



中等职业教育卫生部规划教材
全国中等卫生职业教育教材评审委员会审定

全国中等卫生职业学校教材
供 护理学类 专业用

护理礼仪

主 编 刘桂英



人民卫生出版社

7-43

33

33

全国中等卫生职业学校教材

供护理学类专业用

护 理 礼 仪

主 编 刘桂英

编 者 (以姓氏笔画为序)

马 慧 (云南省卫生学校)

刘桂英 (广西南宁市卫生学校)

李向东 (北京协和医院护士学校)

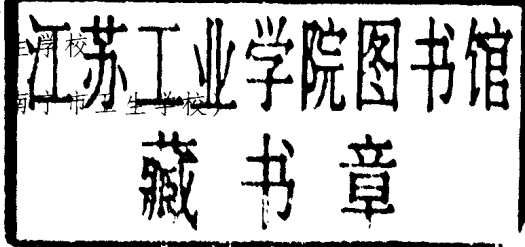
朱 莉 (河南省洛阳市卫生学校)

徐小兰 (武汉大学医学院职业技术学院)

梁 毅 (广西药科学校)

戴肖松 (湖南省益阳卫生学校)

秘 书 李国萍 (广西南宁市卫生学校)



人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理礼仪/刘桂英主编. - 北京:
人民卫生出版社, 2003
ISBN 7-117-05201-5

I. 护… II. 刘… III. 护理-礼仪-专业学校-
教材 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 092483 号

本书内封采用黑色水印防伪标识印制。请意识别。

护 理 礼 仪

主 编: 刘 桂 英
出版发行: 人民卫生出版社(中继线 67616688)
地 址: (100078)北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼
网 址: [http://www. pmph. com](http://www.pmph.com)
E - mail: [pmph @ pmph. com](mailto:pmph@pmph.com)
印 刷: 北京人卫印刷厂
经 销: 新华书店
开 本: 787×1092 1/16 印张: 9.25
字 数: 200 千字
版 次: 2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月第 1 版第 1 次印刷
标准书号: ISBN 7-117-05201-5/R·5202
定 价: 10.50 元

著作权所有, 请勿擅自用本书制作各类出版物, 违者必究
(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)

全国中等卫生职业教育教材评审委员会

顾问 祁国明

主任委员 孟祥珍

副主任委员 夏泽民、姜渭强

委员 (以姓氏笔画为序)

王玉玲 王 辉 王锦倩 邓步华 兰文恒

孙兆文 李常应 巫向前 吴德全 陈明非

金东旭 罗 刚 赵汉英 姜 辉 梅国建

熊云新 廖福义

秘书长 张 苇

中等职业教育卫生部规划教材编写说明

为了贯彻中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定，落实面向 21 世纪教育振兴行动计划中提出的职业教育改革规划，卫生职业教育教学指导委员会根据我国城乡卫生事业发展对中等卫生专门人才的需要，依据教育部有关文件精神，对“中等职业学校专业目录”中规定的医药卫生类 11 个专业编制了指导性教学计划与教学大纲。根据卫生部的部署，由卫生部教材办公室统一编辑、出版了医药卫生类 11 个专业的教学计划和教学大纲，按照新的教学计划和教学大纲的要求组织全国中等卫生学校的力量，编写了“中等职业教育卫生部规划教材”，这套教材共 111 种，将于 2001 年秋季开始陆续供各中等卫生学校使用，2002 年底全部出版。

这套教材全面贯彻素质教育的思想，从社会发展对高素质和中、初级卫生技术专门人才需要的实际出发，注重对学生的创新能力和实践能力的培养，既继承了 1994 年卫生部颁发的专业教学计划的科学、严谨、强化专业培养目标的优势，又充分考虑到社会发展、科技进步和终身教育的需要，贯彻了以全面素质为基础，以能力为本位的职教观念。为了保证“中等职业教育卫生部规划教材”的编写质量，2001 年 4 月成立了“全国中等卫生职业教育教材评审委员会”，在今后教材的规划、组织、编写、管理、使用、培训、评审等工作中起参谋、纽带作用。

希望各校师生在使用“中等职业教育卫生部规划教材”的过程中，注意总结经验，及时提出修改意见及建议，使其质量不断完善和提高。

卫生部教材办公室

2001 年 6 月

中等职业教育卫生部规划教材品种

- | | |
|----------------------|-------------|
| 01. 《语文（上册）》 | 主 编：郭常安 |
| | 副主编：刘重光 |
| 02. 《语文（下册）》 | 主 编：郭常安 |
| | 副主编：刘重光 |
| 03. 《英语（上册）》 | 主 编：梁遇清 |
| | 副主编：孙国棣 |
| 04. 《英语（中册）》 | 主 编：梁遇清 |
| | 副主编：孙国棣 |
| 05. 《英语（下册）》 | 主 编：梁遇清 |
| | 副主编：孙国棣 |
| 06. 《数学（上册）》 | 主 编：秦兆里 |
| | 副主编：秦玉明 |
| 07. 《数学（下册）》 | 主 编：秦兆里 |
| | 副主编：秦玉明 |
| 08. 《物理》 | 主 编：刘发武 |
| * 09. 《化学》 | 主 编：张锦楠 |
| 10. 《计算机应用基础》 | 主 编：刘书铭 |
| * 11. 《正常人体学基础》 | 主 编：刘英林 |
| | 副主编：刘桂萍、欧阳槐 |
| * 12. 《解剖生理学基础》 | 主 编：彭 波 |
| | 副主编：江 红、王汝信 |
| * 13. 《病原微生物学与免疫学基础》 | 主 编：姚秀滨 |
| * 14. 《病理学基础》 | 主 编：丁运良 |
| | 副主编：王志敏 |
| * 15. 《药理学基础（一）》 | 主 编：王开贞 |
| * 16. 《心理学基础》 | 主 编：陆 斐 |
| * 17. 《护理概论》 | 主 编：李晓松 |
| * 18. 《护理技术》 | 主 编：马如娅 |
| | 副主编：鲍曼玲 |
| * 19. 《临床护理（上册）》 | 主 编：夏泉源 |
| | 副主编：党世民、蔡小红 |
| | 阎国钢 |

* 20. 《临床护理 (下册)》

* 21. 《社区保健》

* 22. 《遗传与优生》

* 23. 《产科学基础》

* 24. 《妇婴保健》

25. 《药理学基础 (二)》

26. 《中医学基础》

27. 《常用诊疗技术》

28. 《疾病概要 (一)》

* 29. 《疾病概要 (二)》

30. 《康复医学概论》

31. 《健康教育》

32. 《预防医学》

33. 《保健学基础》

34. 《急救知识与技术》

35. 《康复功能评定》

36. 《康复治疗技术》

37. 《康复护理技术》

38. 《疾病康复学》

* 39. 《有机化学》

* 40. 《分析化学》

* 41. 《寄生虫学检验技术》

* 42. 《免疫学检验技术》

* 43. 《微生物学检验技术》

* 44. 《临床检验》

* 45. 《生物化学检验技术》

主 编: 夏泉源

副主编: 辛琼芝、张静芬

主 编: 陈锦治

副主编: 黄惟清

主 编: 康晓慧

主 编: 宋秀莲

副主编: 任新贞、谢 玲

主 编: 倪必群

主 编: 范志刚

主 编: 廖福义

主 编: 于三新

副主编: 常唐喜

主 编: 闫立安

副主编: 王志瑶

主 编: 任光圆

副主编: 戴 琳

主 编: 李茂松

主 编: 肖敬民

主 编: 陈树芳

副主编: 张兆丰

主 编: 李胜利

副主编: 卢玉清

主 编: 谢天麟

主 编: 章 稼

主 编: 梁和平

副主编: 刘海霞

主 编: 王瑞敏

主 编: 李忠泰

副主编: 李贵川

主 编: 曾崇理

主 编: 李锡霞

主 编: 尹燕双

主 编: 鲜尽红

主 编: 郭积燕

副主编: 董 奇

主 编: 赵桂芝

副主编: 何建学、黄斌伦

主 编: 沈岳奋

副主编: 费敬文

- | | |
|--------------------------|--------------|
| * 46. 《卫生理化检验技术》 | 主 编: 梁 康 |
| | 副主编: 何玉兰、覃汉宁 |
| * 47. 《病理学检验技术》 | 主 编: 姜元庆 |
| | 副主编: 马 越 |
| 48. 《无机化学》 | 主 编: 刁凤兰 |
| 49. 《生物化学》 | 主 编: 程 伟 |
| 50. 《组织胚胎学》 | 主 编: 赵 明 |
| 51. 《免疫组织化学和分子生物学常用实验技术》 | 主 编: 王学民、田乃增 |
| 52. 《临床病理诊断基础》 | 主 编: 陈家让 |
| 53. 《口腔解剖生理学基础》 | 主 编: 李华方 |
| | 副主编: 谢善培 |
| 54. 《口腔疾病概要》 | 主 编: 李葛洪 |
| 55. 《口腔修复材料学基础》 | 主 编: 杨家瑞 |
| * 56. 《天然药物化学》 | 主 编: 王 宁 |
| * 57. 《药物化学》 | 主 编: 唐跃平 |
| * 58. 《天然药物学基础》 | 主 编: 李建民 |
| | 副主编: 张荣霖 |
| * 59. 《药理学基础》 | 主 编: 姚 宏 |
| | 副主编: 吴尊民 |
| * 60. 《药事管理》 | 主 编: 张乃正 |
| * 61. 《药物分析化学》 | 主 编: 李培阳 |
| | 副主编: 吴凯莹 |
| * 62. 《药剂学基础》 | 主 编: 陈明非 |
| | 副主编: 方士英 |
| * 63. 《药品经营与管理》 | 主 编: 张钦德 |
| 64. 《会计学基础》 | 主 编: 王富阶 |
| 65. 《药品市场学》 | 主 编: 钟明炼 |
| 66. 《电工学基础》 | 主 编: 傅定芳 |
| 67. 《常用制剂设备》 | 主 编: 高 宏 |
| 68. 《药物合成反应》 | 主 编: 牛彦辉 |
| 69. 《工业微生物》 | 主 编: 吕瑞芳 |
| 70. 《可摘义齿修复工艺技术》 | 主 编: 姚江武 |
| | 副主编: 解岩红 |
| 71. 《固定义齿修复工艺技术》 | 主 编: 林雪峰 |
| | 副主编: 杨向东 |
| 72. 《口腔正畸工艺技术》 | 主 编: 杜维成 |
| 73. 《口腔医学美学》 | 主 编: 肖 云 |
| 74. 《口腔预防保健》 | 主 编: 马 涛 |
| 75. 《人际沟通》 | 主 编: 黄力毅 |

- | | |
|------------------------|--------------|
| 76. 《眼科疾病基础》 | 主 编: 孟祥珍 |
| 77. 《眼镜光学基础》 | 主 编: 戴臣侠 |
| 78. 《电工与电子技术》 | 主 编: 赵笑畏 |
| | 副主编: 王立普 |
| 79. 《X 线物理与防护》 | 主 编: 李迅茹 |
| 80. 《人体解剖生理学基础 (影像专业)》 | 主 编: 高明灿 |
| | 副主编: 夏武宪 |
| 81. 《医用 X 线机构造和维修》 | 主 编: 王德华 |
| | 副主编: 程远大 |
| 82. 《X 线摄影化学与暗室技术》 | 主 编: 吕文国 |
| 83. 《影像技术学》 | 主 编: 李 萌 |
| | 副主编: 陈本佳 |
| 84. 《影像诊断学》 | 主 编: 赵汉英 |
| | 副主编: 王学强 |
| 85. 《模拟电子技术学》 | 主 编: 朱小芳 |
| 86. 《超声诊断学》 | 主 编: 夏国园 |
| | 副主编: 于三新 |
| 87. 《心电图诊断学》 | 主 编: 刘士生 |
| | 副主编: 刘昌权 |
| 88. 《细胞生物学及细胞培养技术》 | 主 编: 张丽华 |
| 89. 《生物药物基础》 | 主 编: 陈树君 |
| 90. 《实验动物学基础及技术》 | 主 编: 白 蓉 |
| 91. 《免疫学与生物技术》 | 主 编: 胡圣尧 |
| 92. 《微生物学与生物技术》 | 主 编: 库 伟 |
| | 副主编: 夏和先 |
| 93. 《生物化学与生物技术》 | 主 编: 李宗根 |
| | 副主编: 黄 平 |
| 94. 《生物制品基础及技术》 | 主 编: 朱 威 |
| | 副主编: 段巧玲、徐闻清 |
| 95. 《输血与血型基础》 | 主 编: 董 芳 |
| 96. 《生物药物制剂工艺》 | 主 编: 邓才彬 |
| 97. 《实验室管理与质量控制》 | 主 编: 冯仁丰 |
| 98. 《社区卫生管理》 | 主 编: 常唐喜 |
| 99. 《卫生统计》 | 主 编: 韩 敏 |
| | 副主编: 钟 实 |
| 100. 《流行病学概论》 | 主 编: 周海婴 |
| 101. 《医学信息检索》 | 主 编: 李一杰 |
| 102. 《卫生信息管理》 | 主 编: 梁玉涛 |
| | 副主编: 蒋 琬 |

#103. 《护理礼仪》	主 编：刘桂英
#104. 《医学专业英语（上册）》	主 编：刘国全
	副主编：王 霞
#105. 《医学专业英语（下册）》	主 编：刘国全
	副主编：王 霞
#106. 《美育》	主 编：朱 红
#107. 《营养与膳食指导》	主 编：洪安琪
#108. 《就业与创业指导》	主 编：温树田
#109. 《卫生法规》	主 编：钱丽荣
#110. 《医学伦理学》	主 编：刘邦武
#111. 《社会学基础》	主 编：李建光

注：标*为教育部规划、审定的中等职业教育国家规划教材

标#为必选课教材

前 言

随着社会主义精神文明建设的广泛开展, 各行各业对职业修养与礼仪规范的要求也越来越高, 而医疗服务作为社会主义精神文明建设的“窗口”行业, 应该有更好的职业修养和更科学的礼仪规范。因此, 医护人员学习必要的工作礼仪知识, 培养优良的礼仪修养已是现代医学和社会进步的必然要求。

在相当长的时间里我国的医护人员只注重提高自身的医护技术水平, 而忽视了职业素质修养与礼仪规范的培养, 以至在人们印象中医护人员缺乏必要的亲和力。随着医学模式的转变, 医学已从单纯的生物医学领域向心理、社会领域扩展, 医护人员的形象、言谈举止、音容笑貌, 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, 医护人员学习职业礼仪, 提高整体素质, 提高服务质量, 实现以病人为中心的整体服务, 是现代医学模式转变的需要。

本教材正是为了适应社会进步和现代医学模式转变的需要, 也是为了贯彻落实第三次全国教育工作会议精神和中共中央国务院“关于深化教育改革全面推进素质教育的决定”, 在教育部、卫生部的领导下, 根据 2001 年卫生职业教育教学指导委员会编制的中等职业学校医药卫生类专业教学计划和教学大纲的要求编写的, 可供卫生中等职业学校护理专业教学使用, 也可作为临床护理工作人员素质教育培训的重要参考书。

全书共分为九个部分, 较为全面系统地介绍了护理工作者应当掌握的礼仪常识, 绪论部分主要介绍礼仪的发展简史、基本概念及护理礼仪的重要性等; 第一章至第六章为本书的重点, 主要对护理职业人员的仪容、举止、服饰、言谈、交往、工作等方面的礼仪要求作了全面、详细的介绍, 并辅以具体的行为模拟训练, 注重职业礼仪的实用性和可操作性, 使学习者能真正做到学以致用; 附录一介绍相关的礼仪知识, 作为学生自学的参考内容; 附录二为本门课程的教学大纲, 作为教师教学的指导性文件, 各校可根据自己的实际情况参照执行。学习和掌握好本书所介绍的这些职业礼仪规范, 对提高护理人员的整体素质, 提高服务质量, 提高医疗服务的社会效益和经济效益都具有十分重要的意义。

在护生学习阶段即对其强化职业礼仪的教育, 全面提高护生的整体综合素质, 是在医学职业教育中实施素质教育的一项改革举措, 是贯彻落实中共中央国务院“关于深化教育改革全面推进素质教育的决定”的具体表现, 它将有利于把学生培养成为新型合格的护士, 是顺应现代社会医学发展趋势的。

本书作者均为活跃在临床护理和护理教育第一线的工作者, 他们查阅了大量的有关书籍和资料, 结合临床护理工作的实际需要, 以及社会各阶层民众对医疗护理服务提出的种种意见、建议, 几经研讨, 数易其稿著成此书, 希望能对中等卫生职业教育的教学改革起到一定的促进作用, 也希望能对临床护理人员的职业礼仪素质的培养提高起到一定的指导作用。

由于编者时间仓促，水平有限，书中难免有疏漏和不足之处，恳请专家、同行以及广大师生不吝指正。

在编撰此书的过程中，得到了有关专家的大力帮助，同时编者参考和引用了国内外大量有关礼仪的书籍，恕不一一慕列，在此一并致谢。

编 者

2002 年 8 月

目 录

绪论	1
一、礼仪发展简史	1
二、礼仪的基本概念	2
三、礼仪的特点和作用	3
四、礼仪的基本原则	4
五、护理礼仪的重要性及培养	5
第一章 护士仪容礼仪	8
第一节 头面仪容	8
一、头发	8
二、面容	11
三、化妆	12
第二节 表情仪容	13
一、眼神	13
二、笑容	16
第三节 护理工作中的仪容礼仪	18
一、头面修饰大方	18
二、身体修饰整洁	19
三、表情流露亲切	20
四、行为模拟训练	20
第二章 护士举止礼仪	22
第一节 手姿	22
一、基本手姿	22
二、禁忌手姿	23
三、常见手势语	23
第二节 站姿	26
一、基本站姿	26
二、禁忌站姿	26
附：蹲姿	27
第三节 坐姿	27
一、基本坐姿	27
二、禁忌坐姿	28

三、入座与离座	28
第四节 行姿	29
一、基本行姿	29
二、禁忌行姿	29
三、行走中的礼仪	29
第五节 行礼	32
一、行礼的一般原则	32
二、行礼的形式	32
第六节 护理工作中的举止礼仪	36
一、站立有相	37
二、落座有姿	37
三、行走有态	37
四、举手有礼	37
五、行为模拟训练	38
 第三章 护士服饰礼仪	44
第一节 着装	44
一、着装的基本原则	44
二、不同场合的着装	52
三、着装的注意事项	52
第二节 佩饰	53
一、首饰	53
二、手表	55
第三节 护理人员的服饰礼仪	56
一、工作时的着装	56
二、非工作时的着装	58
 第四章 护士言谈礼仪	61
第一节 言谈的基本礼仪	61
一、敬语	61
二、谦语	62
三、雅语	63
四、言谈的注意事项	63
第二节 言谈的艺术	64
一、谈话选题恰当	64
二、言辞表达准确、礼貌	66
三、其他言谈的技巧	67
第三节 护理工作中的言谈礼仪	70
一、礼貌准确的语言表达	70

二、选择恰当的谈话内容	72
三、护理工作中的礼貌用语与禁忌用语	74
四、行为模拟训练	75
第五章 护士交往礼仪	77
第一节 见面礼仪	77
一、称谓礼仪	77
二、介绍礼仪	79
第二节 通联的礼仪	81
一、通讯礼仪	82
二、文书礼仪	84
第三节 往来礼仪	88
一、迎送礼仪	88
二、乘车礼仪	89
三、馈赠礼仪	91
第六章 护理工作礼仪	94
第一节 门诊护士工作礼仪	94
一、接诊礼仪	94
二、护理治疗工作中的礼仪	95
第二节 急诊护士工作礼仪	96
一、急诊护士素质要求	96
二、急诊接待礼仪	96
三、急诊救护礼仪	97
第三节 病房护士工作礼仪	98
一、病人入院护理礼仪	98
二、病人进入病区后的护理礼仪	98
三、病人出院护理礼仪	100
第四节 手术室护士工作礼仪	100
一、术前工作礼仪	100
二、术中工作礼仪	102
三、术后工作礼仪	103
第五节 护理工作礼仪	103
一、护理操作的礼仪要求	104
二、常用护理操作礼仪范例	106
三、同事间交往的礼仪	110
四、行为模拟训练	111
附录一 其他礼仪知识	113

一、行政工作礼仪	113
二、社交礼仪	120
三、部分习俗礼仪	124
附录二 《护理礼仪》教学大纲	129

绪 论

我国是历史悠久的文明古国，悠悠五千年的文明史形成了高尚的道德准则和完整的礼仪规范，自古就有“文明古国”、“礼仪之邦”的美誉。我们的祖先自古就十分重视社会的文明与道德，尤其注重其表现形式—礼仪。礼仪是一个国家社会风气的现实反映，是一个民族精神文明和进步的重要标志。

在现代社会，礼仪规范对现代人类生活的影响越来越大。各行各业，尤其是服务业更是把礼仪修养培训作为本行业上岗培训的基本内容。医疗卫生服务作为一个特殊的服务行业，已意识到职业礼仪修养对提高行业服务质量的重要性。对医务人员，尤其是临床第一线与病人接触最多的护理人员加强礼仪修养教育，已成为护理教育不可或缺的重要课程。

一、礼仪发展简史

礼仪是由习俗演变而来的。人类相袭成俗的各种惯例，渐渐演变成了后来的礼仪。人类形成群体生活后，经过长期的朝夕共处，逐渐形成了共同生活的习惯，这种习惯就是习俗。习俗经长期使用并统一规范形成了后来的礼仪。例如，最初人类是赤身裸体的，为了保暖遮羞便以衣蔽体，继之形成了穿衣的习俗；而后随着社会的进步，对穿衣有了不同的要求，或男女有别，或场合有分，这就逐渐形成了穿衣的礼仪。其他各种不同形式的礼仪也都如此相袭而成。

不同时期的礼仪，有其不同的特点和社会意义。在原始社会，由于缺乏科学知识，人们对许多自然现象无法做出科学的解释，人们在自然灾害面前束手无策，他们猜想照耀大地的太阳是神，呼啸的风也是神，巍峨耸立的山中有山神，滔滔不绝的江河中有河神……认为一切成败得失皆神灵使然，因此，他们敬天畏神，形成了“图腾崇拜”的种种仪式，这种种仪式也就形成了最早的原始礼仪。可见，礼仪又是原始社会宗教的产物。正如《说文解字》所说“礼，履也，所以事神致福也”。

人类社会进入到奴隶社会，礼仪也从原始宗教仪式发展成为一整套的伦理道德观念。奴隶社会的礼，主体就是政治体制，就是刑典法律。正所谓“礼，国之大柄也”。奴隶主用礼来维护自己在政治、经济、文化及社会各个方面的统治。西周时代就是我国古代历史的礼治时代，周公主持制定的《周礼》，除了有关政刑的各种制度外，就提出了一整套的礼制，他制礼作乐，将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式之中，形成了我国奴隶社会最早的礼制。东周时期，王室衰落，诸侯纷起争霸，东周王朝已无力恪守传统礼制，出现了所谓“礼坏乐崩”的局面。

春秋战国时期是我国的奴隶社会向封建社会转型的时期。此间，以孔子、孟子、荀子为代表的学者更是系统地阐述了礼的起源、本质与功能，发展和革新了礼仪理论。孔子认为：“不学礼，无以立”。他要求人们用道德规范约束自己的行为，做到“非礼勿