

医学生礼仪

医药院校试用教材
(各专业通用)

医学生礼仪

主编 徐国庆
主审 傅砚修 李春华

05
61
99
7

人民卫生出版社

医药院校试用教材

(各专业通用)

医 学 生 礼 仪

主 编 徐厚斌

副主编 孙元儒 元福民 乔新法

编 者 (按姓氏笔画为序)

元福民 石海云 李国华
乔新法 孙元儒 徐国庆

主 审 傅砚修 李春华

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

医学生礼仪/徐国庆主编. —北京:人民卫生出版社,
1999

ISBN 7-117-03481-5

I. 医… II. 徐… III. 医学院校-学生-礼仪
IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 47155 号

医 学 生 礼 仪

徐 国 庆 主 编

人民卫生出版社出版发行
(100078 北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼)

北京人卫印刷厂印刷

新华书店经销

787×1092 16开本 8印张 181千字
1999年9月第1版 1999年9月第1版第1次印刷
印数: 00 001--10 000

ISBN 7-117-03481-5/R·3482 定价:9.50元

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)

著作权所有,请勿擅自用本书制作各类出版物,违者必究。

前 言

为更好地贯彻执行国家卫生部颁布的新教学计划中关于加强礼仪教育精神，全面提高医学生素质教育水平，我们编写了这本医学生礼仪教材。

本教材共分 10 章，内容旨在对大中专医学院校学生普及礼仪知识和进行医学礼仪教育训练。按照现代礼仪规范，比较全面地介绍了现代礼仪内容对医学工作的意义，将礼仪纳入医学实践当中，丰富和发展医学教育的内容。以进一步提高学生的自我提高能力和素质的提高，使学生在德、智、体、美、劳等方面全面发展。

山东省教委评估办公室傅砚修教授和山东省医学教育研究室李春华主任对本书的编写给予了极大的热忱和关注并担任主审，人民卫生出版社为本书的出版提供了有力的支持和保证；主编单位山东省泰安卫生学校、泰山卫生进修学院的领导和同志对编写工作付出了极大的努力，在此一并表示衷心的感谢！

在本书编写过程中，作者参阅采纳吸收了有关专家、学者的书籍和研究，受益非浅，深致谢意。但由于是初步探索和尝试，可供借鉴的资料不多，加之水平所限，尽管作者以最大的努力工作，错误和不当之处在所难免，恳请广大师生和读者给予热情指导和批评指正。

编 者

1999 年 6 月 8 日于泰山

目 录

第一章 礼仪概论	1
一、礼仪的本质.....	1
二、礼仪的特点.....	3
三、礼仪的功能.....	5
四、礼仪的原则.....	6
第二章 医学生仪容礼仪	8
一、整洁.....	10
二、简约.....	12
三、端庄.....	12
四、发型知识.....	13
第三章 医学生着装礼仪	17
一、服装与体型.....	20
二、色彩与格调.....	26
第四章 医学生举止礼仪	32
一、站姿.....	32
二、坐姿.....	34
三、步态.....	35
四、表情.....	36
五、介绍与自我介绍.....	38
六、递物与接物.....	40
第五章 医学生交谈礼仪	41
一、谈话礼仪.....	41
二、谈心礼仪.....	44
三、演讲礼仪.....	47
四、电话礼仪.....	52
第六章 医学生校园礼仪	56
一、尊敬师长.....	56
二、友爱同学.....	59
三、校园人际关系礼仪.....	63
四、国旗与国歌礼仪.....	66
五、其他礼仪.....	68
第七章 医学生社交礼仪	69
一、舞会礼仪.....	69
二、演出礼仪.....	72

三、联欢礼仪	74
四、游园礼仪	75
五、参观礼仪	77
六、乘车礼仪	79
七、礼品礼仪	81
第八章 医学生临床实践礼仪	83
一、实习生的“角色”转换	83
二、实习生的仪表礼仪	83
三、实习生的语言礼仪	84
四、接待各种病人的礼仪	87
五、处理医际关系的礼仪	95
六、查房、会诊中应遵守的礼仪	97
第九章 医学生写作礼仪	98
一、函电礼仪	98
二、赠言礼仪	101
三、病案书写礼仪	104
四、各种临床记录和其他书写礼仪	109
第十章 医学生礼仪与修养	116
一、礼仪与医德修养	116
二、礼仪与文化艺术修养	118

第一章 礼仪概论

一、礼仪的本质

礼仪是人类社会为维系社会正常生活而共同遵循的最简单、最起码的道德行为规范。它属于道德体系中社会公德的内容，是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的，并以风俗、习惯和传统等形式固定下来。

对个人来讲，礼仪是一个人思想水平、文化修养、交际能力的外在表现；对社会来讲，礼仪是精神文明建设的重要组成部分，是社会的文明程度、道德和生活习俗的反映。

我国是世界文明古国，富有悠久的礼仪传统，以“礼仪之邦”著称于世。在我国文化历史遗产中，有很多礼仪教育的内容虽然不少属于封建糟粕，但也有许多精华需要我们来继承下来，发扬光大。

“礼”起源于原始社会中氏族公社举行的宗教祭祀活动。“礼”的制定可以上溯到周代，周代的“礼”，在许多方面是后代“礼”的渊源。

我国古代思想家、教育家们十分重视“礼”的教育。“礼”的内容比较全面规定了处理、调整当时社会各种关系的准则和规范。

春秋末期的孔子就曾提出：“不学礼，无以立。”孔子小时常做练习礼的游戏。“入太庙，每事问。”后来还专程赴周向老子请教礼。他对于“礼”的研究下过不少功夫。他认为周礼吸取夏、商两代的经验，并有所发展，是比较完备的，所以他说“吾从周”。孔子选取了士必须学习的礼制十七篇，编辑成《礼》，也就是流传至今的《礼仪》。

孔子非常重视学生日常行为方面的养成教育，他要求学生衣冠整齐，走有走的样子，坐有坐的姿势，为人处世要彬彬有礼，温文尔雅。《史记·孔子世家》中就说：“孔子以诗、书、礼、乐教弟子，盖三千焉，身通六艺者，七十有二人。”其中“六艺”指的是以“礼”为首的礼、乐、射、御、书、数。

《仪礼》、《周礼》、《礼记》合称为“三礼”。“三礼”是我国最早最重要的礼仪论著。《周礼》是战国儒家所作。《礼记》成于战国末期儒者及西汉博士之手。《礼记》是对《礼仪》中所记载的古代礼仪条文所做的理论说明。《礼记·曲礼》第一句便是“毋不教”。文中还记载要对父母“出告反面”，意思是出门告诉父母一声，回家要和父母打个照面问候一下。对老师应该是“遭先生于道，趋而进”，“从于先生不越路”。书中内容是十分广泛具体的。

古人十分重视交往中双方要相互敬重，战国时代的孟子主张兴办学校，加强道德观念的教育，使人们养成孝敬父母、友爱兄弟、忠于长上、办事诚实及讲究信用等品德和风格。孟子还提出：“辞让之心，礼之端也。”在这里“端”是“萌芽”或“因素”的意思。孟子认为当自己的言行与别人发生矛盾的时候，首先要自我反省。比如“礼人不答，反其敬。”意思是说我有礼貌地对待别人，可是得不到相应的回答，那就是反问自

己，自己的恭敬够不够。任何行为如果没有得到预期的效果，便要反躬自责。

战国后期的荀子提出的“礼论”是其政治思想的中心，也是其教育思想的出发点。荀子说：“人无礼而不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”荀子认为“礼”是一种实践可行的东西，是人类清醒理智的历史产物，是社会用来维护政治秩序和规范人伦的客观需要。他指出对“礼”的认识和践行程度如何，是衡量贤与不肖和高低贵贱的尺度。他说：“礼者，人道之极也。然而不法礼，不是礼，谓无方之民；法礼，是礼，谓之有方之士。”

战国时成书的《弟子职》，托名管仲作，规定了学生尊敬老师的各种礼节，以及学习、生活方面的要求，是我国第一部学生守则，流传至今。

南北朝时期的颜之推，晚年为教训子孙，写了《颜氏家训》二十篇。这是他一生立身、治家、处事、为学的经验总结，在家庭教育史上有重要的影响，后人称此书为“家庭规范”。有人认为“古今家训，以此为祖”。

颜之推认为教育子弟越早开始越好，“人生小幼，精神专利，长成以后，思虑散逸，固须早教，勿失机也”，他觉得应在孩子精神专一的时候教育孩子，不要等长大成人，已经养成坏习惯的时候再去教育，那就失去了教育的最佳时机。

宋代著名教育家朱熹从教40余年，他编写了《小学》、《蒙童须知》等教材，这对儿童的教育，尤其是礼仪方面的教育是非常重要的。其中《蒙童须知》分为“衣服冠履第一”，“语言步趋第二”，“洒扫涓洁第三”，“读书写字第四”，“杂细事宜第五”等几个部分。每个部分要求得非常具体，如第一部分开篇就是“大抵为人，先要身体端正。自冠巾、衣服、鞋袜，皆须收拾爱护，常令洁净整齐。”第二部分开篇是：“凡为人子弟，须是常低声下气、语详缓，不可高言喧哄，浮言戏笑。”

《三字经》是我国流传时间最长、范围最广、影响最大的一本蒙学教材。相传为南宋学者王应麟所著。它被人们誉为“古今奇书”和“袖里通鉴纲目”。《三字经》已经被翻译成英、法、俄等多种文字在国外流传，还被联合国教科文组织选作儿童道德教育丛书。

《三字经》中写道：“为人子，方少时，亲师友，习礼仪。”意思是：“做儿女的，正当年少时，就要拜师访友，学习礼仪。书中还写道“我周公，作周礼，著六官，存治体。大小戴，注礼记，述圣言，礼乐备。”意思是：我们的周公，创制了一部《周礼》，记录着六部的官职，保存了周王朝治国的制度。汉朝的大戴（戴德）和小戴（戴德侄戴圣）曾注《礼记》记述了“圣人”的言论，使礼乐齐全了。

清代李毓秀撰辑了一本《训蒙文》，后来经过贾有仁修订后，改名为《弟子规》。它是以学规、学则的形式对学生进行学习指导和品德教育的启蒙读物。书中详细规定了学生在言谈举止方面的礼仪规范。其中有尊敬长者方面的要求：“或饮食，或走坐，长者先幼者后。”有仪表方面的要求：“冠必正，纽必结，袜与履，俱紧切。”有仪态方面的要求：“步从容，立端正，揖深圆，拜恭敬。”有禁酒的要求：“年方少，勿饮酒，饮酒醉，最为丑。”有语言方面的要求：“刻薄语，秽污词，市井气，切戒之。”有修养方面的要求：“见人善，即思齐，纵去远，以渐跻。”“惟德学，惟才艺，不如人，当自励。”……此书礼仪教育方面的内容十分丰富具体。

在我国历史上流传着许多讲究礼仪的佳话，比如“廉蔺交欢”，是说战国时代的蔺

相如以大局为重，谦让有礼，终于感动了廉颇，从此二人结为“刎颈之交”。妇孺皆知的“孔融让梨”，是说后汉时的孔融虽然年幼，但知礼让，将大梨分给别人，最小的梨留给自己。这个故事后来成为儿童教育的传统教材。“张良纳履”是说汉代张良肯放下架子为寒酸的老人拾鞋，并且恭恭敬敬地给老人穿上，从而感动了老人，得到老人送给的《太公兵法》，使得他从此运筹帷幄之中，决胜千里之外。“程门立雪”是说宋代杨时虚心向比自己年少的程颐求教，立于大雪之中待其睡醒，说明他多么尊敬老师。这些生动感人的故事都值得我们学习仿效。

古代礼仪教育强调从小抓起，养成习惯，做到体貌兼习，文质彬彬，举止与表情一致，行为美与心灵美相统一。

对于我国古代礼仪教育的历史遗产，一概排斥，简单抛弃是错误的；而盲目照搬，全面吸收也是有害的。我们应分清糟粕，以吸取精华。

我国近代和现代史上的许多伟大人物，在礼仪修养上都是相当深的。他们的作风、态度、待人处事、举手投足都成为我们的典范。毛泽东主席为顾全大局，1945年由延安去重庆与国民党政府谈判，在延安机场上，人们为他送别，毛主席站在飞机舱口，用右手举起那顶深灰色的盔式帽，举的很慢很慢，一点一点的，举过头顶的时候，忽然用力一挥，停在空中，一动不动了。毛主席这一举止动作，蕴含着深刻的意义，成为了永久性的历史镜头。

伟人们不但为中国革命事业创立了丰功伟绩，在继承发扬我国礼仪优良传统方面也成为我们学习的楷模。

在学校教育管理工作中，许多学校都非常重视加强对学日常礼仪规范的要求。天津南开中学曾在教学楼门前竖立一面镜子，上面写有40字镜铭：“面必净，发必理，衣必整，纽必结。头容正，肩容平，胸容宽，背容直。气象：勿傲，勿暴，勿急。颜色：宜和，宜静，宜庄。”敬爱的周总理在南开中学上学时，便是以此镜铭作为言谈举止的规范，因此在他的光辉一生中永远保持着举世公认的优美风度。

作为中华民族的后代，我们有权利、有义务、有责任弘扬我国优良的礼仪风范，为“礼仪之邦”再添光彩。

二、礼仪的特点

医护工作者礼仪是礼仪大家族里的一个重要成员；它与商务礼仪、文艺礼仪、科技礼仪、学术礼仪、体育礼仪、军事礼仪等礼仪相比，不但在适用对象、适用范围上存在着显著的差异，而且还具有以下方面的重要特征。

1. 具有规范性 医护工作者礼仪，本身就是医学工作者必须严格遵守的行为规范的一个重要组成部分。在许多具体问题上，它都以各种法律、规章、守则、制度等的形式，对医务工作者可以做什么，不该做什么，禁止做什么，明确地以肯定或否定的方式，为医务工作者的待人接物、律己敬人提供了一个既定的方向、模式或标准。例如医务工作者撰写病历需按照特定的格式进行；医生为病人做手术，要严格执行一系列的操作程序，为患者诊治不得收受礼品，面对患者身上极不具美感的伤痛处不能产生厌恶感，要充满爱心地一心赴救等等。

2. 具有强制性 医务工作者礼仪的许多内容既然是以法律、规章、守则、制度等

形式出现的，那么对于不遵守者就必须予以惩处，以确保医务工作者礼仪的尊严。对全体医务工作者而言，医务工作者礼仪具有强制的约束力，例如对于渎职、违反社会公德和在医务活动中人为造成重大医疗事故者，可根据有关的具体规定，分别给予政纪处分或者绳之以法。

3. 具有可操作性 医务工作者礼仪，注重的是切实有效，可行实用。因此，它绝非言之无物、不着边际的泛泛空谈，而是既有总体上的原则、方针，又重视在具体细节上对总体的原则、方针加以贯彻落实，使医务人员的具体行为有所参照。总之，医务工作者礼仪在实际工作中因其具有切实可行的可操作性，而对广大医务工作者大有帮助。例如，护理工作者在参加国际护士节授帽传授烛光时，怎样接受前辈护理专家传来的烛光，护理前辈怎样为新护士授帽、会场采用怎样的音乐等等，这些在医务工作礼仪中，规定得清清楚楚，操作起来十分便利，因而可以使人绝对免除不知所措之担心。

4. 具有民族性 由于世界各国的历史、文化、习俗、信仰和民族心理等因素有所不同，因此各国礼制均各具本民族的特色，不可一概而论。例如，在医患关系中，中国传统医学诊治过程的望、闻、问、切的四诊法与西医常用诊治法存有相当大的差异；在西方一般出席正规晚宴时，通常讲究要穿款式特定的晚礼服，而在我国，则一般规定男性穿西服或中山服套装，女性穿旗袍或西服套裙。二者的做法，都符合本地的国情和习惯，因而皆不为失礼。承认医务工作者礼仪的民族性特征，并不是反对借鉴别国的好东西和遵守国际惯例，而是与其他民族互相学习、互相尊重、求同存异，发扬优良的民族传统。

5. 具有阶级性 医务工作者礼仪具有鲜明的阶级性。对于这一点，任何人都不能否认。在春秋战国时期，以孔子、孟子为代表的儒家学派就不遗余力地倡导“礼制”，即以礼仪治国。在那一时期所形成的我国古代礼仪的奠基之作“三礼”——《礼仪》、《周礼》、《礼记》无一不是为了神化当时处于统治地位的奴隶主阶级或封建地主阶级，并且是以维护其阶级统治服务的。而我们当今学习有中国社会主义特色的医务工作者礼仪，也必须与我国宪法和党的基本路线保持一致，必须使之有利于社会主义精神文明建设，有利于为人民服务，为社会主义服务。这一切，都是医务工作者礼仪阶级性的具体体现。

6. 具有时代性 医务工作者礼仪必须符合历史发展的要求，体现时代的特色，对于以往各个时代的医务礼仪，我们可以研究、借鉴或者予以继承，但更重要的是要有所发展，有所创新，紧跟时代的发展步伐，而不能落后于时代。如果对过去的一切东西都不加分辨地全面照搬，生吞活剥，食古不化，不仅会被众人所耻笑，而且还会对当今的实际工作有所妨碍。例如，中国古代国家礼制是讲究“刑不上大夫，礼不下庶人”和“君君、臣臣”等礼仪的，将“巫医乐师百工之人”视为社会最底层的人，倘若在现在的医务活动中全面照搬抄这一套陈腐的封建做法，自然是行不通的。

中国自古以来就有重视礼仪的优良传统，中华民族历史上的许多杰出人物普遍都是提倡礼仪、重视礼仪的，孔子曾经为推行“礼治”而奔波一生，他认为：人们“不学礼，无以立。”荀子则把学礼的重要性与国计民生等等联系到了一起，他指出，“人无礼则不生，事无礼则不宁”，新中国建立后，在老一辈无产阶级革命家的主持下，我国的礼制建设继往开来，推陈出新，逐渐初具规模，它以务实、从简为特色，为树立服务行

业形象、净化社会风气方面，起到了一定的作用。

三、礼仪的功能

概括起来讲，礼仪具有以下几个功能。

1. 沟通功能 在人际交往中，双方都自觉地执行礼仪规范，这样便容易使双方之间的感情得到沟通，从而容易使人们之间的交际往来得到成功，进而有助于人们从事的各项事业得以发展。

2. 协调功能 礼仪的重要功能是对人际关系的调节，从一定意义上说，这是人际关系和谐发展的调节器。人们在交往时按礼仪规范去做，有助于加强人们之间相互尊重、友好合作的新型关系，缓解或避免某些不必要的情感对立与障碍。

3. 维护功能 礼仪是整个社会文明发展程度的反映和标志，同时礼仪也反作用于社会，对社会的风尚产生广泛、持久和深刻的影响，社会上讲礼仪的人越多，社会便会越和谐安定，在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。

4. 教育功能 礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，倡导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系，维护社会正常生活。遵守礼仪原则的人客观上也起着榜样的作用，无声地影响着周围的人。大家互相影响，互相促进，共同为社会主义精神文明建设做出贡献。

礼仪教育的目的：一是纠正违背礼仪规范的言语举止，施行礼仪规范的养成教育，使现有行为转变为应有行为。二是促进社会主义精神文明建设，树立良好的社会道德风尚。三是使社会、组织、团体、个人互相之间错综复杂的关系得到协调一致的同步发展。

具体来说，在当前形势下，在全体医务工作者中普及应用必要的礼仪是非常有意义的。老一辈无产阶级革命家在讲究礼仪方面都是以身作则、率先垂范的，敬爱的周恩来总理就是其中的一个光辉典范。他的一言一行、一举一动，不只是在礼仪方面为人表率，而且表现得得体适度，风度翩翩，令人倾倒。他曾不止一次地被外国政治家们称为“做人的楷模”，“真正有教养的中国人。”但是，在“十年动乱”期间，很多必要的礼制受到破坏，礼仪教育受到取缔，以礼待人的社会风尚受到谴责。十年动乱之后，党和国家大力倡导建设社会主义精神文明，开展了以弘扬礼仪为主旨的“五讲四美”活动，这些都极大地促进了礼仪的发展。

尽管如此，在实际礼仪活动中，有些人做得还是不尽如人意，有的人，甚至包括个别的医务工作者，虽然知道中国是举世闻名的礼仪之邦，但在其人际交往中，却完全表现得不知礼仪为何物，或是屡屡失礼于人，见笑于人，而毫不自觉，不以为耻。还有一些人，则错误地对礼仪产生了一种抵触情绪，认定礼仪使人拘束、不自在，而且纯属虚伪做作，可有可无。在实践中，他们在行动上自然而然地难有多少合“礼”之处。这些不正常的情况亟待扭转。因为它既不利于我国的社会主义精神文明建设，不利于全社会的安定、团结、秩序和稳定，而且也有损于我们整个中华民族的美好形象。

今天，在全国推行窗口服务行业优质服务的过程中，有必要在全体卫生工作者和医学生中普及必要的礼仪知识，使全体医务人员自觉养成遵守礼仪、依礼办事，以礼待人的良好习惯，并且为全社会重新养成知礼、讲礼的风气，带一个好头。在当前形势下，

在全体医务人员中普及、应用必要的礼仪，具有以下几个方面的重要作用：

第一，有助于医务工作者提高个人的素质。从本质上讲，一个人的文化素质和个人修养主要通过礼仪来进行外在表现的。在许多情况下，遵守、应用礼仪，是对一个有良好素质和良好修养的人的基本要求。

礼仪是通过人的行为活动来体现的。一个人的文化素质有多高，其个人修养到底如何，仅凭其自己或其他人的介绍，是不可靠的。只有通过亲自与其进行交往，观察对方的行为活动，看其是否讲究礼仪，才能得出比较正确和全面的结论。所以在这个意义上可以说：礼仪即教养。医务人员要提高个人素质和个人修养，就必须学习和遵守礼仪。

医务工作者的礼仪修养，是其素质的一个重要组成部分。医务工作者要想真正提高个人的素质，即提高自己的情趣、地位，塑造出个人的最佳形象，又赢得他人的尊重与好感，除了讲究礼仪之外，别无任何选择。例如，若是一名医务工作者在执行医务时，着装上过多地暴露身体，或是粗言秽语，举止不雅等不遵守必要的医务工作礼仪，人们必定会评价他是缺乏教养、素质不高的。

第二，有助于医务人员开展正常的工作。礼仪规定着人际交往的是非尺度，它一向是以人与人之间的相互交往和彼此关系为其关注重点的。在调节人际关系方面，它发挥着重要的作用。古人云：“礼者，敬人也。”礼仪的基本要求，就是要在人际交往中尊重交往对象，以便融洽人与人之间的相互关系，进而促进人际交往。

医务工作者在正常的工作中，遵守必要的礼仪，坚持以礼待人，依礼办事，对于协调与融洽自己工作对象之间的相互关系，增加彼此之间的理解与沟通，进而做好本职工作，必定有好处。正如孟子所说：“敬人者，人恒敬之。”

在工作中，如果不遵守医务人员礼仪，对患者吹毛求疵，亲疏有别，傲气十足，只能引起患者的反感，从而必将影响到工作的顺利开展。

四、礼仪的原则

礼仪的原则是处理人际关系的出发点和指导原则。具体而言，在学习、应用医务工作者礼仪时，必须遵循如下六项基本原则：

1. 自律的原则 所谓自律，就是要克己、慎独，以医务工作者礼仪来自我对照，自我反省，自我要求，自我约束，自我控制，自我检点，使自己的所作所为与医务工作者的称号相符。医务工作者礼仪，应当自觉、自愿，积极主动，而不一定非要外界的监督和他人的检查，不要人前人后不一样，班上班下不一样。

2. 敬人的原则 尊敬他人，是人际交往获得成功的最重要的保证，也是医务工作者礼仪的核心所在。所谓敬人，就是要求在运用医务工作者礼仪时，一定要把对交往对象的重视、恭敬放在第一位，时时处处都要与对方互尊互敬，互谦互让，和睦共处，而不能放弃对对方的友好与敬意，更不能漠视对方的人格尊严，不允许伤害任何人的自尊。

3. 整体的原则 即医务工作者不论身在何处，都被视为医疗界的代表，都体现着医务工作者的整体形象。医务工作者必须牢记自己个人代表着整个医务界形象，时时讲究礼仪，不负重任。

4. 均等的原则 是要求在运用医务工作者礼仪时，既要对不同的具体对象采取适当的不同的具体做法，又要在基本原则和基本态度上对一切人都平等相待，不分彼此。一视同仁。在应用医务工作者礼仪时，如果因亲疏有别而搞不平等，对于礼仪的基本精神就是一种背叛。

5. 真诚的原则 在应用必要的礼仪时，一定对人以诚相待，诚实无欺，诚心诚意。这样一来，对于他人的尊重与友好，才容易被对方所接受。不允许把礼仪视为一种骗人的伪装，而在具体操作礼仪时，言行不一，口是心非，投机取巧，做假骗人。

6. 适度的原则 凡事过犹不及，要求医务工作者在应用礼仪时适度，要认真得体，把握好分寸，不能做过头，也不能做得不到位。在处理人与人之间的相互关系时，尤其需要遵守这一原则。

第二章 医学生仪容礼仪

医学礼仪要求医学工作者必须具备医护职业形式美。

医护职业形式美是指医护职业生活中存在的美，主要指医护工作者外在的美，包括医护工作者的五官、体态、着装、举止、音色、眼神、语言、操作姿势等，这些美给人以五官的美感的满足。其根源既不能完全归结为医护人员本身的某个形式的属性，也不能完全归结为医护人员主观美感经验的表现，而是因为医护职业形式美与人们社会生活相联系，是因为这种美的形式反映与确证着人追求健美的本质力量，让人联想到健美。如护士体态匀称，五官端正、丰满、气质高雅，让人联想到女神维纳斯；护士的身材苗条，着装得体，步履轻盈、敏捷，让人联想到白衣天使，医护人员快活，声音甜润，笑靥常挂，让人联想到快乐。它会给人以美感，并在潜移默化中美化人们的心灵，激起人们对美好生活的追求。

医护职业行为效果美，指在医护职业生活中间接存在的美。主要指医护人员内在的美，通过医护实施的结果呈现出美。内在美包括积极的人生观、良好的思想品德、良好的职业心理品质，热爱医护专业，有一颗同情和愿为病人解除痛苦的心，有一双愿为病人解除痛苦的手，有一个强烈献身于医护事业的美好愿望。这就要求医护人员在知识、技能及心理和意志上给病人以帮助，使病人身心恢复其原有的平衡。这些美反映人们追求自身的需要的最高层次——自我现实的本质力量，让人联想到真和美，生命质量和生存价值的和谐统一。这种内在美是内容胜于形式的。

医护职业的形象美，是指医护职业内在美和外在美的有机结合和呈现，是一个医护人员本身良好素质加上职业相关知识的高度完美结合的典型化过程，美好的医护形象是一种典型形象，具有典型的性格，典型的意境，典型的情操，他通过医护实施，把病人的追求显示出来，因而能产生积极的、向上的，有利于康复，有利于生活和工作的力量，是医护职业内容和形式美和谐统一的体现。

护理艺术必须靠职业形象去体现，因此，护士必须具有现代护理职业美的要求，它包括以下几个方面：

外在美。护理人员在护理职业中要充分发挥自己的社会技能，使病人处于接受治疗的最佳身心状态，就必须通过自己的言、行、神、态与病人建立良好的人际关系。这就是说，护理人员的外在美在护理职业中是不可缺少的因素。

仪表美是护理人员与当事人初交时极重要的人际吸引，所谓第一印象。如果首次印象很好，就会为以后交往打下良好的基础。仪表一般是指护士的气质风度，例如服装合体、整洁、发不外露，护士待病人既要谦恭礼让，又不能粗俗；既要风度翩翩，仪表堂堂，又不能趾高气扬；既要姿态典雅，落落大方，又不能矫柔造作，故作姿态；既要和蔼可亲、平易近人，又不能失医患关系的界线。因此护理人员的仪表对病人有很大的心理影响，护理人员好的仪表会给人以亲近感以及给人以容光焕光，精神振作，动姿协调、庄重的安全感觉。

在护理工作中语言同样起着重要的作用。语言对病人可以“治病”也可以“致病”。语言是心理治疗与心理护理的重要手段。反之，若运用不当，又可导致心理性疾病的因素，因此护理人员的语言艺术修养很重要，护士说话的语义、语调、言词与表情，都要使患者感到诚恳可信，这就要求护士说话要轻，语言温和，速度要慢，态度和蔼，以达到同情、尊重、信任病人的目的。在护理中并可运用适当的手势和表情，加强语言的效能，对病人的痛苦，决不可漠不关心，毫无表情。对病人的交谈询问要耐心回答，病人提出的要求，应尽量给予满足，一时不能满足的要婉言加以解释，对一些粗暴偏激的病人，护士应保持沉着冷静、耐心解释。总之，护士要通过运用内容简要、具体、易懂、好记，使病人能按要求密切配合的语言，解释病情要恰如其分和合乎逻辑，要有高度的伦理性和讲究科学性，尽力解除病人的思想顾虑，使病人心情舒畅，心情愉快，以利于病人的康复。可见，护理人员的语言是思想感情与内心世界的表露，也正是政治素质反应在医德、修养方面的具体表现。

行为美是心灵的表现。行为美要求一切行为以符合社会利益为准则。护理人员的行为美体现在全心全意为病人服务的行为中，树立严肃认真的工作作风，这就是既要坚持严格的组织性、纪律性，又有实事求是的科学态度和勇于钻研刻苦学习的精神，忠于护理事业，忠于病人的利益。即急病人所急，想病人所想，树立救死扶伤的精神，以高度的同情心对待病人，热情、耐心地满足病人的要求。要善于敏锐地观察和分析病人心身两方面的动态变化，不断地掌握和解除病人的心理压力，并满足其生理上的护理需要。在病人面前情感稳定，能果断而不慌乱地处理问题。善于处理各种复杂的人际关系，要为病人保守机密；不能利用自己的职业谋取私利，严守工作岗位、严格履行岗位责任制，严格执行各种操作规程。工作严肃认真，一丝不苟，对病人亲切、体贴，尊重病人的人格，以乐观开朗的情绪对待病人，不因个人的情绪和不愉快的事，影响对病人的态度。善于谅解病人，不斤斤计较个人得失。对病人一视同仁、秉公办事，实事求是，对损害病员利益的事勇于抵制。护理工作正是这样一个为千千万万人幸福所需要的崇高的职业。人们的生、老、病、死都离不开护士，护理工作质量的优劣，护士思想境界的高低，都涉及千家万户的悲欢离合，忠于病人的利益是热爱人民这一共产主义道德在护理工作中的具体表现，是护士医德修养的表现，是护士在社会主义新时期行为美的表现。

内在美即心灵美，是指精神世界的美。心灵美是人的美的根本。海涅《波罗的海》中写道：“在一切造物中间没有比人的心灵美更好的东西了。”一个人要做到心灵美，必须以真为基础，以善为灵魂，以美为形态，达到真善美的统一。

护理工作的对象是各种各样追求健康的人，甚至是身患绝症的人，她们有的弥留于人间的时间已经不多了，求生欲强，内心矛盾冲突。护理人员置身于这些身心都不健康的病人之中，和他们朝夕相处，这就要求在这种特殊的环境中不断塑造自己的精神境界培养自身美德。除了有高尚的职业道德外，护理人员应有一双明亮的眼睛，看到病人的痛苦，并以自己的真诚、热情和闪光的精神去解除病人的痛苦；有一颗善良的心，与病人互相沟通，并用慈母的爱去温暖每一颗心；有一双艺术家的手用自己所创造的护理艺术为病人服务。让病人从自己这里不仅得到良好的护理，还能得到真、善、美的感情，同时得到一种人道主义的启迪。

技术美是现代护理形象的又一基本要求。护理人员必须掌握护理学的基本理论、基

本知识、基本技能。

南丁格尔曾经指出：“人是各种各样的，由于社会职业、地位、民族、信仰、生活、习惯、文化程度的不同，所得的疾病与病情也不同，要使千差万别的人都能达到治疗或康复所需要的最佳身心状态，本身就是一种最精细的艺术。”这一论述，说明护理职业的特点。要使病人达到最佳身心状态，光有外在美和内在美还不够，还必须具有丰富的临床经验和熟练的技艺操作，如何使基础护理艺术更加完美，则有赖于对护理技能熟练掌握和对审美原则的自觉应用，应注重护理与其他各科的内在联系，理论联系实际，将理论知识的掌握和实际操作技能的从严掌握给予同等重视，在加深理解和掌握护理理论的基础上，掌握熟练的基础护理技术，具备各项熟练规范的操作能力，并能随时预防和制止差错事故的发生，护理人员是维护人体美的忠诚卫士，这不仅体现在上述诸方面，还高度地体现在病情观察和危重病人的抢救中，护理人员要镇定自若，沉着凝重，配合敏捷，显示出在病人面前临危不乱、有条不紊的神色和动作，特有的职业风度和“抢救生命”的护理道德美。

综上所述，护理技艺美要求护理人员必须掌握基础医学、临床医学、预防医学的基本知识与技能；必须要有社会医学、心身医学、医学心理学、医学伦理学、医学美学等广泛的知识与观念；必须具备熟练、规范、精湛的技艺操作，这也是基础护理审美原则之一。

一、整 洁

1. 仪容应当干净。要求仪容应当干净，就是要努力使之无异物，无异味。显然，一名在病房或办公室工作的医务工作者，若总是给人以风尘仆仆的印象，并不会令人称道，反倒会因其不干净而让人生厌。

要做到仪容干净，重要的是需要常年累月坚持不懈，不厌其烦地进行以下仪容细节的修饰工作。

(1) 要坚持洗澡。洗澡可以除去身上的尘土、油垢、汗味，使人精神焕发，要常洗澡。在参加重大礼仪活动之前，还应当特意再加洗一次澡。

(2) 要坚持洗头。头发是人体的制高点，因为人们的发型多有不同，故此头发多受到人们的关注。只有经常坚持洗头，方可确保头发不粘连，不板结，无发屑，无汗馊气味。

(3) 要坚持洗脸。如果脸上常存灰尘、污垢、泪痕、汤渍，难免会让人觉得此人又懒又脏，所以除了早上起床后、晚上睡觉前洗脸之外，只要有必要、有可能，随时随地都要抽出一点儿时间来洗脸净面。

正确的洗脸方法有助于保持皮肤的弹性，保持血液循环良好的新陈代谢的正常运行，因此要注意洗脸的方法。

平日多吃水果蔬菜，多喝水，以保持足够的水分，防止皮肤粗糙干燥。保证足够的睡眠，使面部看上去红润。夏季要及时擦去脸上的汗渍，不要让其淌在脸上。

白天在自然光下，切不可浓装艳抹，这样往往适得其反。

(4) 随时去除眼角的分泌物。戴眼镜者还须注意，眼镜片上的多余之物也要及时揩除。

(5) 去除鼻孔的分泌物。

(6) 去除耳朵的分泌物。

(7) 去除口部的多余物。如口角沉积的唾液、飞沫、食物残渣和牙缝间的遗存的牙垢等。

2. 仪容应当整洁 要求仪容整洁，就是尽可能地使之整整齐齐，清清爽爽，不准其杂乱无章，邋邋塌塌。

应当坚持定期理发，平均半个月左右理一次。把头发梳理得井然有序，整整齐齐，绝对不允许蓬乱不堪。“蓬头”与“垢面”从来就是被相提并论的仪容不整洁的表现。

(1) 应当坚持定时剃须。除了具有特殊的宗教信仰与风俗习惯者之外，男性医护人员一般是不准蓄留胡须的。不留胡须，既是为了清洁，也是对服务对象的一种尊重。

(2) 应当坚持修剪鼻毛与耳毛。

(3) 应当坚持遮掩腋毛。医务人员在着装时，应有意识地避免选择会使腋毛昭然若揭的式样，如背心、无袖服等等。有些女性医护工作者在社交或休闲时，如欲穿着会使腋窝外现的服装，则必须先剃去腋毛，以免影响自身形象。

(4) 应当坚持掩饰腿毛。

3. 医务工作者的仪容应当卫生。就是要在日常生活中注意健康，防止疾病。

(1) 手要常洗。在每个人身上，手是与外界进行直接接触最多。也就最容易沾染脏东西，所以必须勤洗。洗手不仅仅限于饭前便后，而且是在各种场合，净手消毒，这一点对医护工作者尤为重要。

(2) 手指甲要常剪。医护人员不准许留长指甲。因为长指甲不但不符合医务工作者的身份，而且还容易藏污纳垢，给人以不卫生的印象。手指甲一定要经常修剪。其长度通常不应长过手指指尖，而且在修剪手指甲时，应同时清洁手指甲沟附近的皮肤。指甲不要过于修饰，若将指甲涂得大红大紫的与身份、年龄都很不谐调。此外，还应该提醒的是，任何公众的场合修剪指甲，都是不文明、不礼貌的举止。有的人有用牙齿啃指甲的坏毛病，这个动作既不卫生，也不雅观不成熟。

(3) 牙齿要常刷。坚持每天刷牙，消除口腔异味，维护口腔卫生，是非常必要的。有可能的话，在饭后都要刷一次牙。切忌用水漱口和咀嚼口香糖一类无效的方法来替代刷牙。医护人员还应养成平日不吃生蒜、生葱一类带刺激性气味的食物的习惯。

保持牙齿清洁，首先要坚持每日早晚刷牙。刷牙可以减少口腔细菌，清除牙缝里的饭渣，防止牙石沉积。刷牙时不可敷衍，应该顺着牙缝的方向上下刷，牙齿的各部位都应刷到，刷牙时间至少应在3分钟以上，这样才能起到洁齿的作用。

多吃蔬菜、水果和粗糙的谷类，以清洁牙齿。不吸烟，以防止牙齿变黄。

不要剔牙缝，不论是用牙签还是他物，都是不恰当的。尤其是不可以当众剔牙，若餐后一定要剔牙，应用手加以掩盖。牙缝有食物残渣，最好以饭后刷牙漱口的方式除掉它。

有口臭症状时，应该查明原因以治愈口臭。若是单纯性口臭而没有其他疾病，就多注意口腔卫生，坚持早晚认真刷牙，饭后漱口，不暴饮暴食，多吃清淡食物，戒掉烟酒。每日清晨，要空腹饮一杯淡盐水，平时多用淡茶水漱漱口，可以清除口腔中的异味。工作之前不要吃葱、蒜、韭菜等带有强烈异味的食物。必要时可以用口香糖减少口