


主编 杨晓梅 金雁 纪淑云

护理服务礼仪



 人民卫生出版社

护理服务礼仪

主 编 杨晓梅 金 雁 纪淑云

副主编 隋树杰 贺桂华 孟庆刚

李学奇 韩玉珍 刁乃洁

编 委 (以姓氏笔画为序)

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 刁乃洁 (黑龙江省森工总医院) | 宋淑平 (哈尔滨医科大学附属四院) |
| 王 荔 (黑龙江省人民医院) | 岳金凤 (哈尔滨医科大学附属四院) |
| 王 燕 (哈尔滨医科大学附属四院) | 金 雁 (哈尔滨医科大学附属四院) |
| 孔繁莹 (哈尔滨医科大学护理学院) | 郑守华 (哈尔滨医科大学附属三院) |
| 闫 革 (黑龙江省农垦总局医院) | 孟庆刚 (哈尔滨医科大学附属四院) |
| 孙 闯 (哈尔滨医科大学附属四院) | 贺桂华 (黑龙江省护理学会) |
| 纪淑云 (哈尔滨医科大学附属四院) | 黄晓岭 (哈尔滨医科大学附属四院) |
| 杜秋焕 (哈尔滨医科大学附属一院) | 曹俊环 (黑龙江省卫生厅) |
| 李 萌 (哈尔滨医科大学附属四院) | 康修文 (哈尔滨市第一人民医院) |
| 李学奇 (哈尔滨医科大学附属四院) | 隋树杰 (哈尔滨医科大学护理学院) |
| 李秋杰 (哈尔滨医科大学附属二院) | 韩玉珍 (哈尔滨医科大学附属四院) |
| 李桂贤 (黑龙江省医院管理协会) | 蔡 琳 (哈尔滨医科大学附属四院) |
| 杨晓梅 (哈尔滨医科大学附属四院) | |

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

护理服务礼仪/杨晓梅等主编. —北京:人民卫生出版社, 2009. 10

ISBN 978-7-117-11604-6

I. 护… II. 杨… III. 护理-礼仪 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 166906 号

门户网: www.pmph.com	出版物查询、网上书店
卫人网: www.hrhexam.com	执业护士、执业医师、 卫生资格考试培训

护理服务礼仪

主 编: 杨晓梅 金 雁 纪淑云

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-67616688)

地 址: 北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼

邮 编: 100078

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

印 刷: 中国农业出版社印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 1/32 印张: 5.5

字 数: 137 千字

版 次: 2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-11604-6/R·11605

定 价: 15.00 元

版权所有, 侵权必究, 打击盗版举报电话: 010-87613394

(凡属印装质量问题请与本社销售部联系退换)

主编及单位简介

哈尔滨医科大学附属第四医院是集医疗、教学、科研于一身的大型三级甲等综合医院,现有床位 1300 张,全面应用高新技术,拥有 320 排螺旋 CT、64 排 CT、1.5T 磁共振、影像引导的放射治疗(IGRT)放疗仪等大批世界先进设备,是黑龙江省先进医疗单位之一。

医院拥有一支优秀的护理队伍,有护理人员 738 名,其中有本科以上学历者占 30% 以上,有中级以上职称者占 25% 以上,层次结构合理。多年来,医院重视护理工作,探索出了一套综合医院科学的护理管理模式,开展的“门诊无缝隙服务”、“住院患者全程陪检服务”等已经在业内形成特色品牌;是国内较早开展护理人员规范化培训的大型综合医院之一,开展的系列护理操作培训、护理理论培训、护理科研培训、护理礼仪培训收到良好效果,显著提高了护理人员业务素质水平,培养了一大批优秀的护理人员,提高了医疗护理服务质量,受到了黑龙江省卫生厅的高度肯定。

内容提要

全书分为两篇九章，上篇为“护理礼仪总论”，下篇为“护理礼仪具体规范”。上篇系统地阐述了护理礼仪的概念及应遵循的原则、护士仪表修饰和着装规范、护士的体态语言、护理礼仪中的礼貌用语和文明服务。下篇中第六章具体讲述了门诊护士公共用语、接待门诊患者的礼仪规范、急诊室护士的礼仪规范；第七章具体讲述了住院患者护理礼仪规范、护士日常工作的礼仪规范、医院内部护士人际交往礼仪规范、涉外护理工作礼仪规范；第八章具体讲述了接打电话的礼仪规范和使用手机的礼仪规范。第九章介绍了涉外护理工作礼仪规范。

该书章节设置合理，内容具体，描述细致，为广大护理人员在日常工作中的各项护理服务提供了具体的礼仪规范。



序

编者曾多次邀我为其著作写些文字以作序，吾皆婉拒之。理由是院务工作琐碎繁杂，实在没有时间去按时完成；但更深层次的原因则是中国礼仪文化博大精深，自己尚且认识不多，更何况是具一定专业性的护理礼仪呢！故而内心犹豫，这恐怕是我拒之的真正理由吧。

我始终认为临床护理工作是一项崇高的事业。一个人，从降生开始就离不开护士的关怀照顾，可以说护士这个职业关系到每个人的生、老、病、死。然而，除去社会对它的这些一般性认识外，护理专业还有一个很大的贡献，那就是它将严肃和显得有些呆板的医疗技术赋予了情感和人文关怀，如此才有了医疗诊治工作的温婉。它是自然科学知识和人文社会学知识最完美的结合。

礼仪是人际交往中约定俗成的行为规范与准则，是对礼貌、礼节、仪表、仪式等具体形式的统称。而护理服务礼仪更具有它的独特性，由于护士面对的是身心方面有着病痛的人群，这一相对于其他职业的特殊性，决定了对护士礼仪方面要高标准、严要求，以便使患者在治疗期间身体和精神上都获得良好照顾，从而达到最佳治疗效果。尽管护理礼仪只是护理工作的一个方面，但它所反映的却是护士素质、内涵、形象等多个方面的能力，更是内心品德修为的外在表现。

护理礼仪是一项很难归纳总结的学问，更别说撰写成书了，不能不说此书的编者们的作了一个大胆的尝试。书中饱含着编者

们多年的临床护理经验和心得,具有很强的实践性和可操作性;满含着作为护理工作者的编者们对护理工作的深情,以及规范护理礼仪、提高护理工作水平的急切追求,令人感动!

注重礼仪,加强内心修为,我们共勉。

辞难达意,勉为序。

申宝忠

2009.9

前 言

现代社会中,随着人们物质生活水平的逐步提高,人们越来越注重精神需求的满足。医护人员的服务对于患者而言不再仅仅是治疗疾病,而且还要满足患者生理、心理、社会的需求。那么,要满足患者的需求,就要被赋予一定的期望值,随着医护人员的不断学习与实践,期望值就被逐步发展为符合需求的客观行为规范。护理是专业技术性服务行业,与其他服务行业相比较,它的服务对象具有特殊性和复杂性。因此,在护理服务中不仅需要精湛的技术为患者解除身体病痛,更需要体现丰富的知识内涵与良好的沟通能力,尤其是言谈举止要符合护士社会角色的要求,这对提高护理服务的内在质量、优化护士整体形象有深远的影响。为此,我们从护理工作的实际出发,将护士应具备的职业素养和日常工作中应遵循的职场行为加以规范总结,整理并撰写了极具针对性与可操作性的《护理服务礼仪》一书,旨在进一步规范护士在工作职场的服务礼仪,达到最佳的护患沟通效果,真正做到贴近患者、贴近生活、贴近社会。该书针对不同工作岗位的护士在日常护理工作中每一项护理服务制定了相应礼仪规范,以供广大护士学习与参考。

《护理服务礼仪》全书共分上、下两篇。上篇着重介绍了护理礼仪的相关知识,内容包括护理礼仪的概念、应遵循的基本原则、护士的仪表修饰和着装规范、护士的体态语言、礼貌用语、文明服务,旨在提高护理人员的内在修养,展现护士良好的职业素质,塑造完美的护理职业形象。

下篇着重介绍了护理礼仪的具体规范,具体阐述了门诊护士礼仪规范、病房护士礼仪规范和电话礼仪规范。书中以大量的事例对各岗位的护理服务礼仪规范进行了详细具体的描述,目的在于规范护理行为,提高护理服务的内在质量,充分体现“平等、尊重、关爱、宽容、文明、礼貌”的护理服务内涵。

在编写过程中,我们参阅并引用了许多专家与同仁服务礼仪讲座的观点与见解,给予了我们许多启迪,在此一并致谢;同时,恳请各位专家和护士读者对书中的不足之处给予批评指正。

编 者

2009.9

目 录

上篇 护理礼仪总论

第一章 护理礼仪概述	3
第一节 护理礼仪及其相关概念	3
一、礼仪	3
二、护理礼仪	3
第二节 护理礼仪应遵循的原则	4
一、敬人的原则	4
二、宽容的原则	6
三、真诚的原则	7
四、平等的原则	9
五、适度的原则.....	10
六、自律的原则.....	11
七、从俗的原则.....	11
八、人际交往的 3A 原则	12
第二章 护士仪表修饰和着装规范	13
第一节 护士的仪表修饰	13
一、护士仪表修饰的总体要求.....	13
二、护士仪表修饰的具体要求.....	13
第二节 护士的着装规范	14

一、护士统一着装的作用·····	14
二、护士统一着装的要求·····	15
三、男护士着装要求·····	16
第三章 护士的体态语言 ·····	18
第一节 护士体态语言的重要性 ·····	18
一、体态语言可以提高有声语言的表达效果·····	18
二、体态语言是护士气质和修养的外在表现·····	19
三、体态语言是进行护患交谈的重要手段·····	19
第二节 护患交流中常用的体态语言 ·····	20
一、微笑——真诚、自然·····	20
二、目光——关注、会神·····	22
三、脸色——平静、亲切·····	25
第三节 手势语言 ·····	26
一、手势语言的种类·····	26
二、正确的手势语言·····	26
第四章 护理礼仪——礼貌用语 ·····	34
第一节 礼貌服务用语的基本要求——使用敬语与尊称 ·····	34
一、生疏有别·····	35
二、内外有别·····	35
三、中外有别·····	35
四、常用敬语·····	35
第二节 礼貌用语的基本要求——使用规范语言 ·····	36
一、问候语“你好”·····	36
二、请求语“请”·····	36
三、感谢语“谢谢你”·····	36
四、抱歉语“对不起”·····	37
五、道别语“再见”·····	37

第五章 护理礼仪——文明服务	38
第一节 规范服务	38
一、待客三声	38
二、四个不讲	39
第二节 科学服务	40
一、练好基本功	40
二、要洞悉患者心理	40
第三节 优质服务	41
一、尽心尽意	41
二、尽力而行	41
三、力求完美	41
四、增进自身修养	42

下篇 护理礼仪具体规范

第六章 门诊护士礼仪规范	47
第一节 公共用语	47
第二节 接待门诊患者的礼仪规范	48
一、礼仪规范的总体要求	48
二、礼仪规范的具体要求	49
第三节 急诊室护士的礼仪规范	57
一、简单明确	57
二、通道畅通	57
三、随时沟通	57
四、安全护送	57
五、争取时间	58
六、亲切告知	58
七、急而有序	58

八、服务语言	59
第七章 病房护士礼仪规范	60
第一节 住院患者护理服务规范	60
一、接待患者入院做好“八个一”和“七到”	60
二、病房护士文明服务“七声”	61
三、坚持首问负责制	62
四、按等级护理要求为患者服务	63
五、正确使用呼叫器	63
六、病区的安静管理	64
七、发药礼仪	65
八、护理操作礼仪规范	65
九、患者在各项检查前的礼仪规范	68
十、催交住院押金的礼仪	68
十一、病房护士送迎手术患者的礼仪	69
十二、手术室护士的礼仪规范	69
十三、血液净化室护士的礼仪规范	70
十四、对待患者家属的礼仪	71
十五、面对患者抱怨与投诉时的礼仪	73
十六、健康宣教礼仪	74
十七、对出院患者的礼仪	74
十八、老年患者护理中的礼仪	75
十九、临终患者护理礼仪	76
第二节 护患沟通的技巧	76
一、护患沟通的基本概念	76
二、护患沟通的技巧	78
第三节 护士日常工作的礼仪	79
一、护理查房礼仪	79
二、病房交接班的礼仪	81

	三、护士接待上级领导检查工作时的礼仪·····	84
第四节	医院内部护士人际交往的礼仪 ·····	84
	一、护理团队内部人际交往礼仪·····	84
	二、护士与医生的交往礼仪·····	87
	三、护士与护士长的交往礼仪·····	92
	四、树立护理管理者的礼仪形象·····	94
第五节	病房常用会话场景 ·····	97
	一、接待患者入院时的会话·····	97
	二、为患者进行治疗处置时的会话·····	98
	三、交接班时的会话·····	99
	四、巡视病房时的会话·····	99
	五、接待探视人员时的会话·····	99
	六、病房管理时的会话·····	100
	七、产房护理时的会话·····	101
	八、患者回到ICU后的护理会话·····	101
	九、接送手术患者时的会话·····	102
	十、患者出院时的会话·····	102
第八章	电话礼仪规范 ·····	104
第一节	接打电话时的礼仪 ·····	104
	一、拨打电话的时间选择·····	105
	二、拨打电话的空间选择·····	105
	三、通话的声音选择·····	106
	四、通话内容的选择·····	106
	五、其他电话礼仪·····	106
第二节	使用手机的礼仪 ·····	112
	一、安全使用·····	112
	二、文明使用·····	112
	三、规范使用·····	112

第九章 涉外护理工作礼仪规范	114
第一节 涉外礼仪的基本知识	114
一、国外礼仪的变迁	114
二、跨文化礼仪	114
三、国际通用的称谓礼仪	115
四、国际惯用的介绍顺序	115
五、不同宗教信仰的礼仪习俗	116
第二节 涉外病房护士的服务礼仪	117
一、服务态度	117
二、仪表着装	117
三、服务礼仪具体要求	117
第三节 常用中英文规范用语	121
一、Sentences commonly used in hospital 医务 人员常用语	121
二、Registration 挂号	128
三、Clinic and Treatment Room 诊疗室	129
四、Pharmacy Room 药房	132
五、Admission 入院	134
六、Introducing Environment and Regulations 介绍环境和制度	135
七、Before Discharge 出院前	137
附录一 其他礼仪知识	141
一、行政工作礼仪	141
二、男士的交际礼仪	145
三、名片接收的礼仪	146
附录二 职场中的人际关系	147
一、同事间什么距离看起来最美	147

二、办公室友谊维系五大法	148
三、职场压力与减压妙方	148
四、职业女性面临的五大危机	150
五、化解危机,成为职场里“永远的玫瑰”.....	151
附录三 瘦身·健康	153
一、时尚的瘦身理念	153
二、健康瘦身的方法	154
参考文献	159

A decorative horizontal dotted line on the left side of the page, and a large, light gray circle on the right side, partially overlapping the title box.

上篇

护理礼仪总论