



主编 奚琼霄 方正敏

护理礼仪操作规程

HULI
LIYI
CAOZUO
GUICHENG

浙江科学技术出版社

HULI LIYI CAOZUO GUICHENG

护理礼仪

操作规程

主 编 奚琼霄 方正敏

副 主 编 沈莉萍 刘聪华

编写人员 (以姓氏笔画为序)

王亚丽 王晓英 王素琴(大) 王素琴(小)

王艳霞 王婉芳 尤朝霞 叶亚彩

邬爱东 李菊琴 李燕芬 陆雅琴

陈汝兰 陈雪萍 林志华 项荷爱

胡赛芬 费国君 夏义英 徐 军

章晓军 储钱珍 童优丽



浙江科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪操作规程/奚琼霄、方正敏主编. — 杭州: 浙江科学技术出版社, 2006. 6
ISBN 7-5341-2868-4

I. 护... II. 奚... III. 护理—礼仪—操作—
规程 IV. R47-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 051031 号

护理礼仪操作规程

主编 奚琼霄 方正敏

*

浙江科学技术出版社出版发行
杭州大漠照排印刷有限公司制作
杭州大众美术印刷厂印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 3.875 字数: 90 000

2006 年 6 月第 1 版

2006 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 7-5341-2868-4

定价: 15.00 元

责任编辑 宋 东

封面设计 金 晖

序 言

护士的职责是帮助患者减轻病痛,使之处于有利于康复的最佳身心状态。护理人员美的仪表、得体的举止、礼貌的语言能使患者心理上得到慰藉,情感上获得愉悦,融洽护患关系。随着医学模式的转变、护理学的发展和社会文明程度的提高,护士礼仪成为医院开展人性化护理必不可少的组成部分,也是衡量护理服务质量和护理人员素质的重要指标。

护理操作贯穿于护士日常工作的始终,护士借此与患者密切接触。以往,护理管理者和操作者更多注重的是操作的正确性和动作的准确性,而忽视患者的主观感受和主动配合,忽视将它作为增进情感交流、促进关系融洽的良好机会,未在礼仪上作特别的要求和说明。同时,广大护理人员也缺乏系统化的护理操作礼仪服务规程来指导其临床护理实践。奚琼霄副主任护师等主编的《护理礼仪操作规程》,无疑填补了这一空白,满足了这一需求,必将对护理礼仪的发展起到积极的推动作用。

本书不仅以简洁的流程形式介绍了护理操作礼仪要求,而且提供了具体的评分参考标准,具有很强的实用性和操作性,是广大护理工作者的理想的指导书和参考书。在此,我热忱地将这本书推荐给大家,相信阅读后定会收获良多!

彭永春

2006年4月

前言

护理学是生命科学中综合自然、社会及人文科学的应用科学,是一门最富人性关爱的科学。随着医学模式的转变,护理学已经对人类社会的“自然人”到“社会人”的认识发生了质的飞跃。随着社会文明程度的提高,各行各业对职业素养与礼仪规范的要求也越来越高。在日常工作中,由于护理人员只注重提高自身的技术水平而忽视了职业素养与礼仪规范的培养,以致在人们印象中缺乏亲和力。因此,护理人员学习必要的工作礼仪知识,培养良好的礼仪修养,已是现代医学和社会进步的需要。

护理人员是工作在医疗第一线的服务群体,直接面对患者,她们的形象、言谈、举止都可能对服务对象的身心健康产生直接或间接的影响,从而影响医疗和护理效果。因此,护理人员学习职业礼仪规范,在提高整体素质、服务质量以及医疗服务的社会效益和经济效益方面都具有重要意义。

本书共分三大篇,第一篇为护理礼仪理论,介绍了礼仪与护理礼仪基本知识,对护理人员的仪容、举止、服饰、言谈等理论方面的礼仪作了全面介绍;第二篇为基础护理操作,从规范护理基本技能操作基础上对礼仪作了具体要求,制订了相应的评价标准;第三篇为专科护理操作,在规范专科及特殊技能操作基础上对礼仪作了具体要求,制订了相应的评价标准。

本书由工作在护理第一线的护理人员编写,给广大护理人

员展示新的服务理念,促使护理技能科学化、规范化、标准化,可作为护理人员的工作参考书和医学院校教材。由于时间仓促,不足之处请广大医护工作者批评指正。

编者

2006年3月

目 录



CONTENTS

第一篇 护理礼仪理论	1
一、护理礼仪修养的培养	1
二、护士仪容、仪表和服饰礼仪	2
三、护士举止礼仪	3
四、护士言谈礼仪	4
五、护理工作操作礼仪	8
第二篇 基础护理操作	11
一、测量体温、脉搏、呼吸	11
二、测量血压	13
三、皮内注射	15
四、皮下、肌内注射	17
五、静脉注射	19
六、密闭式静脉输液(输血)	21
七、动、静脉穿刺	23
八、鼻饲护理	25
九、口腔护理	27
十、男(女)患者导尿	29
十一、氧气雾化吸入	31
十二、氧气吸入	33

十三、各种灌肠	35
十四、酒精(温水)擦浴	37
十五、热水袋使用	39
十六、冰袋使用	41
十七、口服给药	43
十八、晚间护理	45
十九、晨间护理	47
二十、卧床患者更换床单	49
二十一、压疮预防	51
二十二、红外线照射	53
二十三、膀胱冲洗	55
二十四、湿热敷	57

第三篇 专科护理操作 59

一、纤维支气管镜检查配合	59
二、结肠镜检查配合	61
三、胃镜检查配合	63
四、胸腔穿刺术配合	65
五、外科负压吸引	67
六、胸腔闭式引流	69
七、更换引流袋(瓶)	71
八、胃肠减压	73
九、暖箱使用	75
十、光照疗法使用	77
十一、坐浴	79
十二、阴道冲(擦)洗	81

十三、滴眼药水	83
十四、泪道冲洗	85
十五、血糖检测	87
十六、双气囊三腔管压迫止血术	89
十七、吸痰护理	91
十八、体位引流	93
十九、接待新患者	95
二十、供应室下送下收物品	97
二十一、接手术患者	99
二十二、手术区皮肤准备	101
二十三、护理体格检查	103
二十四、护理病史采集	105
二十五、手术前访视	107
二十六、手术后访视	109
二十七、入院访视	111
二十八、出院访视	113

第一篇 护理礼仪理论

礼仪是一个国家社会风气的现实反映,是民族精神文明和进步的重要标志。礼仪规范对现代人类社会的影响越来越大。医疗卫生服务作为一个特殊的服务行业,其职业礼仪修养对行业服务质量的提高显得尤为重要。随着社会的发展和医学模式的转变,特别是在医院竞争日益激烈的今天,医院工作人员中人数最多、与患者接触最密切、接触时间最长的人是护理人员。因此,不但要求其拥有丰富的专业理论知识和熟练的操作技能,还应具有良好的仪容、仪表及专业形象。护理礼仪作为医疗服务的内在因素,已为大多数医院所接受,并且作为技术服务的内容越来越被患者所关注,成为影响医院在社会公众中总体形象的关键,成为人们选择医院的一大因素。

护理礼仪是一种职业礼仪,是护理工作者在进行医疗护理和健康服务过程中,形成被大家公认的和自觉遵守的行为规范和准则。它既是护理工作者素质、修养、行为和气质的综合反映,也是护理人员职业道德的具体表现。

一、护理礼仪修养的培养

1. 加强道德修养 护理人员高尚的职业道德和良好的礼仪修养,对于改善护患关系、塑造良好的职业形象、纠正行业不正之风、实现医疗卫生服务行风的根本好转起着重要作用。因此,每个护理人员都应当树立正确的世界观、人生观、价值观,严格遵守护理职业道德规范,注重礼仪,自觉维护“白衣天使”的崇



高形象。

2. 注重个性修养 个性主要包括个人的气质、性格和能力,反映出一个人的涵养。护理职业的特殊性,要求护理人员具有爱心、耐心、细心和责任心的完美个性,每个护理人员都要注重个性的自我完善。

3. 提高心理素质 现代护理学是研究如何诊断和处理人类对存在的或潜在的健康问题作出反应的一门科学。护理服务的对象在心理上对护理人员存在依赖性,因此,要求护理人员必须具有良好的心理素质,保持积极的心态。

4. 丰富科学文化知识 护理人员要努力提高科学文化知识,不断充实自己,加强自身修养。有了丰富的科学文化知识,才能使自己懂礼貌、讲礼节,才能做到思考问题周到、处理问题妥当。

二、护士仪容、仪表和服饰礼仪

护士的形象对护理服务对象的身心将产生直接或间接的影响,从而直接影响护理的效果和质量。因此,护士必须具有现代护理职业要求的仪容、仪表和服饰礼仪,其具体要求是:

1. 护理人员在工作岗位上必须穿戴规定的工作服、帽、裤及穿工作鞋。

2. 护士帽应戴正、戴稳,短发者要求前不遮眉、后不搭肩、侧不掩耳,长发者要求梳理整齐盘于脑后,头发周围固定,发饰素雅端庄。

3. 工作服式样简洁、美观,穿着合体,操作活动自如。同时,应保持工作服清洁、整齐、平整、无皱、无破损、无污渍、无血迹,衣扣要扣齐,内衣的领边、袖边、裙边不宜露在工作服外面。

4. 工作牌要端正地佩戴在左胸上方。

5. 穿白色或乳白色平跟或小坡跟护士鞋,穿浅色或肉色袜,袜口不能露在裙摆或裤脚的外面。

6. 淡妆上岗,不留长指甲,不涂指甲油,不佩戴外露首饰,如耳环、手链、戒指、脚链等,不戴墨镜,不抹浓烈刺激味香水。

7. 不得穿工作服进食堂就餐或出入其他公共场所,外出期间应着便装,遵循端庄稳重、高雅上进、脱俗而不怪异的原则。

三、护士举止礼仪

护士在工作中应注意保持规范和优雅的举止,体现良好的基本素质与礼仪修养。护士的举止要求是尊重患者,维护患者利益;尊重习俗,遵循约定俗成的礼仪规范,并与具体环境相结合;尊重自我,掌握分寸,做到稳重、端庄、大方、优美。具体要求如下:

1. 站姿 站立时头微抬,目光平和,面带微笑,表情自信;两肩水平,挺胸收腹;双手自然下垂在身体两侧或交叉相握于小腹处;两腿并拢,两脚呈“V”字形(夹角 $15^{\circ} \sim 20^{\circ}$)、“丁”字形或平行形。全身既挺拔向上,又随和自然。

2. 坐姿 取站立姿态,右脚稍向后移,左手轻拉衣角,右手展平工作服后下部,轻稳落座在椅子前 $2/3$ 处,两眼平视,挺胸抬头,双手握拳式交叉于腹前,双膝轻轻靠拢,两足自然踏平。

3. 行姿 以站立姿态为基础,脚尖朝向正前方,收腹挺胸,两眼平视,双手前后摆动幅度不超过 30° ,两腿靠拢,沿一直线小步前进。

4. 蹲姿 以站立姿态为基础,右腿后退半步下蹲,从正面或侧面拾取物品,直立后右腿迈步行走。

5. 持治疗盘 以行走姿态为基础,双手持治疗盘 $1/3$ 或



1/2处,肘关节成 90° 夹角,治疗盘距胸骨柄前方约5cm。

6. 持病历卡 以行走姿态为基础,左手持病历卡右缘上1/3或1/2处,右手轻托病历卡右下角。

7. 推治疗车 以行走姿态为基础,身体略向前倾,治疗车距身体前侧约30cm,两手扶治疗车左右两侧扶手,肘部自然放松,呈 $135^{\circ}\sim 160^{\circ}$ 夹角,向前轻推治疗车,行进、停放平稳,尽量减少治疗车推行过程中发出的噪音。

8. 开、关门 以站立姿态为基础,身体略转,半面朝向门,距门约40cm,一手轻带门扶手,另一手微扶门边将门轻轻开关。

四、护士言谈礼仪

现代护理模式要求护士对患者实施全方位的整体护理服务,针对患者的不同心理特点,通过言谈给患者以启发、开导、劝说、鼓励,用科学的解说方法解除患者的精神负担和顾虑,发挥语言的“治疗”作用。因此,护理人员应重视对语言的学习和提高言谈交流的艺术修养,自觉地运用文明礼貌的语言去愉悦患者的身心,以利于疾病的康复,保证护理质量不断提高。

(一) 使用准确的礼貌用语

1. 使用文明礼貌的用语 文明礼貌的语言既是言谈的基本礼仪要求,也是建立良好护患关系的基本前提。首先要做到语言文明。文明、得体、谦和、有礼貌的语言,能使患者心平气和、开朗乐观,信任护士,乐意成为护士的朋友,并积极配合治疗,增强患者战胜疾病的信心;护士也能全面、深入地了解病情,进行有效的护理。其次要学会赞美。在护理工作中把握恰当的时机,给予患者或家属恰如其分的赞美,往往能使护理工作顺利开展。

2. 使用准确规范的语言

(1) 语言准确规范: 为了使患者能够准确无误地理解医务人员的话语, 保证护患交谈的顺利进行, 护理人员说话一定要做到: 语音清晰、声调优美; 语意准确、言简意清; 语法准确、合乎逻辑。

(2) 交谈方式灵活多变: 灵活多变的语言交流方式, 如开放式的语言交流方式、运用倾听的技巧、体态语言的使用等, 有利于护患之间的良好沟通。根据不同对象和不同问题, 选择合适的交流方式, 能帮助患者找出问题的原因, 找到解决问题的方法, 使患者能从迷惑、疑虑等精神困扰中解脱出来。

(二) 选择恰当的谈话内容

1. 选择好交谈的话题 针对患者的不同情况、不同特点, 选择具有一定针对性的话题, 如与健康相关的话题、患者感兴趣的话题、轻松愉快的话题等。

2. 善于引导患者谈话 运用开场白的技巧, 巧妙地询问, 细心地聆听, 引导患者提供有效的疾病信息, 纠正话题或结束谈话要注意方法。

(三) 护理工作中常用的礼貌用语

1. 您好, 您有什么事吗?
2. 您好, 能告诉我您的名字吗?
3. 对不起, 我不会念您的名字, 请您告诉我好吗?
4. 您好, 您要看病吗? 您哪儿不舒服?
5. 您应该看内科。
6. 请问您吃过什么药吗?
7. 请问您不舒服有多长时间了?



8. 您请坐下,稍等一会儿,医生马上就来。
9. 请不必顾虑,尽量放松,保持镇静。
10. 您最好住进医院来,您需要做一个全面的检查。
11. 请别担心,您很快就会好起来的。
12. 您别着急,痊愈需要一个过程。
13. 您请稍等一会儿,检查结果要 20 分钟才能出来。
14. 您如果觉得难受,请随时到医院来,千万别耽搁了。
15. 您明白了吗? 您看还有哪些方面需要解释?
16. 请您记住,明天早晨抽血检查前不要吃东西。
17. 请脱鞋,躺下。
18. 请您解开上衣的纽扣和松开腰带。
19. 请您解开裤子,我来为您注射。
20. 请放松,屈膝。
21. 您好,我给您测量血压,请把袖子卷起。
22. 您好,我给您量体温,让我帮您把体温表夹在腋下。
23. 您好,我是您的责任护士,首先自我介绍一下。
24. 请把您过去的病史告诉我好吗?
25. 您好,您就是李先生吗?
26. 您好,您今天感觉怎么样?
27. 我为您整理一下床铺,好吗。
28. 我把窗户打开透透气,您介意吗?
29. 对不起,请您听医生的话,暂时还不要活动,好吗?
30. 请您一定要记着吃药,到时间我还会提醒您。
31. 我需要从您的手臂上抽点血,请脱掉大衣,卷起袖子。
32. 我需要从您的耳朵上采点血,请摘下耳环好吗?
33. 请别着急,我先给您做个皮试,检查是否过敏。
34. 您对哪些食物过敏? 如牛肉、虾、蟹等。

35. 请尽量多吃一些,这样有助您早日康复。
36. 这是您的药,请拿好了,请按说明服用。
37. 请记住,不要在饭前服用此药。
38. 请记住服药,每天3次,饭后服用。
39. 对不起,请别拥挤。
40. 对不起,这个问题我也不明白,我帮您问一下医生好吗?
41. 对不起,拥挤在诊室会影响医生的工作,请大家到外面等候好吗?
42. 对不起,请您让一让,让我的治疗车过去,好吗?
43. 非常抱歉,今天机器坏了,请留下联系电话,我另外再约您,好吗?
44. 对不起,我正在给患者做治疗,请您稍候,我马上就来。
45. 对不起,我们这里条件比较差,但我们会尽力为您提供最好的服务。
46. 祝您早日恢复健康!
47. 祝贺您康复出院!日后还请多保重。

(四) 护理工作中的忌语

1. 不知道,去问医生。
2. 你怎么这么烦,又来了。
3. 怎么又打铃了?
4. 把衣服擦起来,别磨磨蹭蹭的。
5. 动作这么慢,像你这样,我们忙也忙死了。
6. 你的静脉不好,没有办法打针。打针总是痛的,叫啥?
7. 家属陪着干啥?叫家属做!
8. 这里不是写着吗?你自己不会看啊!



五、护理工作操作礼仪

随着社会的进步、经济的发展,患者对护理质量及医疗护理安全的要求有了进一步提升,法律意识也不断增强。患者可以用法律武器维护自身合法权益,对护理工作也就提出了更为严格的要求。护理人员在工作中操作不规范,或在服务态度、礼貌方面稍有不周,就可能导致患者的不满和投诉,引起护患纠纷。因此,严格要求护士按护理规程进行护理操作,给患者提供礼貌周到的优质服务,处理好患者护理过程中的每个环节,不仅有利于患者,有利于医院整体服务质量的提高,也有利于护理工作者的自身的安全和自我保护。

建立良好的护患关系,不但能使患者在诊疗期间保持健康良好心态,也能使医护人员保持稳定的情绪,提高工作效益。在为患者进行护理过程中,友善、礼貌的态度是提高护理质量、降低风险因素、建立良好护患关系的基础。

(一) 操作前的礼仪

1. 得体的举止 在给患者进行护理操作前,护士要保持衣帽整齐、清洁无污,行走时要轻快敏捷、悄然无声,推治疗车(或持治疗盘)的动作要规范美观,行至病房门口先轻声敲门,再轻推门进入,并随手轻轻将门带上。进入病房后应微笑点头,亲切礼貌地与患者打招呼,向患者问好,然后再开始操作前的各项工作。在操作前、操作过程中、操作完成后,自始至终都要保持良好的仪容、仪态和得体的行为举止。

2. 礼貌的言谈 操作前解释是为了对患者的姓名、年龄、性别以及使用药物的浓度、剂量、方法、时间进行查对,同时对本次操作的目的、患者需做的准备和操作方法、过程,以及患者有