

国家“十一五”重点规划课题成果

技能型紧缺人才培养培训教材

供中高职（公用课）护理、助产、康复、口腔、医学美容、中医、中西医结合、药剂、
检验、卫生财会等专业使用

卫生人文素质教育

主 编 陈泽新 沈曙红

WEISHENG
RENWEN SUZHI
JIAOYU



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

◎ 第一輯 學術研究

◎ 第二輯 社會批判

◎ 第三輯 文學研究

◎ 第四輯 文化研究

衛生人文素願教育

◎ 第一輯 學術研究

衛生人文素願教育
——以「健康」為起點的
社會批判與文化研究



天下文化出版
TIANXIA CULTURE PUBLISHING

国家“十一五”重点规划课题成果

技能型紧缺人才培养培训教材

供中高职(公用课)护理、助产、康复、口腔、医学美容、中医、中西医结合、药剂、
检验、卫生财会等专业使用

卫生人文素质教育

WEISHENG RENWEN SUZHI JIAOYU

主 编 陈泽新 沈曙红

副主编 李忠新 周 晋 田玉凤

编 者 (以姓氏汉语拼音为序)

陈泽新 高长江 李忠新

沈曙红 田玉凤 曾凡钰

周 晋



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

北 京

图书在版编目(CIP)数据

卫生人文素质教育/陈泽新,沈曙红主编. —北京:人民军医出版社,2009.10
ISBN 978-7-5091-3134-3

I. 卫… II. ①陈…②沈… III. 医学院校—人文科学—素质教育—教材 IV. G641 R-4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 184993 号

策划编辑:马 莉 文字编辑:魏 新 责任审读:张之生

出 版 人:齐学进

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)51927301

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

印、装:中国农业出版社印刷厂

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:14.5 字数:351千字

版、印次:2009年10月第1版第1次印刷

印数:0001~3000

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

内容提要

本书为卫生职业“技能型紧缺人才培养培训教材”，是国家“十一五”重点规划课题研究成果之一，旨在培养学生的卫生职业人文素质。本书的内容包括：卫生职业人文素养；个人基本修养；语言素养；写作素养；沟通素养；学习能力与成长教育；卫生法纪意识；卫生职业环境意识；首次就业及转岗能力等内容。这些内容以岗位需求为出发点，以教育教学为落脚点，注重基础性和知识面，体现医疗卫生职业的特殊性，为学生迅速适应医疗卫生职业打下基础。

国家“十一五”重点规划课题成果
技能型紧缺人才培养培训教材
卫生职业教育人文素质课程建设委员会名单

主任委员 周发贵

副主任委员 朱兴元 沈曙红

编委会成员 (以姓氏汉语拼音为序)

陈泽新	高长江	胡华明	李忠新
罗明玉	林治军	牟志伟	沈曙红
谭红军	田玉凤	吴玉斌	夏秋江
殷 翠	曾凡钰	赵昌林	赵玉华
周大军	周 晋	朱成智	

序

“卫生职业人文素养教育课程结构体系的研究”课题组成立前后,得到了太多的帮助和支持。以下单位和人员对课题思路、课题设计及研究过程给予的关怀、指导、支持和帮助,在此一并致谢!

中国教育学会教育机制研究分会职教课题小组办公室

三峡大学护理学院领导、老师

宜昌市护理学会

宜昌市中心人民医院护理部

本课题要研究的内容是卫生职业学校学生的人文素质。

科技与人文本是一体两面。护理技术与人文素质也是有机结合的一体。技术的出发点与落脚点是为了人。卫生职业岗位具有职业的对象与内容的特殊性,直接与人交往,因此卫生职业人员的人文素质要求比一般职业更高。如果过于重视医疗技术而轻视人文关怀,无疑导致医疗技术将人异化。医护人员中表现出来的“冷技术”的现象(冰冷的服务而缺少关怀)以及医护人员医德医风的下滑,深层次的原因,与医护人员的人文素质有很大的关系。

人文素质是一个复合概念,其内容极其宽泛。检验人文素质的最终标准是对人的尊重、关心,对生命的热爱。而建立对人的关心,只有认识和体验到生命的目的、价值与意义之后,也就是,只有正确的人生观、价值观才会导致正确的职业价值观,只有充分认识并体验到卫生工作的价值和意义,才能在工作中对患者产生深切的同情、关心和爱。目的决定态度,态度决定效果。而为了建立正确的生命观,又必须对人、对生命有必要的了解。人文素质既是内隐的也是外显的。人文知识积累之后,在工作岗位中必须应用出来,表现为对患者和自己的态度与行为上。本书正是在人文素质的外显层面进行界定,把对待患者的态度与行为作为人文素质的最后参照和依归。而对待患者的态度与行为又必须以了解为基础,先积累相关的人文知识,然后在岗位中这些知识被应用出来。

本书采用任务引领的方式,将岗位中涉及的人文素质进行归类,以完成岗

位任务为目标,设立以下模块:相关人文素质,任务引领,知识积累,岗位应用,背景知识,案例,链接,拓展性训练,任务小结,实践训练等模块。思路是先积累相关的人文知识,对人文知识的背景有必要的了解,然后在岗位实践中如何被应用出来。考虑卫生职业院校学生的实际状况,先要养成相关的习惯,处理当前的一些突出矛盾和问题,所以对学生的当前思想状况必须进行必要的干预和指导,这些成为人文素质教育的“引桥”,具有现实意义,是卫生人文素质教育的必要组成部分;而作为卫生职业院校的学生,对卫生类行业的了解又是非常必要的,因此就业教育能力也是人文素质教育的前提,因此成为人文素质的重要内容。

期望这本教材能对学生的当前和长远产生一定的影响,在学生以后的职业生涯中,积累相关的人文知识,树立正确的人文观念,增强人文意识,提高人文精神。

教育部中央教育研究所教授 孙 诚

2009年9月

前言

本书为卫生职业“技能型紧缺人才培养培训教材”，是国家“十一五”重点规划课题研究成果之一，旨在培养学生的卫生职业人文素质。本书的内容包括：卫生职业人文素养；个人基本修养；语言素养；写作素养；沟通素养；学习能力与成长教育；卫生法纪意识；卫生职业环境意识；首次就业及转岗能力等内容。这些内容以岗位需求为出发点，以教育教学为落脚点，注重基础性和知识面，体现卫生职业的特殊性，为学生迅速适应卫生职业打下基础。

在编写过程中，为了体现“以人为本，工学结合，提高综合素质”的原则，设置若干模块，将人文素质在岗位中的应用分解为若干项目，以完成项目任务为主要目的，进行编排。

本书可以作为卫生职业院校各专业所用，找到各个专业要求中人文素质的共性要求，因此适合各个专业。

本书引用了若干图片和相关研究成果，但多半采用的角度不同，如果引用中有不当之处，请原文作者谅解。

本教材是在教育部教育机制研究分会的指导下进行的，得到了三峡大学护理学院的大力支持，在此深表感谢。

本书中的疏漏和欠缺，恳请广大读者批评指正。

编者

2009年9月

目 录

第 1 章 卫生职业人文素养	(1)
第一节 概说	(1)
第二节 卫生职业礼仪	(3)
第三节 卫生职业操守	(8)
第四节 职业崇高感、自豪感与归属感	(10)
第五节 医学历史名人简介	(18)
第六节 医院文化建设	(25)
第 2 章 个人基本修养	(43)
第一节 语言文明与语言的艺术性	(43)
第二节 举止得体	(47)
第三节 个人形象与美的心灵	(50)
第 3 章 语言素养	(55)
第一节 双向说话	(55)
第二节 单向说话	(82)
第 4 章 写作素养	(88)
第一节 护理病历	(88)
第二节 卫生类应用文写作	(96)
第 5 章 沟通素养	(110)
第一节 沟通的内容与方式	(110)
第二节 沟通的原则	(113)
第三节 沟通的技巧	(115)
第四节 医患沟通与药品营销沟通	(119)
第 6 章 学习能力与成长教育	(127)
第一节 学习能力	(127)
第二节 成长教育	(131)
第 7 章 卫生法纪意识	(153)
第一节 医院管理	(153)

第二节 卫生法律法规简介·····	(167)
第 8 章 卫生职业环境意识·····	(173)
第一节 病区室内环境·····	(173)
第二节 病区室外环境·····	(179)
第三节 医院标识系统·····	(183)
第 9 章 首次就业及转岗能力·····	(190)
第一节 职业群介绍·····	(190)
第二节 职业调查·····	(192)
第三节 就业指导·····	(195)
第四节 职业适应能力·····	(204)
卫生人文素质教育教学基本要求·····	(218)

第1章 卫生职业人文素养

相关人文素质

- ◇礼仪:自觉维护卫生职业形象,穿着打扮合乎职业规范。
- ◇职业道德:对卫生职业树立高尚的人道主义精神。热爱专业。
- ◇职业适应能力:了解医疗文化背景,积极融入医院环境。

任务引领

1. 对卫生职业人文素养的概念有基本了解。
2. 掌握卫生职业礼仪规范。
3. 树立对卫生职业的崇高感、自豪感与归属感。

第一节 概 说

一、职业素养的概念

知识积累

(一)职业的概念

所谓职业,就是人们由于社会分工和生产内部的劳动分工,而长期从事的具有专门业务和特定职责,并以此作为主要生活来源的社会活动。由于社会结构与社会分工的不同而形成不同的职业类型。

(二)职业素养的概念

从广义上讲,职业素养是人类在社会活动中需要遵守的行为规范。人们在一定的职业生活中能动地表现自己,就形成了一定的职业精神。职业素养包括:职业意识、职业知识、职业能力、职业道德、职业行为、职业态度和职业精神。

1. 职业意识 职业意识是人们对职业劳动的认识、评价、情感和态度等心理成分的综合反映,是支配和调控全部职业行为和职业活动的调节器。它包括创新意识、竞争意识、协作意识和奉献意识等方面。

2. 职业知识 从事职业必需的知识。包括专业知识、文化基础知识和专业人文知识。

3. 职业能力 一是围绕物的技术层面的能力,二是围绕人的人文层面的能力。

4. 职业道德 一方面,职业道德行为必须是基于对他人、对社会利益的自觉认识而表现出来的行为,没有这种自觉的认识,就不能构成道德行为;另一方面,职业道德行为必须是从业者根据自己的意志所做出的抉择。

5. 职业行为 主要是指执业过程中的行为规范。

6. 职业态度 系指个人职业选择的态度,包括选择方法、工作取向、独立决策能力与选择过程的观念,是个人对职业选择所持的观念和态度。

7. 职业精神 职业精神是职业价值观的体现,它是职业责任和职业良心的价值尺度,包括对职业行为的社会价值所做出的客观评价和正确的认识。职业精神的实践内涵体现在敬业、勤业、创业、立业四个方面。

二、卫生职业人文素养

知识积累

(一)卫生职业人文素养与素质的关系

卫生职业素养是指卫生领域从业人员的职业素养。职业素养包括科学技术层面的素养,也包括人文方面的素养。素质主要是隐性的,更偏向知识与能力的层面;素养是素质养成,着重于行为方面。从心理学的角度看,素质以先天性为主,素养以后天为主。

卫生职业人文素质除了具有一般职业素养的共性之外,还具有卫生职业自身的特殊性。素质是多方面的,包括知识、能力、行为三个层面。知识与能力为职业提供了前提条件和准备。行为为职业提供了必要的保障。但是,这三者都受到人文思想的支配与制约。三个方面只解决了“想不想做”、“能不能做”和“做不做得了”的问题,但不能解决“做不做得好,想不想做得好”。也就是说要解决人的主观能动性、积极性、主动性问题必须靠人文素质来推动。

(二)卫生职业人文素质的构成

卫生职业人文素质,就是在卫生职业中如何做人,如何对待他人尤其是患者。因此,卫生职业人文素质,就是卫生职业从业人员为了胜任卫生职业的根本任务而必须具备的与人交往的相关知识和基本能力。主要包括:

1. 社会交往与沟通能力方面 要为患者服务,就必须接触患者、了解患者,学会与患者进行沟通与交流。

(1)表达能力:表达能力主要为口语表达能力与书面表达能力。交谈属于一般性人文素质,而落实到卫生职业主要表现在卫生职业的语言流程、语言规范和问诊技巧等。

(2)基本沟通技巧:主要有一般性人际沟通和医患沟通。

2. 个人修养与卫生职业人文素养方面 个人基本修养包括:言谈、举止和个人基本形象。卫生职业人文素养主要包括:卫生职业礼仪、卫生职业形象、卫生职业操守以及卫生职业的崇高感、自豪感与归属感。

3. 职业适应能力 针对学生而言,主要是首次就业及转岗能力以及职业焦虑的处理能力。为了获得这个能力,必须对卫生职业有必要的了解。

(三) 卫生职业人文素养的构成

卫生职业人文素养包括:卫生职业礼仪、卫生职业形象、卫生职业操守以及卫生职业的崇高感、自豪感与归属感。

背景知识

1. 人文的概念 “人文”一词最早出现在《易经·贲》中:“文明以止,人文也。观乎天文,以察时变;观乎人文,以化成天下。”广义的人文是指人类一切的文化与文明,是以人为中心的个性、自由、价值、人格等思想文化体系,包括物质文明与精神文明。涉及人与自然、人与社会、人与人、人与自我之间四个层面。狭义的人文是指人的文化水平和伦理道德水平,涉及人的观念(世界观、人生观与价值观)和行为。

2. 人文素质的概念 从结构看,人文素质是一个人的人文知识、与人交往的能力、对人做事的行为的总称。

从内涵说,人文素质是指一个人做人的基本素质,做人包括如何提高自身的修养和如何对待他人。

人文素质的外延,站在结构的要素角度,从宏观看,包括人文意识、人文知识、人文实践能力、人文行为、人文精神等。如果从表现形态看属于内隐的。

人文素质的外延,站在形成的角度看,包括文化知识水平、伦理道德水平、心理个性等基本素质。从形态上讲也是内隐的。

人文素质的外延,从微观的外显角度看,包括语言修养、行为举止、个人形象、社会印象等。实际上人文素质可以从更具体的角度分析。

人文知识是人文素质的核心内容,人文行为是人文素质的具体表现,人文精神是人文素质的高度概括。人文知识的获得主要通过人文课程来培养和获得。人文课程主要包括:哲学、历史、文学、人际沟通、伦理学、逻辑学、人类学、宗教学、德育等学科。与人交往的能力简称“人文能力”。人文能力主要包括观察能力、判断能力、分析能力、理解能力、表达能力、组织管理能力和创造能力。人文能力主要是人文知识在实践中的转化而形成的。因为知识可以转化为能力,所以培根说“知识就是力量”。

人文素质的落脚点就是如何做人,如何对待他人。

3. 卫生职业人文素质的概念 卫生职业人文素质,就是卫生职业从业人员为了胜任卫生职业的根本任务而必须具备的与人交往的相关知识和基本能力。包括:语言素养、写作素养、沟通素养、个人修养与卫生职业人文素养、逻辑思维素养、对卫生职业的了解和适应、个人发展能力等。

第二节 卫生职业礼仪

一、什么是礼仪

知识积累

(一) 基本概念

1. 礼仪 是社会交往中的行为规范与准则。表现为礼貌、礼节、仪表、仪式。可以大致分

为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等几大分支。礼仪的主要功能,从个人的角度来看,一是有助于提高人们的自身修养;二是有助于美化自身、美化生活;三是有助于促进人们的社会交往,改善人们的人际关系;四是还有助于净化社会风气。

2. 礼貌的概念 人们在交往中的敬意、友好、得体的气度和风范。

3. 礼节的概念 交往过程中的形式和规范。

4. 仪表的概念 人的服饰、容貌和姿态。

(二)礼仪的特征、原则、功能与分类

1. 特征 共同性、继承性、统一性、差异性、阶层影响性、时代差异性。

(1)共同性:礼仪是社会化的产物。一定社会中的成员经过长期生活形成了一些共识,并将这些共识上升为共同遵守的行为规范。

(2)继承性:礼仪具有继承性。人类文化具有继承性。

(3)阶层影响性:不同阶层的人由于长期在某一个阶层生活而打上了该阶层的烙印。各阶层有其自身的文化特点和习俗。

(4)时代差异性:社会发展过程中,因物质与技术的改变导致观念与行为的改变,造成了时代差异。比如,过去人们通过写信向对方表达问候;今天主要以打电话向对方表达问候。写信的形式是书面语言,电话是口头语言。书面与口头语言有巨大的差异。

2. 原则 尊重、协调、适度、自律。

(1)尊重原则:尊重就是不反对或不干涉对方的自由。但尊重不表示认同或接受,尊重实际上表示中立。

(2)协调原则:就是共同合作,相互调和。要求照顾各方需要,而不能偏向一方。

(3)适度原则:就是要把握分寸,举止得体。在情感上把握深浅,在谈吐方面把握轻重,在举止上注意合适得体。

(4)自律原则:遵守在于自我约束。在社交中应注意自我克制。

3. 功能 沟通、协调、维护、教育。

(1)沟通:沟通就是建立联系,联系是进一步交往和交换思想的前提。

(2)协调:即平衡各方及各种利益,比如,“圆桌会议”形式的设立就是协调的产物。

(3)维护:礼仪可以连结双方,并保护双方之间的友好关系。

(4)教育:通过礼仪使双方相互学习。

4. 分类 政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪。

(1)政务礼仪:国家机关工作人员在工作场合所应遵守的有关人际交往的行为规范。其特点是:严肃性、规范性与系统性。

(2)商务礼仪:在商务交往中的人际行为规范。特点是诚信、愉悦和功利。商务礼仪的功能是提升个人形象与企业形象,其目的则是利益。因为一切商务活动都指向商业的最终目标——利益最大化。

(3)服务礼仪:即服务人员在工作中的规范化和程序化行为。服务的精髓在于殷勤。

(4)社交礼仪:是在社会交往过程中形成的行为规范。目的是为了维护社会秩序和伦理,建立社会道德规范。

二、卫生职业礼仪规范

知识积累

(一)仪容规范

1. 总的原则 正式、与身份相符、规范、实用。

2. 基本要求 医护人员的穿着有种种要求与限制。

(1)工作时必须穿工作装,不得穿便装。

(2)内衣的袖长、领口、下摆等不得超过工作服。

(3)不得穿高跟鞋、木屐、硬底鞋等造成较大脚步声的鞋子。

(4)不得戴耳环、鼻环、戒指等容易造成细菌感染的饰品。

(5)头发整理规矩。刘海不超过眉,鬓角毛发不盖耳朵,以免影响视线与听力。头发应全部放在圆筒帽内,前不露刘海,后不露发际。

(6)不穿过分暴露不雅观的衣服:如露脐装、吊带装、超短裙、迷你裤、背心、短裤。

(7)面部洁净:不施浓妆、不染甲、不做人体彩绘、不漂唇、不画眼影、不接假睫毛。

(二)仪态规范

1. 站姿 应体现礼貌、稳重、端庄、挺拔和修养。规范的站姿要领如下:

头正:两眼平视前方,嘴微闭,下颌内收,颈直,表情自然,面带微笑。

肩平:两肩平正,稍向后下沉。

臂垂:两手在身体两侧自然下垂或在体前交叉。

腿并:两腿立直,并拢,脚跟靠拢,两脚夹角成 60° 。

躯挺:挺胸、收腹,身体正、直,臀部收紧,重心上提。

2. 坐姿 坐姿应该体现出护士的谦逊、诚恳、娴静、稳重。坐姿的要领如下:

上半身挺直,坐满椅面的 $1/2\sim 2/3$,两肩放松,下颌内收,颈挺直,胸部挺起并且使背部和大腿成一直角,双膝微开,双手自然地放在双膝或椅子扶手上,小腿垂直于地面,两脚平行微开,随时可以站立应付紧急情况,不赞成其他坐姿,因不利于突发事件的应急处理。与患者交流时,不可将上身往前倾,或以手支撑下巴,切忌不停地抖动脚尖。

3. 走姿 行走优雅、稳健、敏捷、有朝气。规范的走姿要领如下:

头正:双目平视,收颌,表情自然平和。

肩平:两肩平稳,防止上下前后摇摆。双臂前后自然摆动,前后摆幅在 $30^{\circ}\sim 40^{\circ}$,两手自然弯曲,在摆动中离开双腿不超过一拳的距离。

躯挺:上身挺直,收腹立腰,重心稍前倾。

步稳:步履轻捷,柔步无声;步幅适当,行进的速度保持均匀、平稳,不要忽快忽慢。在正常情况下,步行速度应自然舒缓,显得成熟、自信。

(三)基本礼节

1. 主动招呼患者 采取时间问候可以适合所有对象,如:下午好。

2. 询问对方的需要与目的 一般让医护人员先讲,采取问答的形式比较好。

3. 正确、有分寸地回答对方 能回答的问题可以立即回答,不能回答的可以委婉回答。

4. 其他 患者离开必须有送别语。

链接1.1

三峡大学第一临床医学院护理礼仪规范

(一)仪容仪表文明规范

1. 医护人员、职工及勤杂人员上班时一律着规定的制式工作服。
2. 除宿舍、浴室等特殊场所外,院区公共场所不得穿拖鞋、背心、短裤。
3. 工作服应保持完整,无破损、无污迹,按规定佩戴工号卡。
4. 医护人员进入病区不着硬底鞋或高跟鞋,护士上班期间统一着工作鞋。

(二)举止文明规范

1. 举止端庄,行走大方,不勾肩搭背、不打闹、不边走边吃食品或吸烟。
2. 遇到同事或熟悉的患者及外单位客人,应主动做出礼节示意或问候。
3. 自行车进入院区必须推行,并按规定停放。
4. 爱护宣传设施及环境绿化、美化,不破坏宣传品。不随处张贴告示。
5. 对问路患者要热情和蔼地给予引导,遇到患者发生意外时,应主动帮助运送抢救。
6. 除抢救等工作需要外,乘坐电梯应让患者先行。

(三)输液巡视服务规范

1. 患者静脉输液时,床边必须挂输液巡视卡,巡视卡要求在操作完成后即刻挂好。
2. 凡输液患者应按病情(或遵医嘱)调节滴数。更换液体必须填写液体名称和内加药名。
3. 护士应按时主动巡视。一级护理患者每 15~30min 巡视 1 次,二、三级护理患者每 1h 巡视 1 次。
4. 护士应做到主动及时为患者更换液体。
5. 护士要了解病情,严密观察输液后病情变化,如发现患者出现输液反应,除按常规措施抢救外,应立即通知床位医生(或值班医生)和护士长进行抢救。
6. 巡视中要注意观察液体有无外渗,如发现局部组织肿胀及输入药液对皮肤组织有损伤时,应立即采取有效措施,并报告护士长及护理部。
7. 对输液患者要做好心理护理和生活护理,协助患者进餐(含半流质、流质),每次巡视要询问患者是否需要饮水、用厕。

(四)夜间巡视服务规范

1. 晚间熄灯前(21:00 左右),护士要督促探视者离开病室,协助患者做好睡前准备工作,并整理好病室秩序。
2. 按时关闭各病室电灯,打开地灯,将空调送新风开关、调温开关调至适当位置,以保证室内空气、温度适宜。
3. 夜间巡视护士要做到“四轻”(即说话轻、走路轻、操作轻、开关门窗轻),为患者创造良好的休息环境。
4. 按分级护理要求:
一级护理患者每 15~30min 巡视 1 次;
二级护理患者每 1~2h 巡视 1 次;