

护士形象与 礼仪规范

HUSHI XINGXIANG YU
LIYI GUIFAN

策 划 / 祁少海 邱丽容
主 编 / 方海云 成守珍
主 审 / 谢灿茂



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

护士形象与礼仪规范

HUSHI XINGXIANG YU LIYI GUIFAN



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

护士形象与礼仪规范 / 方海云, 成守珍主编. —北京: 人民军医出版社, 2010.5

ISBN 978-7-5091-3733-8

I. ①护… II. ①方…②成… III. ①护士—修养②护士—礼仪
IV. ①R192.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 072622 号

策划编辑: 郭伟疆 崔玲和 **文字编辑:** 王月红 **责任审读:** 余满松

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) 51927300-8031

网址: www.pmmp.com.cn

印刷: 潮河印业有限公司 **装订:** 京兰装订有限公司

开本: 880 mm × 1230 mm 1/32

印张: 2.375 **字数:** 53 千字

版、印次: 2010 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

印数: 0001~8000

定价: 12.00 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

本书以歌诀与图表相结合的形式，展示了护理人员在各种工作场景下的沟通技巧、举止范例、职业形象要点和在敏感（特殊）护理环境下的礼仪规范。本书图文配合，语言精练，可作为护理部提升护士整体素质和行为规范的培训教材，也适合参加护士执业考试的考生复习参考。

前言

“不知礼，无以立。”职业形象与工作礼仪不仅代表个人的素养，更重要的是代表了一个单位和行业的形象与文化。南丁格尔说：“护士是没有翅膀的天使，是真、善、美的化身。”基于职业的需要，护理人员应该力求做到心灵美、仪表美、举止美与语言美的和谐统一。护士职业形象是社会所赋予护士角色的特殊的要求。护士职业形象与工作礼仪的好坏直接影响着社会对护士职业的评价，也直接体现和影响着医疗护理服务水平的高低。因此，护士职业形象和工作礼仪的培训与实践，被越来越多的医院和护理管理者以及护理从业人员所重视。

近年来已有不少关于护士职业形象和工作礼仪的专著出版发行，对我国的护士职业形象的改善和提升起到了至关重要的作用。在护理专家对护士的职业形象要求和工作礼仪的原则基本趋于一致的前提下，为了使临床护士更快捷、更准确地掌握护士职业形象的要求和临床常见场景中的工作礼仪，使良好的职业形象和工作礼仪成为广大临床护士的修养和习惯，我们用歌诀与图像相配合的形式，将护士职业形象要求进行简洁的概括和提炼，力求做到言简意赅、朗朗上口、图文互补；用表格的形式展示护士在不同的工作场景中与服务对象的沟通原则，以及相应的语言、行为范例，力求达到简洁、实用、高效的目的；对一些容易产生误会或特殊的工作场景的礼仪范例（其中大部分为其他专著未提及过的内容），则以流程图的形式表述，以期给读者更具体、详尽的指导，以适应新时期护理工作的实际需要。

全书共3章，第一章为“图解护士职业形象”，包括护士的职业妆容、职业语言、职业风度、职业仪态。第二章为常见护理工作场景礼仪，其中住院部护士常见工作场景语言行为礼仪范例37个，门急诊护士常见工作场景语言行为礼仪范例33个。第三章为敏感或特殊护理工作场景礼仪范例，共24个。

护士职业形象美是护士的内在美与外在美交映生辉的整体美，是护士的品德修养和知识素养在言谈举止中的自然流露。护士要不断地加强职业道德修养，塑造美的心灵，拥有美的情感、情操及健康的人格，使自己的内在美与外在美有机地结合起来，以塑造出最佳的护士职业形象。

职业礼仪是一门社会科学，也是一种艺术的运用。真正的礼仪是一种修养和习惯，学习礼仪和掌握礼仪也不是一蹴而就的事情，它要经历一定的学习与实践过程。职业礼仪具有共通性和差异性，要得体地、适时地使用职业礼仪，还需要根据所在环境适时地进行变通。

在本书稿的编写和前期实际运作过程中，得到了中山大学第一附属医院特种医疗中心祁少海教授，何文、丁美琳、程权永主任和全体护士的大力支持和配合，在此一并致谢！

由于编者水平有限，经验不足，且各地区各医院工作环境条件不同，护理工作场景复杂多变，故本书难免有不全或不当之处，恳请专家、读者及同仁指正。

编者

2010年1月

于广州中山大学附属第一医院

目 录

第一章 图解护士职业形象	1
一、职业妆容	2
1. 着装	2
2. 发饰、发型	3
3. 戴燕尾帽的发型、发饰	4
4. 戴圆筒帽的发型	4
5. 戴口罩	5
6. 佩戴胸卡	6
7. 工作鞋	6
8. 佩戴饰品或装饰	7
9. 进出病区的便装	9
10. 淡妆上岗	9
二、职业语言	9
三、职业风度	9
四、职业仪态	10
1. 站姿	10
2. 不雅站姿	11
3. 坐姿	13
4. 不雅坐姿	14
5. 蹲姿拾物	15
6. 不雅的蹲姿	15
7. 行姿	16
8. 不雅的行姿	16

2 • 护士形象与礼仪规范

9. 推治疗车姿势	16
10. 持病历夹姿势	17
11. 端治疗盘姿势	17
12. 引领病人	18
13. 鞠躬	19
14. 微笑	20
15. 目光	20
16. 不雅眼神	21

第二章 常见护理工作场景礼仪 23

一、住院部常见护理工作场景语言行为范例	24
1. 见到陌生来访者	24
2. 听到他人呼叫或看到求助眼神	24
3. 应答呼叫铃	24
4. 接待见习（实习或进修）护士	24
5. 接待参观者	24
6. 因事让人等候	24
7. 打电话	24
8. 为病人实施医疗护理操作	25
9. 实施操作不成功	25
10. 病房晨间抽血	25
11. 发放大、小便标本容器	25
12. 天气变化巡房	26
13. 发药	26
14. 发现病人未按时服药	26
15. 给病人实施特殊操作或使用特殊药物	26
16. 送病人外出检查	27
17. 送手术病人	27
18. 急重症病人未缴纳医疗费	27
19. 发现病人产生轻生念头	28

20. 需做某种检查或治疗而病人不配合	28
21. 发现病人或家属违反医院规定, 如吸烟等	29
22. 病人出现行为失控	29
23. 病人或家属对护士有误会或言行粗鲁	29
24. 病人或其亲友要求翻看或收藏医疗文件	29
25. 发现病人自行调节输液速度	30
26. 病人或家属提出无法满足的要求	30
27. 抢救病人时, 另一病人要求帮忙	30
28. 查找不到病人检查报告单	30
29. 清晨护理操作影响病人的睡眠	30
30. 自己不小心冒犯了病人	31
31. 病人交待的事未及时办	31
32. 病人或家属声称要投诉	31
33. 病人表扬	31
34. 送出院患者	31
35. 病人馈赠红包、贵重礼品	32
36. 派发调查问卷	32
37. 工作人员相互称呼	32
二、门急诊护士常见工作场景语言行为范例	33
1. 有人向护士走来	33
2. 就诊者挂号后到接诊台报到	33
3. 不属本科的就诊者未挂号来咨询	33
4. 就诊者走错科室或楼层	33
5. 带病人到诊室就诊者	33
6. 见到年老体弱、行动不便的就诊者	33
7. 就诊者问有无开水供应	34
8. 看见行动不便的就诊者离开	34
9. 个别患者病情较急, 需要提前就诊	34
10. 优先安排特殊就诊者, 其他就诊者有意见	34
11. 护士工作不能暂停, 就诊者前来询问	34

4 • 护士形象与礼仪规范

12. 见到个别就诊者插队	34
13. 贵宾需要优先就诊	34
14. 接待按规定可优先诊病的就诊者	35
15. 属本科的就诊者未挂号先来询问	35
16. 有检查项目的检验单未找到	35
17. 不在本科取的检查结果	35
18. 就诊者询问检验结果	35
19. 就诊者拿着医生开出的检验单、处方	35
20. 同时接待几位就诊者询问	35
21. 就诊者手持各种检查单询问护士	36
22. 就诊者围观医生	36
23. 门诊抽血	36
24. 就诊者到注射室打针	36
25. 患者需做多次治疗	36
26. 患病小儿恐惧打针	37
27. 需要患者躺在床上或坐位做治疗	37
28. 需要患者脱衣(裤)做治疗	37
29. 请家属离开治疗室	37
30. 做完治疗后	37
31. 病人需转发热门诊	37
32. 接待留观患者	38
33. 向留观患者作留观介绍	38

第三章 敏感或特殊护理工作场景礼仪范例 39

一、接电话	40
二、接待新入院病人	41
三、晨间护理	42
四、交接班查房	43
五、接待病人或家属查账	44
六、派发住院收费“一日清单”	45

七、抢救病人	46
八、接受病人或家属询问病情	47
九、两人床边核对	48
十、请探访者离开病房	49
十一、接手术后病人	50
十二、接检查或治疗后病人	51
十三、接待会诊	52
十四、接受检查	53
十五、接受考试	54
十六、接受投诉	55
十七、接待一般探病者（未知身份）	56
十八、特诊门诊接诊	57
十九、接待领导或教授来探望病人	58
二十、善终护理之尸体料理	59
二十一、预防跌倒告知	60
二十二、褥疮危险告知	61
二十三、保护性约束告知	62
二十四、外周静脉置管告知	63

第一章

图解护士职业形象

职业形象是：职业第一，美丽第二



2 • 护士形象与礼仪规范

一、职业妆容

1. 着装

圣洁白衣护士爱，蓝、粉、绿、紫也不赖。



正确



正确

2. 发饰、发型

黑发自然显风采，鲜艳染色不应该，
长发盘起干练美，发卡头花固定来，
短发梳好放耳后，最忌遮眉长刘海。

短发



正确



不雅（刘海遮眉）

4 • 护士形象与礼仪规范

3. 戴燕尾帽的发型、发饰

燕尾帽、头上戴，雅致发型更可爱，
发饰简洁色素雅，职业之美展风采。

发饰



正确



正确

4. 戴圆筒帽的发型

无菌隔离要求高，佩戴圆帽确需要，
短发直接戴圆帽，刘海发际看不到，
长发盘起固定牢，再戴圆帽一样好。

圆帽



正确

5. 戴口罩

口罩完全遮口鼻，四周全然无空隙，
鼻翼以上遮一寸，松紧高低要适宜，
吸气内可成负压，每天换洗是必需，
谈话口罩应摘去，单双挂耳均不宜。

口罩



正确



正确



不雅（单侧挂耳）



不雅（双侧挂耳）

6 • 护士形象与礼仪规范

6. 佩戴胸卡

胸卡院徽左袋上，表扬监督大用场。

胸卡



正确

7. 工作鞋

护士鞋、白刷刷，低跟软底又防滑，
保持干净常抹洗，肉色袜子配最佳，
长短袜口不外露，穿着裙服更优雅。

鞋、袜



正确



不雅（袜口外露）