作为重点,共同编写的护士服务礼仪工具书。

本书自2006年5月首版发行以来,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。此次修订再版仍以第1版为基础,适当增补了与现代护理工作相关的礼仪内容,具体涵盖护理礼仪导论、护士着装规范、护士风度优雅的仪态举止、护士职业女性妆容、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、护理管理者的职业风采、护士交接班礼仪、护士在医院内部人员人际交往中的礼仪,以及针对随着当今护理专业的发展,大量男护士进入护理领域的现状,编写了护士先生的工作规范和生活指导相关内容。针对国际化护理服务中越来越多的需要,多角度、多视野的涉外礼仪知识的现状,介绍了涉外护理服务应知应会的礼仪文化知识。护士职业女性妆容部分,以指导打造严谨、端庄的职业美为目的,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。在电话礼仪部分,增加了手机电话礼仪。新增的临床护理服务环节中的沟通礼仪,针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细节,以求规避护患纠纷。书中最后还补充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。为方便读者更直观地学习临床护理服务礼仪,本书增配了示教光盘。

护理专业作为国家一级学科,在医疗实践中与医学专业一起,发挥着不可替代的重要作用。护理一线的工作者将一起承担新时期历史赋予我们的责任。要实现社会对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,还亟须进一步提升护理人员的综合素质,如护患沟通礼仪素质,提高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,解决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相匹配的困难,以及有效解决临床工作中对护患有效沟通的强烈需求。护士不仅需要具备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,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、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中,提高护士服务礼仪水平,是不可小视的重要条件。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。

本书分为15章,具体阐述了“应当如何做”和“具体怎样做”的道理,适用于各级护理人员在职自学、护理人员礼仪培训和医学院校护理专业学生进入临床护士角色前后学习使用。

我谨代表本书全体编者,向热情关心本书修订再版的领导、同事、朋友表示衷心的感谢。对于文中的不当之处,恳请各位专家、同行批评指正。衷心祝愿我们的护理事业蓬勃向上,我们的白衣天使美丽健康!

主 编 黄建萍

2014年7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	3
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	5
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	8
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	10
十二、护理礼仪服务的管理与考核	11
十三、护理礼仪规范服务示范基地的组织机构及人员职责	12
十四、示范基地指导思想及目标原则	12
十五、护理礼仪规范服务示范基地的考核验收	13
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	14
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	18
一、护士服装史话	18
二、护士服首创于南丁格尔时代	18
三、我国护士服的问世与发展	18
四、服装是职业象征,护理界有着严格区分	19
五、护士服装款式和色彩语言新说	20
六、进出病区的便装要大方秀雅	20
七、让人心仪的护士服,是一种职业礼服	21
八、特殊护士服的特殊语义与着装规范	22
九、护士燕帽的语义与佩戴规范	25
十、护士戴燕帽的发型、发饰	26
十一、护士戴圆筒帽的发型	27
十二、护士戴口罩的职业标准	28
十三、护士佩戴胸卡的标准	28
十四、穿一双舒适得体的工作鞋助你健步如梭	28
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	29
第3章 护士职业女性妆容——打造严谨端庄的职业美	31
一、淡妆上岗如柔柔春风,展示我们自尊自爱的人生态度	31
二、职业女性尽善尽美的魅力,随时随处带来好心情	31
三、职业妆容的定位与忌讳	32
四、化职业淡妆需要重视的事情	32
五、职业日妆和晚妆的施妆区别	33
六、化职业妆的步骤流程	33
七、会化职业妆,还要会洁面	33
八、施妆技巧——洁肤、护肤,并作必要的妆前修饰	33
九、粉底的选择和用法	34
十、粉扑定妆容	34
十一、画眉技巧	34



十二、描画眼线三步曲·····	37
十三、画眼影的小细节·····	37
十四、眼睫毛修饰的技巧·····	38
十五、腮红的选择和使用位置·····	39
十六、掌握唇膏的涂法,画龙点睛之神笔·····	39
十七、注意眼影、腮红、唇彩的搭配关系·····	40
十八、年轻护士天生丽质,平时也需注意夜班后的修护·····	40
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·····	40
二十、快乐情绪帮你祛除黯淡疲倦肤色·····	41
二十一、自制醒肤面膜·····	41
二十二、皮肤保养常识提示·····	41
二十三、辛劳的护士姐妹,不要忽视拥有一双柔美的手·····	42
第4章 护士风度优雅的仪态举止 ·····	43
一、婷婷玉立的站姿展示护士挺拔俊秀·····	43
二、稳重端正的坐姿显出护士谦虚娴静的良好教养·····	44
三、文雅美观的蹲姿显出护士的职业素养·····	46
四、轻盈机敏的步态走出护士的动态美·····	47
五、推治疗车方法·····	48
六、用平车(担架车)、轮椅运送病人的方法·····	48
七、持病历夹姿势·····	50
八、端治疗盘姿势·····	50
九、搬拿椅子方法·····	51
十、护士操作的节力与美感·····	52
十一、用正确优美的手势引领病人·····	52
十二、引领时护士应保持的正确位置·····	53
十三、手势不同,语义各异·····	54
十四、首语——表达意向的体态语·····	57
十五、点头致意礼——体现护士真诚尊重和主人翁意识·····	57



十六、诚心鞠躬的要点	58
十七、护士礼仪姿态顺口溜	60
十八、护士工作中几种常用的距离	60
第5章 规范护理服务环节中的沟通礼仪	62
一、病人入院“八个一”“八个到”“两个印象”“四个勤”	62
二、护士的首问责任制	62
三、病房护士文明服务九声	63
四、手术室迎送病人“六个一”和提供保障“六个一”	63
五、护患交往中的“+-×÷”和“四道”	64
六、护士应按等级护理要求为病人服务	64
七、称呼用语的服务规范	65
八、入院接待介绍的服务规范与沟通礼仪	67
九、入院介绍中告知陪伴的服务规范与沟通礼仪	67
十、皮试操作时的服务规范与沟通礼仪	68
十一、输液治疗的服务规范与沟通礼仪	69
十二、用药指导的服务规范与沟通礼仪	71
十三、饮食指导的服务规范与沟通礼仪	72
十四、通知检查的服务规范与沟通礼仪	73
十五、通知病人出院的服务规范与沟通礼仪	74
第6章 护士亲切诚信的职业形象	76
一、打造使病人信任的护士职业形象	76
二、优秀护士理想的特征、人格与道德	77
三、护士应养成随时与病人沟通的良好习惯	77
四、正确的目光交流方法使你达到成功的沟通	78
五、目光交流中要注意避免的10种眼神	78
六、微笑无价带给病人万缕春风	79
七、微笑的种类与练习	80
八、护士职业的微笑比其他行业更重要	81
九、不适用的表情及动作	81



十、牢记他人名字帮你提高沟通成功的概率·····	81
十一、掌握说服的技巧,让说服卓有成效·····	82
十二、护患语言交流的禁忌·····	83
十三、在病人倾诉中插话的技巧·····	83
十四、在病人倾诉中提问的技巧·····	84
十五、要保持乐观情绪去感染病人·····	85
十六、护士的职业情感与语言交流·····	85
十七、换位思考——己所不欲,勿施于人·····	85
十八、倾听能满足病人的心理需求,也使护士全面了解病人·····	86
十九、鼓励的作用与技巧·····	86
二十、护士常用语态八种·····	87
二十一、感谢的方式·····	88
二十二、道歉的原则和技巧·····	88
二十三、婉言拒绝的方式和技巧·····	89
二十四、提出请求时要使用请求语·····	89
二十五、与病人交流技巧的 22 个“要”·····	90
二十六、与病人交流技巧的 15 个“不要”·····	91
第 7 章 严谨自律的护士工作作风 ·····	93
一、对病人一视同仁是护士诚信守信的本分·····	93
二、忧在心而不行于色,悲在内而不行于声·····	93
三、门诊护士窗口形象与医院形象紧密关联·····	93
四、灿烂的微笑和得体的问候是门诊护士的基本功·····	94
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·····	95
六、特事特办,灵活机动·····	95
七、对军队伤病员的特殊礼仪·····	95
八、门诊护士工作要雷厉风行,态度应和风细雨·····	96
九、急诊护士用语应简单明确,急不失礼·····	96
十、急诊绿色生命通道中的礼仪·····	96



十一、急诊护士要有严格的时间观念·····	97
十二、亲切告知,做在急诊留观病人开口之前·····	97
十三、急而不乱,周全有序·····	98
十四、和蔼热情地接待每位新入院病人·····	98
十五、新入院的病人第一个愿望就是有所归属·····	98
十六、一切从病人需求出发·····	99
十七、呼叫器要放在病人伸手可得的地方·····	99
十八、床头呼叫器不能代替护士观察巡视·····	99
十九、护士接听呼叫器的态度一定要让病人有安全感·····	99
二十、病区安静管理——减少噪声污染,给病人一份 静谧空间·····	100
二十一、晚间熄灯前夜班护士要细心巡视病房·····	100
二十二、对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·····	101
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·····	101
二十四、送病人检查时路遇熟人,不可停留攀谈·····	102
二十五、护士操作前礼仪是加强护患沟通的重要程序·····	102
二十六、操作治疗前要体现对病人的尊重和关心·····	102
二十七、发药礼仪——发药到口,送水到手·····	102
二十八、注射治疗有痛苦,护士要做好充分的安慰和指导·····	103
二十九、输液前周到细致的解释礼仪·····	103
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·····	104
三十一、让正在接受护理操作的病人感到自己是最重要的·····	104
三十二、让导尿、灌肠病人安心自然·····	105
三十三、催交住院押金需避开病重或大手术的病人·····	105
三十四、床头桌是病人的个人空间·····	105
三十五、一次性手套要一次性使用·····	105



三十六、病房护士送迎手术病人添温暖	106
三十七、手术台上病人渴望你的关怀	106
三十八、手术台上医护言行要谨慎,举止要得当	106
三十九、供应护士要随时与科室沟通,掌握临床需求	106
四十、血透室护士要做到“四个一”	107
四十一、护理是一种服务而不仅是管理	108
四十二、对待病人家属应像对待病人一样和蔼、热情、耐心 ..	108
四十三、回答病人家属的询问不是护士的额外负担	108
四十四、对哪些病人不宜送鲜花	109
四十五、对残疾病人的应激状态,护士要保持镇静	109
四十六、善于提问可决定交谈的深度和广度	110
四十七、抚触在心理沟通中需应用适度	110
四十八、健康宣教关键要使用通俗易懂的语言	111
四十九、出院道别——关爱的延续	111
五十、出院宣教及随访	112
五十一、在老年病人护理中要注意的五个问题	112
五十二、临终病人护理礼仪	114
五十三、对亡故病人家属的安抚与禁忌	114
第8章 护理管理者的职业风采	117
一、护理部主任的领导艺术——领导者的内在美	117
二、护理部主任的人格魅力——仪表美的内涵	117
三、护理部主任的仪表仪态	118
四、护理部主任的沟通艺术——人际交流的礼仪	119
五、护理部主任的激励艺术——表扬鼓励的礼仪方式	120
六、护理部主任的谈话艺术	121
七、要重视与各部门之间的尊重、协调	122
八、与护士长之间良好的沟通是取得信任、支持的途径	122
九、护理部主任的批评艺术	123
十、善于主持会议,掌握大会讲话的技巧	124