

HUSHI 护士礼仪手册

LIYI SHOUCE

主编 徐海燕 杨 英



全国百佳图书出版单位

中国中医药出版社

护士礼仪手册

主 编 徐海燕 杨妮娜

副主编 姜 晶 于宗慧 孙晓峰

编 者 (以姓氏笔画为序)

于宗慧 左艳蕾 卢俊丽 刘彩芹 刘彩娟

江丽娜 孙晓峰 纪伟仙 杨妮娜 宋春景

中国中医药出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

护士礼仪手册 / 徐海燕, 杨英主编. —北京:
中国中医药出版社, 2011. 3
ISBN 978-7-5132-0232-9

I. ①护… II. ①徐… ②杨… III. 护士—礼仪—
手册 IV. ①R192.6-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 234199 号

中国中医药出版社出版
北京市朝阳区北三环东路 28 号易亨大厦 16 层
邮政编码 100013
传真 010 64405750
北京卡梅尔印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/32 印张 4.375 字数 128 千字
2011 年 3 月第 1 版 2011 年 3 月第 1 次印刷
书号 ISBN 978-7-5132-0232-9

*

定价 15.00 元
网址 www.cptcm.com

如有印装质量问题请与本社出版部调换

版权专有 侵权必究

社长热线 010 64405720

读者服务部电话 010 64065415 010 84042153

书店网址 csln.net/qksd/

前言

随着现代护理模式的转变,良好的医疗护理服务质量对医院的发展起着决定性作用。护理工作的特殊性,要求护士不仅要有高尚的思想品德、扎实的理论知识、精湛的业务技术,还要具有良好的职业形象、礼仪修养及沟通能力。为了树立良好的护士形象,规范护理服务,加强护理人员的自身修养,提高护理服务质量,为病人提供优质满意的护理服务,我们编写了《护士礼仪手册》一书。本书是根据现代优质护理服务要求,针对目前医院护患关系紧张的局面,以提升护理人员整体形象和服务水平,加强护患沟通为目的而编写的。主要内容包括护士职业道德、护士仪表及服务规范、护士语言规范、护患沟通礼仪与技巧以及临床常见护患沟通情景实例等。在编写过程中,结合护士专业特点,紧扣临床护理实践并配有大量真实彩色图片,对护士应掌握的临床护理服务用语和行为规范等内容进行了阐述,内容全面,便于理解。

本书可供各医院广大护理人员和院校护理专业师生阅读参考。本书参考了各类有关护士礼仪的书刊资料,在此向各位编著者深表谢意。限于水平,所收内容难免有欠缺之处,敬请读者提出宝贵意见,以便再版时修订提高。

编者

2010年8月5日

目 录

第一章 护士职业道德	1
第一节 南丁格尔誓言	1
第二节 护士工作原则	1
第三节 护士职业道德规范	1
第四节 国际护士条例	2
第五节 护士品德修养	3
第六节 优质护理服务要求	6
第二章 护士仪表规范	9
第一节 护士服饰规范	9
一、燕帽：象征着护士职业的圣洁和高尚	9
二、装饰要求	10
三、护士戴口罩的职业标准	10
四、护士佩戴胸卡的要求	10
五、护士服要求	10
六、护士鞋袜的要求	11
第二节 护士形体规范	11
一、手姿	11
二、站姿	12
三、坐姿	12
四、行姿	13



五、蹲姿	14
六、持治疗盘	15
七、持血压计	15
八、持病历夹	16
九、持交接班本	16
十、推治疗车	16
十一、开关门	17
十二、搬、拿椅子	17
十三、眼神与表情	17
十四、鞠躬	19
十五、握手	20
十六、招手致意或挥手告别	20
十七、指引	21
十八、路遇礼仪	21

第三章 护士服务规范

第一节 门诊护士服务规范

一、分诊台	23
二、导医台	23
三、门诊手术室	24
四、体检中心	24
五、情景示范（体检就诊）	24

第二节 急诊护士服务规范

一、接诊室	25
二、治疗室	26
三、抢救室	26
四、情景示范（抢救室门外）	27





第三节 病房护士服务规范	28
一、入院接诊	28
二、检查治疗	28
三、护士巡视病房	29
四、手术前后	29
五、出院指导	29
六、输液巡视服务规范	30
七、病房护理组交接班规范	30
第四节 特殊科室护士服务规范	31
一、ICU 护士服务规范	31
二、手术室护士服务规范	32
三、供应室护士服务规范	33
四、产房助产护士服务规范	34
五、儿科护士服务规范	34
六、血透室护士服务规范	34
第五节 涉外护理服务规范	35
第六节 院内举止文明规范	37
一、集会文明规范	37
二、离座的要求	37
三、护士办公礼仪	37
四、护士道歉礼仪	38
五、上下楼梯及乘坐电梯礼仪	38
六、电话礼仪	39
七、乘坐班车礼仪	40
八、就餐礼仪	40
九、护士遇上级领导、遇检查人员的礼仪	40
十、行为举止的各种禁忌	40





第四章 护士语言规范	42
第一节 临床常用护理服务用语	42
一、常用文明用语	42
二、护士服务忌语	43
三、常用文明用语规范举例	45
四、病房护士护理服务用语	49
第二节 临床常用护理操作规范用语	57
第三节 特殊科室护理服务用语	81
一、急诊室护理规范用语	81
二、输液室护理服务用语	82
三、手术室护理规范用语	84
四、产科护理服务用语	85
五、监护室（ICU）护理规范用语	87
六、血液净化中心护理规范用语	89
七、体检中心护理规范用语	92
八、门诊护理服务用语	93
九、导医接待患者投诉	95
第四节 特殊检查护理服务用语	95
一、腹部超声检查用语	95
二、心电图检查用语	96
三、拍 X 线片检查用语	96
四、结肠镜检查用语	96
五、胃镜检查用语	97
六、CT 检查用语	98
七、核磁检查用语	98
八、气管镜检查用语	99





九、脑电图检查用语	99
十、钡餐造影检查用语	100
十一、内窥镜中心护理服务用语	100

第五章 护患沟通礼仪与技巧 101

一、护患沟通的类型	101
二、护患沟通的方法	101
三、护患沟通的作用	102
四、护患沟通的几点要求	103
五、处理好护患关系	104
六、职业语言美的特点	105
七、熟练的业务技术和良好的道德品质修养是 搞好护患关系的关键	106
八、护患语言沟通的五个要素	107
九、护患交谈的注意事项	107
十、护患沟通案例启示	108
十一、护患冲突的处置技巧	109
十二、语言交流中的禁忌	110
十三、沟通技巧在护理工作中的应用	111
十四、护患沟通技巧临床实例	113

第六章 情景示范实例 117





第一章 护士职业道德

第一节 南丁格尔誓言

余谨以至诚，
于上帝及公众面前宣誓：
终身纯洁，忠贞职守，
尽力提高护理之标准；
勿为有损之事，
勿取服或故用有害之药；
慎守病人家务及秘密，
竭诚协助医生之诊治，
务谋病者之福利。
谨誓！

第二节 护士工作原则

同情体贴，热情负责。
尊重人格，平等待人。
诚实谦让，文明礼貌。
竭诚服务，不谋私利。
实事求是，不弄虚作假。
恪守信誉，保守秘密。
积极配合，指导帮助。
及时沟通，团结协作。

第三节 护士职业道德规范

1. 热爱本职、忠于职守、对工作极端负责，对患者极端热忱。
2. 满足病人生理、心理、安全、求和、爱美的需要，使之处于最佳心理状态。
3. 尊重病人权利，平等待人，做病人利益的忠实维护者。





4. 审慎守密，不泄露医疗秘密和病人的隐私。
5. 求实进取，对技术精益求精。
6. 对同事以诚相待，互敬互让，通力合作。
7. 举止端庄，文明礼貌，遵纪守法，助人为乐。
8. 廉洁奉公，不接受病人馈赠，不言过其实，不弄虚作假。
9. 爱护公物，勤俭节约。
10. 以奉献为本，自尊自爱，自信自强。

第四节 国际护士条例

护士的基本职责有四点：增进健康、预防疾病、恢复健康和减轻病痛。

护士的工作是广泛需要的：珍视生命，尊重人的尊严和权利是护士的天职。对不同种族、民族、信仰、肤色、年龄、性别、政治观点和社会地位的人都要平等对待。

护士为个人、家庭和人群健康服务，并与其他有关部门协调进行。

护士与他人的关系：护士首先要对护理对象负责。护士在护理工作中要尊重护理对象本人的信仰、人格与风俗习惯，要为其个人的有关情况保密，同时可根据具体情况作出判断。

护士与工作的关系：为了对自己的护理行为负责，为了正确行使职权，护士必须不断地学习业务技术。在特定条件允许范围内，护士应达到最佳护理质量。护士在接受任务和把任务委托给他人时，要对自己或他人的能力有正确的估量。护士在履行职责时，要时刻保持护士应有的品格，要体现出护士的职业道德。

护士与社会的关系：护士应与其他公民共同行动，履行自己向社会提供服务的义务，以满足公众对卫生的需求和社会对护理的需求。

护士与同行的关系：护士在护理工作中与同行的关系是合作的关系。当同行或其他人的行为对某人的护理有危害时，护士应妥善处理。

护士与自己职业的关系：在理想的护理实践手段与护理教学手段的决定和运用方面，护士起重要作用。在丰富护理专业的基本知识方面，护士起积极作用。护士通过自己专业组织的活动，参与创造与维护社会





上、经济上公平合理的护理工作条件。

第五节 护士品德修养

1. 护士的情感与情操

护士面对病人时的情感：护士的情感具有职业的特征，要带着关心、爱护、体贴的情感去为病人进行各种治疗及护理。护士的角色模式要求护士一旦上岗，就要学会控制自己个人的情感，做到“忧在心而不形于色，悲在内而不形于声”。护士情感的表达应比较内涵，体现为护士适度的优美情感，大方自然，既不拘束，也不做作，表情举止不宜过于外露，表露时应恰到好处，如面带微笑不要强作笑容或哈哈大笑。

护士的情操：情操是人一种深沉、稳定、高级、复杂的情感，美好的情操是心灵美的基础。护士要树立“辛苦我自己，幸福千万人”的崇高情操及善良、温和、充满同情心的崇高形象。

护士的行为美感：表现为端庄、大方、整洁文雅、讲究礼貌、办事沉着而有分寸。清高、自负、扭捏、浮躁会使人产生厌恶的不良情绪。

2. 护士的诚实与宽容 诚实即忠诚老实。而护士诚实的美德体现为“慎独”精神，要求“说老实话，办老实事，做老实人”，“有人在与无人在一个样”。对护士而言，无论病人年长与年幼，昏迷与清醒，都能一如既往地按照操作程序与要求，一丝不苟地完成各项护理工作。

宽容是待人处世的美德。作为护士，应心胸宽阔，有容人之量。无论遇到怎样的境况，都不能与病人发生正面冲突以致矛盾激化，而应从体贴关怀入手，耐心说服、劝导，消除病人不良情绪，共同完成各项治疗与护理任务，以期早日康复。

3. 护士的语言

(1) 护士应使用规范的语言 语音清晰，声调优美。护士的语言交际应以普通话为主，同时也努力掌握当地方言，以排除或减少交谈中的障碍；音调适中，语气温和。以体现护士对患者关心体贴的情感，使患者听后感到亲切、依赖。

语义准确，词语达意。护士的语言要清楚、精练明确。向病人解释、交代问题或进行卫生宣教时尽量使用通俗易懂的语言，语法合乎逻



辑。如向病人交代问题时应把事情发生的时间、地点、过程、变化、因果关系等叙述明白，要概念、层次清楚。

(2) 护士的语言应达到治疗的目的 应通过语言交流给病人以温暖、安慰、鼓励，使病人排除心理障碍。

(3) 护士语言应坚持的原则

原则性与灵活性的统一 要以体现维护病人的利益为前提，讲求职业道德。应时刻想到护士的职业是以病人的需要为前提，对病人心存真诚，平等相待，不以救世主的姿态出现，避免引起病人的不快和反感。

严肃性与亲切性的统一 与病人交谈时应保持一定的严肃性，同时也让病人感到温暖亲切。但与一般病人交往时，应注意不要过多地谈论生活琐事，不要用命令的口气同病人讲话，或训斥病人。对一些言行不轨的病人，应严肃对待，加以劝阻，以保持护理工作的严肃性和护士自身的尊严。

坦诚与慎言相结合 护士与病人之间相互尊重的前提是以诚相见，护士应讲真话，信守诺言，才能得到病人的信任。

护士的语言应以情感为纽带，达到与病人沟通的最佳效果 与病人交谈时，应体现出对病人的同情和爱护之情，态度应自然大方，诚恳温和，面带关怀、亲切的微笑，在病人痛苦时则应收敛笑容，给予关注、同情的目光。进行交流的过程中，护士的姿势无论是站还是坐都应沉稳。进行操作时，应表情严肃，神情专注，切不可边做边聊，引起病人反感。

4. 护士的职业形象 护士的形象应是精神饱满、面带微笑、富有朝气、身体健康、干净整洁、举止文雅、反应敏捷、步履轻盈、沉着镇静、言语精练。在病人面前护士应态度认真，对病人的病痛、伤残、死亡应予以同情和帮助，不可漠不关心或嬉笑诙谐，也不能哭泣悲哀，做好保护性医疗。在护士办公室及病室内不应吃东西，不接受病人馈赠。如在护士办公室与病人或医生讲话，应注意保持平等的水平，如病人坐着，自己也坐着，若病人站着，自己也应起身与之谈话，否则，坐着同站着的病人讲话是对别人的失敬和失礼。称呼病人不宜用床号，应使用病人的名字，对长者要用尊称，并要注意讲话的语气语调，不要有引起





反感的不良情绪。

护士职业形象标准

仪表整洁，举止端庄。

精神饱满，面带微笑。

动作轻柔，技术娴熟。

反应敏捷，沉着冷静。

善于沟通，热情服务。

5. 护士应具备的几种意识

(1) 护士职业意识 在医院护理工作中，护士应该是一个德才兼备、具有良好心理素质的技术工作者，除了技术精湛、心理修养好外，还需要具备特有的职业道德修养。护理工作质量的优劣，护士思想境界的高低，涉及病人的利益，影响医患关系。护士之所以称为“白衣天使”就是因为护士通过自己的护理手段解除了病人的痛苦，恢复了病人的身心健康。所以，社会和工作的性质要求护士要有良好的职业道德。

(2) 护士角色意识 角色是个体在特定的社会条件下，于群体中所处的地位和身份。护理工作的性质和地位，决定了护士应具备强烈的角色意识，依其角色关系不同扮演不同的角色。

如：对待老年病人应是孝顺的女儿，说话言语要柔和清晰；对待小孩应是和善的姐姐，动作要轻巧敏捷，干净利落；对待同龄女性病人应是亲热的姐妹，言谈真诚朴实；对待同事应是亲如手足的同胞，工作要互相帮助，善于谅解别人，不计较个人得失；对待医生应是亲密的合作者，在疾病诊治过程中相互支持，富有高度的责任感。

(3) 护士心理置换意识 心理置换就是角色和地位相互交理解，即“设身处地”。近年来随着生活水平的不断提高，“择优就医、择优就护”已成为绝大多数病人的普遍心理。对那些择优就护的病人，要给予理解，以高度的同情心对待病人，热情耐心地满足病人的要求。同时要强化自己的专业技术和服务意识，尽职尽责，用自己的实际行动来增强病人对医护人员的信任感。有了这样特有的职业道德修养就可以激发护





理工作的热情，融洽护患关系，提高服务质量。

(4) 护士心理容量意识 “容量”心理学称为“胸怀”。护理工作是做病人的工作。病人的心理比一般的正常人心理更为复杂。在实施这项工作中，各种各样的矛盾和冲突无时不在、无时不有，变化多端、形形色色。这就需要每一位护士都应具有敏锐的观察力和广阔的心理容量。敏锐观察力就是要善于及时发现病人的各种症状及心理变化情况，为医生的治疗提供各方面的资料；广阔的心理容量就是要对病人所提出的方方面面的意见和要求听得进去，学会平衡自己的心理，协调自我意识，真正做到“宰相肚里能撑船”，同时还要掌握各种心理疏通方法，满足病人的基本需求，帮助病人恢复身心平衡。遇到误会时要善于谅解他人，遇到失败时要善于总结经验、吸取教训。

第六节 优质护理服务要求

- 1. 病区要求** 安静、整洁、舒适、安全。
- 2. 每名患者做到“六洁、四无、两短”** 头发洁、口腔洁、会阴洁、手指甲洁、脚趾甲洁、皮肤洁；无褥疮、无坠床、无护理并发症、无差错事故；头发、胡须短，手脚指（趾）甲短。
- 3. 对病人做到“三声”** 来有迎声、问有答声、走有送声。
- 4. 工作做到“四轻”、“四勤”** 说话轻、走路轻、操作轻、开关门轻；眼勤、手勤、嘴勤、脚勤。
- 5. “八心”** 爱心、热心、细心、虚心、关心、耐心、同情心、责任心。
- 6. “三化”** 操作常规化、工作规范化、管理制度化。
- 7. “三贴近”** 贴近临床、贴近患者、贴近社会。
- 8. “六满意”** 患者满意、社会满意、政府满意、医院满意、医生满意、护士满意。
- 9. “五个多一点”** 多一点尊重、多一点理解、多一点解释、多一点鼓励、多一点帮助。
- 10. “六个多”** 多一声问候、多一句解释、多一点同情、多一份关爱、多一些笑容、多一声祝福。





11. 敬业爱岗、全力以赴，实现“五好” 职业道德好、护理服务好、医疗质量好、医疗秩序好、社会效益好

12. “八个不说” 不礼貌的话不说，不耐烦的话不说；傲慢的话不说，责难的话不说；讽刺的话不说，刁难的话不说；泄气的话不说，庸俗的话不说。

13. “五不”安全防范意识 不随意简化操作程序，不存在丝毫侥幸心理，不忽视每一查、每一对，不凭主观经验和估计行事，不忽视操作中的病情观察。

14. 一提高 提高对病人的生理、心理、社会、精神文化等全方位的整体护理水平。

15. 二杜绝 杜绝差错事故发生，杜绝虚假现象出现。

16. 三及时 及时满足患者合理需求，及时准确执行医嘱，及时与患者家属沟通。

17. 四防范 防止压疮，防止坠床，防止烫伤，防止护理并发症。

18. 五做到 做到对患者有爱心，做到工作要细心，做到解释、宣教要耐心，做到各项操作让患者放心，做到合理收费，让患者安心。

19. 六保证 保证执行无菌操作规程；保证一人一带，一桌一布，一针一管；保证入院8小时完成卫生处置；保证护送住院患者做各项检查；保证工作、休息区域卫生清洁；保证各项护理措施有效落实。

20. 七主动 主动迎接新病人、迅速安排好床位、送病人到床旁；主动向咨询者打招呼，主动询问并给予帮助；主动了解对病人的检查结果，必要时向医生汇报；主动向医生报告病人病情；主动向病人做好各项宣教内容（入院、用药、治疗、检查、术前、疾病、饮食、活动、出院指导等）；主动向病人及家属征求意见；主动护送病人出院。

21. 八不准 不准衣帽不整上岗，在工作时间串岗、脱岗及穿护士服去就餐、会场、院外等；不准在工作时间会客、购物、干私活、长时间打私人电话；不准在工作时间内携带手机，工作需要携带者不准设置在有声状态；不准电话请假；不准在护士站扎堆聊天；不准在工作时间谈恋爱，带小孩；不准在工作场所内大声喧哗、听音乐；不准以任何理由顶撞或态度生硬地对待病人及家属。





22. 九个注意 接待新病人注意：微笑相迎、称呼恰当、服务主动、安置周到；协助病人进餐注意：饮食与医嘱是否相符；为病人服药注意：讲明药理、明确方法、看服到口、跟踪观察；为病人输液注意：准备充分、温馨穿刺、确保成功、慎防意外；陪送病人做检查注意：提前宣教、周密安排、耐心细致、全程陪伴；术前访视病人注意：耐心解释、满足需要、减轻压力、解除恐惧；与手术病人交谈注意：体贴入微、态度真诚、语言轻柔、护理周到；为病人做生活护理注意：语言和藹、操作轻柔、无微不至、奉献爱心；为病人做健康教育注意：深入浅出、因人而异、区别对待、通俗易懂。

23. 十个一句 入院时多介绍一句，以减少病人紧张；操作时多说一句，让病人感到放心；晨晚间护理时多问候一句，让病人感到舒心；手术前多解释一句，以解除病人恐惧；手术后多安慰一句，让病人感到亲切；发药时多嘱咐一句，让病人服药放心；送检时多呵护一句，让病人减轻焦虑；失望消极时多鼓励一句，让病人增加信心；宣教时多重复一句，让病人记得准确；出院时多关照一句，使病人感到温馨。

