



全国中等卫生职业教育规划教材

供中等卫生职业教育各专业使用

TM

案例版

医护礼仪

主编 张薇薇 宋璐波



科学出版社

www.sciencep.com

全国中等卫生职业教育规划教材

案例版TM

供中等卫生职业教育各专业使用

医 护 礼 仪

主 编 张薇薇 宋璐波

副主编 王纯洁

编 委 (按姓氏汉语拼音排序)

宋璐波 孙亚娟 王纯洁 张林秀

张薇薇 张雅静

科 学 出 版 社

北 京

· 版权所有 侵权必究 ·

举报电话:010-64030229;010-64034315;13501151303(打假办)

内 容 简 介

本书是全国中等卫生职业教育规划教材之一,本教材着重阐述医护礼仪知识及医护人员的形体训练知识,具体内容包括医护人员的姿态、姿势、表情、礼节、人际关系、工作态度、形体、仪容及仪表等多方面知识,有助于培养具有现代职业美感及高尚情操的医护人员。本教材与临床密切结合,内容新颖、丰富,图文并茂,穿插有大量知识丰富的链接及临床常见的典型实际案例,易学实用,随书还配有PPT教学课件,可在科学出版社网站下载,供教学使用。

本书可供中等卫生职业教育各专业使用,也可供职业培训教学使用。

图书在版编目(CIP)数据

医护礼仪 / 张薇薇,宋璐波主编. —北京:科学出版社,2010.1

全国中等卫生职业教育规划教材:案例版

ISBN 978-7-03-026434-3

I. 医… II. ①张… ②宋… III. 医药卫生人员-礼仪-专业学校-教材
IV. R192

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第009949号

策划编辑:裴中惠 / 责任编辑:裴中惠 / 责任校对:邹慧卿

责任印制:刘士平 / 封面设计:黄超

版权所有,违者必究。未经本社许可,数字图书馆不得使用

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

骏杰印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2010年1月第一版 开本:850×1168 1/16

2010年1月第一次印刷 印张:6 1/2

印数:1—10 000 字数:167 000

定价:15.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

全国中等卫生职业教育规划教材

案例版TM

编写指导委员会

(按姓氏汉语拼音排序)

边竹平	蔡 晋	曹海威	崔效忠
郭健福	郝 伟	贺平泽	李全恩
穆天真	平翠香	屈建民	石海兰
宋璐波	孙 艳	王海平	王俊帜
王永军	吴 昊	吴培英	张 峻
张薇薇	朱建宁		

前 言

礼仪是一定社会关系中,人们在社会交往活动中为律己敬人而约定俗成、共同认可的行为规范、处世准则和道德标准。礼仪是人类文化的积淀、社会进步的体现、人们心灵美的表达、生活习俗的反映和社会文明程度的标志,是世界各民族几千年来共同创造、共同享有的文化积累和精神财富。礼仪实质上是个人内在修养、思想品德、文化素质和交际能力的外在表现;是尊重恭敬他人的表现形式和行为技巧;是一个人立身处世的根本、塑造形象的良方、赢得人脉的法宝和竞争取胜的利器。古人云:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身修,心有修则心泰”,十分深刻地阐明了礼仪作为人类历史发展中形成的一种文明文化,是一个人乃至一个家庭、一个民族、一个国家进步和发展的需要。

医护礼仪是一种建立在公共礼仪基础上的特殊礼仪,是研究医护工作者服务艺术的学问,因此,医护礼仪是建立在对患者的尊重、关心、理解、爱护的基础上,通过医护工作者的言谈、举止、表情、工作态度等,在临床工作实践中表现出来的一种美德和行为楷模。

医护礼仪汇集了现代医护人员的交际礼节、个人修饰、人际关系、医患沟通技巧及形体训练的有关知识成果,适应了现代医院和社会发展的需要,对提高医护人员的现代素质和缓解紧张的医患关系具有重要的作用。对加强医疗战线的文明建设,提高医院的治疗水平,对建设社会主义和谐社会也具有十分迫切的意义。故而,这门学科具有新鲜而长久的生命力。对医学生,尤其是对将来服务于临床第一线的护理学生,在校期间进行职业礼仪的强化教育与训练,是医学职业教育中实施素质教育的一个改革举措,将有利于把学生培养成为新型合格的医护人才,顺应了现代社会医学发展的趋势。在市场经济激烈竞争的今天,在就业求职的竞争中,具备良好的职业礼仪修养和素质的学生,也一定更容易赢得用人单位的好感而获得成功。

本书在编写的过程中,得到了各参编人员所在学校领导和老师们的大力支持,在此表示真挚的感谢。由于时间紧迫,编者水平有限,书中不足之处在所难免,望各位老师和同学们在使用的过程中提出宝贵意见,以便改正。

主 编

2009年10月

目 录

第1章 绪论	(1)
第1节 礼仪的起源与发展	(1)
第2节 礼仪与医患的关系	(5)
第3节 医护人员学习礼仪的意义及方法	(6)
第2章 塑造医护人员的职业形象美	(7)
第1节 医学美学	(7)
第2节 护理美学	(9)
第3节 做一个受人尊敬的医护人员	(11)
第4节 做一个具有职业美感的医护人员	(15)
第3章 医护人员的仪容礼仪	(19)
第1节 医护人员的头面仪容	(19)
第2节 医护人员的表情魅力	(23)
第3节 医护人员的身体修饰	(28)
第4章 医护人员的服饰礼仪	(30)
第1节 医护人员的着装	(30)
第2节 医护人员的佩饰	(35)
第5章 医护人员的姿态礼仪	(40)
第1节 医护人员良好的姿态	(40)
第2节 医护人员工作中的常见姿态礼仪	(48)
第6章 医护人员的人际交往礼仪	(51)
第1节 医护人员的交往礼仪	(51)
第2节 医护人员的交谈礼仪	(62)
第7章 医护人员的接待礼仪	(68)
第1节 医护人员的人际关系	(68)
第2节 工作岗位接待礼仪	(71)
实践与训练	(78)
训练1 内在美训练	(78)
训练2 礼貌语言训练	(79)
训练3 口才美训练	(80)
训练4 目光与表情训练	(82)
训练5 各种姿态训练	(82)
训练6 医护人员言谈行为模拟情景训练	(85)
参考文献	(86)
附录 护理操作礼仪规范	(87)
医护礼仪教学大纲	(92)

第1章

绪论

学习目标

1. 了解礼仪的起源、发展史及学习礼仪的意义
2. 说出礼仪与医患的关系,做一个受人尊敬的医护人员应具备的条件,及做一个有职业美感的医护人员应具备的条件
3. 掌握学习礼仪的方法

第1节 礼仪的起源与发展

一、礼仪的起源

礼仪的形成,源于俗。礼俗源于自然界,是古人敬天畏神的观念和认识的反映。因为远古的人们对大自然的变化无法认识,在变幻莫测、无法抗拒的自然面前,人们感到无能为力和恐惧。因此,人们认为有创造宇宙的神即万物之主,把一些自然现象如电、闪、雷鸣等奉为神灵加以膜拜,祈求保护。由此产生了祭神的活动。在远古恶劣的自然环境和生活条件下,人们形成了群居的生活。在长期的群居生活中,这种祭神活动逐渐成为人们共同生活的习惯,此即为风俗,又称习俗。这种习俗经长期使用并统一规范,形成了礼。所以《周易》说:“有天地,然后有万物。有万物,然后有男女,有男女,然后有夫妇,有夫妇,然后有父子,然后有君臣,有君臣,然后有上下。有上下,然后礼仪有所错。”人们以大自然的秩序法则,用于家庭伦理,再延伸,用于政治伦理,就形成了“父子有亲,君臣有义,夫妇有别,长幼有序”。可见,有人类必有俗,有俗必有礼,有礼必有治。

二、礼仪的发展

从历史发展的脉络看,漫长的礼仪发展史

大致可分为:

1. 远古时期的礼仪

(1) 萌芽时期:礼仪起源于原始社会时期,在原始社会中、晚期(大约旧石器时期)出现了早期礼仪的萌芽。如生活在距今约1.8万年前的北京周口店山顶洞人,把穿孔的兽齿、石珠作为装饰品挂在脖子上,在去世的族人身旁撒放赤铁矿粉,举行原始宗教仪式。

(2) 草创时期:公元前1万年左右,人类步入新石器时期,原始礼仪渐具雏形。

在今西安附近的半坡遗址的公共墓地中,坑位排列有序,死者的身份有所区别,有带殉葬品的仰身葬,还有无殉葬品的俯身葬等。此外,仰韶文化时期的其他遗址及有关资料表明,当时人们已经注意尊卑有序、男女有别。长辈坐 upper 席,晚辈坐下席,男子坐左边,女子坐右边等礼仪日趋明确。

链接

2. 奴隶社会礼仪

(1) 形成时期:公元前21世纪至公元前8世纪的夏、商、周三代,由中国原始社会末期向早期奴隶社会过渡。传统礼仪进入了飞速发展以至成熟的时期。在这一时期礼仪被典制化,而其内涵也得以扩充和完善,奠定了华夏礼仪传统的基础。

(2) 发展、变革时期:春秋战国时期是我国奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间,相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人,发展和革新了礼仪理论。他们提出了“礼治”、“仁政”、“隆礼”、“重法”等学说和主张。这些礼仪思想对古代中国礼仪的发展产生了重要而深远的影响,奠定了古代礼仪文化的基础。

对传统礼仪的研究

了解礼仪的历史对我们今后的学习有一定意义,从历史的变迁中,特别是从礼仪的发生、发展的演变过程中,了解它是如何随着社会的进步、环境的变化而改变。结合不同地区民族和不同国家的风俗习惯,了解哪些礼仪应该继承、哪些礼仪应该改进、哪些礼仪应该摒弃,并根据医护工作特点、服务对象的需要,从中产生医护的基本礼仪要求,把各种礼仪规范要求应用到临床工作的实践中去。

链接

3. 封建社会礼仪 公元前 221 年,秦王嬴政统一中国,标志着封建社会的到来。“礼”逐渐演变至“礼仪”,其主要作用是维护社会的等级制度。

西汉时期对封建礼仪制定影响最大的是叔权通和董仲舒。叔权通制定的礼制发展了礼的仪式和礼节规定,突出了尊君抑臣,区分出尊卑等级序列的要旨。而董仲舒在儒家“仁义忠信”的思想基础上提出了“三纲”、“五常”之说。“三纲”即“君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲”,“五常”即仁、义、礼、智、信。这一学说成为封建伦理道德的准则。

宋代程颐、朱熹的“天理”论提出“三从”、“四德”的道德礼仪标准。“三从”即“在家从父、出嫁从夫、夫死从子”。“四德”即:“妇德”一切言行都要符合忠、教、节、义;“妇言”即说话要小心谨慎;“妇容”即容貌打扮要整齐美观;“妇功”即要把侍奉公婆和丈夫作为最重要的事情来做。

明朝时期大力推崇礼教,礼仪之风盛行,制定了祭祖、祭天、祈年等仪式仪程,规范了“君臣之礼”、“尊卑之礼”、“交友之礼”等社会活动,使礼制向深层发展,礼仪日益完善。到了清王朝,不仅继承了上述礼制,而且还将其更广泛、更深入地发展下去。

4. 现代礼仪 1911 年,清王朝土崩瓦解,孙中山先生和他的追随者破旧立新用民权代替君权,用自由、平等取代宗法等级制;普及教育,废除祭孔读经;改易陋习,剪辫子、禁缠足等。从而正式拉开现代礼仪的帷幕。民国期间,西方的一些礼仪如握手礼等传入中国,开始流行于上层社会,后逐渐普及民间。

5. 当代礼仪 1949 年新中国成立后,中

国礼仪和礼学进入了一个崭新的历史时期。人们摒弃了昔日严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教,而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华,得到了继承和发扬。而现阶段“构建社会主义和谐社会”的奋斗目标将掀起礼仪建设的新高潮。

三、礼仪的概念、特点

1. 礼仪的概念 礼仪是人类文明的产物,是人们进行社会交往的行为规范与准则。礼仪,从广义上讲是一个时代的典章制度;从狭义上讲,是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

通常,与“礼”相关的词有以下几种,即礼貌、礼节、礼宾、礼俗、礼制、礼仪。在大多数情况下,它们常被人混合使用。严格地说,它们之间既有区别,又有联系。

礼貌,侧重于表现人的品质和素养,指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。

礼节,指人们在交际场合,相互表示尊重和友好的惯用形式,是礼貌的具体表现方式。它与礼貌的相互关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然有具体的礼节。

礼宾,人们在社会生活中,以交流为目的,以交际为手段的一项社会活动,我们把它统称为礼宾工作。对内我们称之为礼宾工作,对外我们称之为国际礼宾。

礼俗,指人们在社会当中约定俗成的社会行为规范。

礼制,指人们通过文字的设定,约束社会公民在某种特定情形下必须遵照的一种社会行为规范。

礼仪,是对礼节、仪式的统称,指在人际交往中,自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。换言之,礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广。礼仪,实际上是由一系列的、具体



的、表现礼貌的礼节所构成的,是一个表示礼貌的系统而完整的过程。

2. 礼仪的特点 礼仪是在人类发展的进程中约定成俗、相延成习的。与其他行为规范相比,礼仪有其独具的属性和特点,主要表现在共同性、传承性、差异性、变异性、时代性、限定性等方面。

(1) 共同性:礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范。社会的每个成员均离不开一定的礼仪规范的制约。在生活中,许多礼仪是不随人的意志为转移的,它的存在本身具有很强的普遍性。比如最简单的问候语“您好”、“再见”等,这几乎是全世界通用的一种问候礼节,具有绝对的普遍性。

(2) 传承性:在礼仪发展的源流中,礼仪文化的发展是一个扬弃的过程,一个剔除糟粕、继承精华的过程。那些反映劳动人民的精神风貌、代表劳动人民道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪得到了肯定和发扬,而那些代表剥削阶级、帝王将相和封建迷信的繁文缛节得以根除。

(3) 差异性:不同的文化背景,产生的礼仪文化亦不同。不同的地域文化决定着礼仪的内容和形式。以见面问候致意为例,其形式就大不相同,有脱帽点头致意的,有拥抱的,有双手合十的,有手抚胸口的,有互碰脸颊的,更多的是以握手致意。礼仪的差异性除了地域性差异外,还表现在礼仪的等级差别上,对不同身份地位的对象施以不同的礼仪。此外,行业礼仪也有其差异性,航空、医务、公务、外交等都各具特色。

(4) 变异性:时代总在不断地前进。礼仪文化也不是一成不变的,而是随着社会的发展而不断发展。一方面,礼仪文化随时代的不断进步而变化。如现代人所拍发的礼仪电报、电视点歌祝寿贺喜等礼仪形式就是时代进步而产生的新生事物。另一方面,随着国家对外交往的不断扩大,各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素的相互渗透,我国的传统礼仪自然也被赋予了许多新鲜的内容。

(5) 时代性:礼仪作为一种文化范畴,必然具有浓厚的时代特色。任何时代的礼仪由于其时代的特性和内容,往往决定了它的表现。时代的特色对文化冲击的烙印是深刻的。可以说,每个时代的文化都是该时代变迁的缩影。而礼仪文化也是如此,它是一个时代的写照。

(6) 限定性:礼仪主要适用于交际场合,适用于普通情况之下,一般的人际交往与应酬。在这个特点范围之内,礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围,礼仪则未必适用。这就是礼仪的限定性特点。必须明确,当所处场合不同有时甚至还会差异很大。一般而论,适合应用礼仪的,主要是初次交往,因公交往、对外交往等三种交际场合。

四、礼仪的功能

礼仪的功能是多方面的,主要表现在以下几个方面:

(一) 礼仪有助于塑造良好的社会形象

“形象”一词的本意是指人或物的外观和形体,在社会中专指参与交往的主客双方心目中形成的综合化、系统化的印象。在社会交往过程中,交往者的自身形象是十分重要的,形象好坏与否直接影响着交往双方关系融洽程度和交际的成败。

印象是人们的主观对客观对象的反映。在社交活动中,人对人的印象的形成是一个特殊的社会知觉过程。他人通常是作为以某种打扮,以具有某种特征的容貌和声音,以用一定姿态表现某种行为的存在而出现的。人们最初认识的是通过五官接受的形态、色彩、动作、声音、气味等感性特性,这便是知觉的过程。对人的印象的形成首先是从这类知觉开始的。这一过程的特点:

1. 信息少 在人与人的接触中,主客双方掌握对方的信息是很有限的,其中不乏虚假信息。人们却不得不根据这些信息资料去分析、判断对方。

2. 印象形成快 人们一见面,甚至一句话也没有说,便可能一下子形成一个清晰的、不可磨灭的印象。

3. 具有伸展性 人们常常根据少量的信息以及以往的直觉经验,形成超出这些信息实际能说明的范围之外的、更为广泛的印象。可见,社交中印象的形成过程是极容易产生偏差的,这种偏差,有的可能会造成不良后果,从而导致社交的失败。

讲究礼仪有助于塑造良好的社交形象。



如前所述,人们的印象形成过程始于通过感官觉察对方。社会交往中的人,总是以一定的仪表、服饰、言谈、举止来表现某种行为,这是影响人们第一印象的主要因素。整洁大方的个人仪表,得体的言谈,高雅的举止,良好的气质风度,必定会给对方留下深刻而美好的印象,从而建立起友谊和信任关系,达成社交目标。在这里,礼仪起着“粘合剂”的作用,它对于表达感情、增进了解、树立形象都是必不可少的。

(二) 礼仪规范着人们的社交行为

礼仪从古至今都是衡量一个人文明程度的准绳。在社交中,人们相互鞠躬、握手、拥抱、献花等,这不仅是对交往的对象表示善意和尊敬的一种形式,而且还反映着一个人的精神面貌、道德情操、气质修养,以及处理问题时的应变能力。在社交场合,人们按照礼仪所规定的要求进行交往,有助于相互间的沟通和形成共识。礼仪作为一种共同遵守的行为规范,还执行着对人际关系的整合和疏导功能,如守时守约、讲究仪容仪表、尊老爱幼等。礼仪潜移默化地熏陶着人们的心灵,使人们在社会生活中时时处处注意自己的言行,养成良好的文明习惯,彬彬有礼,努力成为一个受人欢迎的人。礼仪同时还促使人们按照社会公认的行为模式去生活、去交往,要求人们非礼勿视、非礼勿动,造就和谐统一的良好人际关系。在这里,礼仪起着“润滑剂”的作用。

从人的需要来看,著名心理学家马斯洛曾经对人的需要问题进行过深刻的研究,提出了颇具影响的“需要层次论”。他认为,人不仅有需要,而且人的需要是有高低不同的层次的。按照从低到高的次序排列,有生理的需要、安全的需要、爱与归属的需要、尊重的需要、自我实现的需要。无论是高层次的需要,还是低层次的需要,要获得满足都需要一定的条件。其中,知礼、守礼无疑是其中重要条件之一,特别是较高层次的需要的满足,更离不开对礼仪规范的遵守。在人类社会,一个人的需要和发展取决于直接或间接地与他交往的其他一切人的发展。如果不注重礼仪,不用说得不到爱,受不到尊重,不能自我实现,甚至,连安全的需要也无法保证,生理的需要也难以满足。

(三) 礼仪有助于建设社会主义精神文明

建设社会主义的精神文明,是社会主义现代化事业不可缺少的重要内容,是需要全体社会成员参与的极其宏伟的系统工程。它的根本任务之一就是要培养一代有理想、有道德、讲文明、懂礼貌、守纪律的社会主义新人,恢复和发扬良好的社会风气。

精神文明建设需要通过一定的形式来推动。礼仪是推动精神文明建设的一种好形式,它是从精神文明建设的角度出发,通过仪表、举止和讲究礼貌、执行礼节来体现和培育有理想、有道德、有文化、守纪律的人。古往今来,在社会生活中,人们常常把礼仪看做是一个国家、一个民族文明程度的重要标志,看做是一个民族精神面貌和凝聚力的体现,看做是一个人道德水准高低、有无教养的尺度。中华民族作为具有悠久历史和优秀文化的伟大民族,礼仪蕴含着丰富的文化内涵,我们建设社会主义的精神文明,不能割断历史,对民族传统文化要取其精华,去其糟粕,并结合时代的特点加以发展。继承和发扬民族优秀的文化传统,一个很重要的方面就是要继承作为民族传统文化之一的礼仪文化中的精华,并根据时代的特点,创造出更加符合当代需要的礼仪文化,以提高全民族的文明程度,促进社会的和谐发展。

(四) 礼仪有利于国人增强民族自尊心

改革开放打开了国门,使国人看到了五彩缤纷的外部世界。随着改革开放力度的加大,我们与世界各国的交流,无论在深度上还是在广度上,都是前所未有的,礼仪也面临着与世界接轨的问题。人们认识到在礼仪问题上故步自封是行不通的,但是搞民族虚无主义和全盘西化也是行不通的。我们必须加强对国人的礼仪教育,通过礼仪教育和礼仪实践,可以使国人了解和把握本民族优秀的礼仪文化传统,增强民族自尊、自信、自强的精神,巩固和发展人民内部平等、团结、友爱、互助的社会主义新型人际关系。在对外交往中讲究礼仪,可以展示中国人民的精神风貌,加深与世界各国人民的友谊,提高我国的国际地位和威望。当然,我们要在继承和发扬本民族优秀礼仪文化的基础上更好地了解世界,也要让世界更好地了解中国。

第2节 礼仪与医患的关系

医护人员为什么要学习礼仪?礼仪作为一种行为规范或行为模式,在人类社会生活的各个方面都发挥着重要的作用,我们除了要了解礼仪基本概念及特点外,还应该明确医护礼仪的概念和特征以及它与医患之间所存在的关系。

一、医护礼仪的概念和特征

医护礼仪是一种建立在公共礼仪基础上的特殊礼仪,其所面对的对象是患者群体。因此,医护礼仪指的是建立在对患者的尊重、关心、理解、爱护的基础上,通过医护工作者的言谈、举止、表情、工作态度等,在临床工作实践中表现出来的一种美德和行为楷模。

医护礼仪这门学科的特征主要是研究医务工作者服务艺术的学问,是一门新型的综合应用学科,是人文科学的重要组成部分之一。它汇集了医护礼仪、临床案例、形体训练等有关知识成果,它应现代社会发展的需求而产生,对提高医护人员的现代素质和缓解现在医患紧张的关系具有重要意义,故而具有新鲜的生命力。

二、礼仪与医患的关系

医护人员的职业形象是从事医疗行业的人即医生和护士的医疗和护理实践中的行为体现,是社会所赋予医生护士角色的特殊要求。医生护士职业形象的好坏直接影响着社会对医生护士职业的评价,更直接反映了医疗水平的高低,同时也影响着患者的康复。礼仪之所以重要,除了以上所讲,更重要的是医护人员通过对职业礼仪修养的培养及服务理念的教育,让医护人员了解自己在服务体系中的位置,全面掌握服务患者的应知应会。

党的十六届四中全会提出了构建社会主义和谐社会的重要战略任务。构建社会主义和谐社会,包括民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处六个基本方面,与建设中国特色社会主义的经

济、政治、文化有机统一。显然和谐的医患关系是发展和谐社会的一个组成部门。

从事人类文化护理研究的护理专家莱宁格(Madeleine Leininger)认为护理的本质是文化关怀,关怀是护理的中心思想,也是护理活动的原动力。我国传统的礼仪它的思想核心是“仁”,仁即是爱人,只有学会爱别人的人,热爱医疗事业的人,才会在工作实践中实现对服务对象的关怀。

1. 心理感应的关系 在医患交往的大多数场合,施礼并非纯粹的礼仪之举,而是附着于各类医疗工作来传情达意。患者也常常有意无意地根据医护人员的礼仪以及自己受到的礼遇,来分析和判断这其中折射出的对方的心态、情感和意向,从而产生一定的情绪体验。

如果一名医护人员仪表不整,就对患者进行各种处置操作,即使医护人员是按照技术操作规程去做,患者也会误认为对方的工作是不认真的,态度是不端正的,这就是观点定势作用。在一般情况下,不少人所持的观点往往来自于客体对象的知觉。心理学研究表明,人们对与自己信念一致、见解接近的观点,常常表现出认可与接受的心理状态;而对与自己的观点有着明显矛盾的见解,则常常采取回避的态度或表现出逆反的心理。

2. 调节的关系 首先,行为调节作用,体现在对交往者个人的印象整饰上。所谓印象整饰,是在医疗活动交往过程中,围绕自己为在服务对象心目中形成的形象期望,选择一定的语言和非语言行为,以达到有意识地控制别人对自己形成各种印象的过程。所以,医护人员常常借助于礼仪的施行来调整自己的行为,以达到印象整饰的目的;同时,服务对象也常常根据自己的直接观察和感受,评价护理质量以及自己所受的礼遇状态,据此调整自己在护患交往中的行为。

其次,行为调节作用体现在对医患、护患关系的调整、润滑和整合上。医护礼仪作为一种医患交往的方式,可以将临床活动行为纳入一定轨道,以保持医患交往中应有的秩序和帮助,人们恰当有序地处理相互关系,使交往得以顺畅融洽地进行,从而产生良好的“人际气候”,使交往双方互相吸引,从而建立和发展良好、和谐、健康的人际关系。

第3节 医护人员学习礼仪的意义及方法

一、学习礼仪的意义

医护人员的基本职责是保护人类的生命,治疗病痛、减轻病痛和促进健康。随着医学科学的发展和医学护理模式的转变,特别是护理工作已经扩展到生理、心理、社会的范畴。我们的医护人员在接触患者的时候,为满足患者的身心健康工作,良好的职业形象就显得更为重要。医护人员立志从事这一职业开始,就要学习必要的专业礼仪知识,培养良好的礼仪修养,为的是在今后的工作当中能够妥善地处理各种医患关系,使双方的关系更为和谐。

在提供医疗服务的过程中,医护人员的言谈举止、仪表仪态都会给服务对象的心理和健康产生很大的影响。所以,医护人员得体的举止、恰当的言谈等良好的礼仪行为对服务对象的身心健康将起到除药物以外的效果。而这些转变无不要求医护人员要更新观念、加强自身学习,提高综合素质,塑造医务工作者良好的专业形象。礼仪知识的学习与运用就是培养医护人员良好的素质修养,造就坚强的意志与独立精神,树立良好专业形象的重要手段之一,同样也能使自己拥有一颗圣洁、仁爱的心灵。

二、学习礼仪的方法

1. 培养判断和观察能力 医护人员在工作中对一些日常的行为规范要有一定的判断能力,这是医护礼仪实践的前提。如果对工作中的一些错误行为都无法辨别的话,学习礼仪也就成了一句空话。孔子曰“泛爱众而亲仁”,即我们要普遍地关怀别人并且亲近有“善行芳表的人”。这里所说有“善行芳表的人”,就是当今社会上、工作上行为规范的人,都是值得我们去敬佩和学习,与其亲近,使自己成为像他们那样的人。因此,我们可以采用直接观察的方法,选择在门诊、病房、急诊室、注射室、换药室、手术室等医疗场所,以及社区医疗服务地点、家庭病房等有服务对象的场所,观察多个被观察者的言谈、举止、行为,判断他们的行为方式在哪些方面给患者带来了

不良影响,又在哪些方面使得医患关系显得更为和谐。通过综合的分析和比较,找出哪种方式及服务态度更为恰当,并加以学习和借鉴。

2. 采取多种途径进行礼仪规范的学习 在学习礼仪的过程中,医护人员应广泛利用课堂听课、课后翻阅图书资料、接触广播电视和互联网络等多种途径全面获取有关礼仪规范的知识。同时也可以从社会交往实践中进行学习。交往实践作为学习礼仪的一个具体过程,不仅可以使人加深对它的了解,强化对它的印象,而且还可以检验其作用,并且据以判断个人掌握、运用礼仪的实际水平。

3. 涉及肢体上的礼仪进行规范性的学习 一个人的礼仪修养不是与生俱来的,也不是自发形成的,而是通过课堂上的模仿训练以及后天学习逐渐积累而成的。向患者表示关心友好的方式有很多,除了医疗规范和操作中规定的一些行为规范以外,它还应该涉及语言,包括语速、语态、语音等问题,以及一些形式上的礼节,比如鞠躬、手势、非语言行为等,都必须进行规范性的训练。

4. 反复实践 学习礼仪是一个从认识到实践的不断强化的过程。要使自己成为一个知礼、守礼、行礼的人,就必须把对礼仪的认识运用到实践中去,化为实际的礼仪行为。然后,再对自己的行为进行反省、检讨,并把从反省中得出的新的认识,贯彻到行为中去。如此不断循环往复,从而达到提高礼仪品质的目的。

医护礼仪的学习不是单纯的动作表演、姿态的训练以及语言的规范化。医护人员在讲究外在形式的同时,还应重视内在的修养。如果一个人仅有光鲜的表象,而不去努力提高自己的内在的素质,那么礼仪也只能是一种缺乏内涵的机械模仿。因此,医护人员要通过不断地完善自我,这种完善包括道德修养的成熟、文化知识的充实、业务技术的精湛、职业素质的提高、个人素质的培养等,最终达到“秀外慧中”、“诚于中而形于外”的目标。医护礼仪不但作为医疗职业的行为规范,更是作为一种专业的文化模式,它指导和协调医护人员的临床实践活动,有利于处理医患关系,体现出医护礼仪特有的美的本质和人文精神。

总之,只有医护人员的职业素质全面提高才能保证广大的患者得到优质服务,同时,使医院的医疗、护理工作秩序稳定,各项工作顺利进行,医院的功能才能得到充分、有效地发挥。

第2章

塑造医护人员的职业形象美

第1节 医学美学

医学美学是美学的一个分支,是一门维护、修复和塑造人的自身之美,激发人的生命美感的科学。它主要运用医学手段和美学规律,来解决医学领域中的各种美和审美问题。

医学美学是美学原理和医疗卫生保健相结合的新兴学科,是把美学的一般原理应用到医疗卫生实践和医学科研中,探索医学中美规律,运用美的因素引起的生理、心理效应来解决医疗卫生实践和医学科学发展中的美学问题的交叉学科。

一、医学美学的本质

医学美学是医学领域中的美的总称,它源于医疗实践活动。人类是在长期的生产实践中认识自身及自身以外的客观世界的。人体自身的结构具有均衡、匀称、对称、协调的自然美,同时,在生产实践中体现出了人的智慧、勇敢、力量,使人从对象上直观自身。但是,如果人体与环境不能适应,人体自身的动态平衡遭到破坏,就会导致人体疾病或死亡。由于维护人体健康和从事生产劳动的需要,产生了医疗实践活动。人体是医学的主要研究对象,维护和塑造人体是医学的根本目的,那么医学美的本质就是人的本质力量在维护和塑造人体美的活动中的感性显现。维护和塑造人体美不仅仅局限在临床治疗,而是靠医务工作者、患者、技术、环境等各方面的因素的共同作用。所以,医务工作者的内在美和外在美,患者在与疾病斗争中所表现出来的信心、勇气和力量,医生精湛的技术,护士熟练的操作,医务工作者良好的工作态度,医院优美的建筑环境等,都是维护和塑造人体美的活动的组成部分,都从不同侧面、不同层次,反映人的本质力

量,所以,它们都属于医学美的范畴。

二、医学美学的基本特征

(一) 医学美的形象性

美的事物总是形象的、具体的,是感官可以直接感受到的,也都体现着一定的思想感情。也就是说,是客观因素和主观因素的有机统一。任何艺术形象都离不开内容,也离不开形式,是内容和形式的有机统一。艺术欣赏中首先直接作用于欣赏者感官的是艺术形式,但艺术形式之所以感动人、影响人,是由于这种形式鲜明、生动地体现出深刻的思想内容。内容总是通过一定的色、形、声等物质材料所构成的外在形式表现出来。任何抽象的概念、定义、原理,尽管有严谨的科学性,但它们都不是审美的对象。如具体的花,它的美可通过花瓣、花蕊的形与色表现出来,但离开具体材料的“花”,它是一个抽象的概念,就谈不上美不美了。

医学美与所有美的事物一样,它不是抽象的概念,它是具体的,可感知的,具有能引人注目,即可观赏价值的形象。例如:人形体的高矮胖瘦、匀称对称,生理功能的协调和谐、均衡规律,各部分比例的协调等,以及人的言谈举止、品德行为、仪表姿态、气质精神等,这些形体特征都是审美的重要依据。形象性不仅是医疗效果、医疗美容的审美评价的依据,同时也是以受术者的体貌形象改观程度为主要审美依据的。因此,医学美的基本特征之一是对象的形象性。

(二) 医学美的感染性

美不只是具体的、形象的,而且还具有很强的感染力。它不是直接诉诸于人的理智,而是诉诸于人的情感,通过它以情感人,使人们在精神上得到愉悦与满足。无论是面对秀丽

的景色,还是聆听优美的乐曲,人们会情不自禁的感到心旷神怡。美的感染性是从美的内容和形式的统一中体现出来的。如在香港回归中,当中国国旗在国歌声中冉冉升起时,我们每个人都会激动不已。因为升起的国旗在内容上代表了中国人民的胜利,百年耻辱一朝雪。同时,这个激动人心的场面(形式),将激励人们为祖国的繁荣强大去拼搏。

医学美具有感染性(即情感性),是因为医学美是具体可感的形象,它是人的情感的展现,而不是人的理智反应。车尔尼雪夫斯基曾说:“美的事物在人们心中所唤起的感受是类似我们亲爱的人在面前时洋溢于我们心中的那种愉悦。”中国的《诗经》中有云:“窈窕淑女,君子好逑。”我们应从医学美具有的感染性出发,塑造优美的医疗环境、优雅的诊疗场所、井然的医疗秩序、礼貌的医疗态度和医疗服务,赢得人们对医务人员的信赖感和安全感,达到满意感和愉悦感。

(三) 医学美的功利性

美的功利性有以下几层意思:一是就美感对人生意义来说的,这一功利性即生物学功利主义观点,也是生命美学倡导者中大部分人所肯定的。二是就美的原因来说的,这一功利性又可以分为两种:一种是说,对象品质对其自身有用,或合乎其自身目的;另一种是说,对象品质对审美者有用(如果审美者得到对象的话),美学上主要争论的是后一种。

基于这样的观点,很多审美现象不难理解。比如,好吃的东西往往也好看,闻起来香的食物看起来也很美,功利的原因是很显然的了。从生存的角度来看,安逸环境往往比实用物更重要。所以,“采菊东篱下,悠然见南山”可能比实用的高楼大厦更美,特别是对于整天生活在都市紧张环境中的城里人来说尤为如此。

健康的少女美,烤得恰到好处的面包和鸡腿美,两厢情愿的有情人觉得意中人美,宁静安全的自然环境对于城市人来说美,囚犯觉得野外美,流浪汉觉得别人的家园美,这些都是由于人渴望并且想接近的原因。垃圾堆丑,苍蝇丑,毒毛虫丑,病残者丑,这都是由于人要回避的原因。用需求和接近的欲望代替功利,美

感的原因就更加明了。

医学美在显现于特定的医学领域的事物方面,同样有与医学目的性相应的功利性,医学美具有客观存在的、具体可感的、造福于人类的功利性。

(四) 医学美的社会性

美是受人们的社会实践所规定与制约的,美的客观性与社会性是辩证统一的。美的社会性,首先表现在它对社会生活的依赖。一方面美来源于社会实践,另一方面还表现在它的社会效用。人类之所以需要美,追求美,因为它对人自身和对社会有用。美的效用不仅在于经济实用,还在于精神上的满足。一件衣服,虽首先考虑其使用价值,但人们还往往讲究色彩款式,原因是人们要在精神上获得满足。

美的社会性还表现在美能陶冶人的情操,美能丰富人们的生活,愉悦人们的心情,启发人们的思想,使人视野开阔,品格更加高尚,精神更加振奋,对社会的精神文明建设有着重要作用。

医学美是一种社会现象,也是一种社会文化现象。医学人体美不仅有自身天然的长相,每个人还可根据自己的审美情趣去观看和欣赏一切事物。

(五) 医学美的客观性

马克思主义美学认为,无论艺术美还是现实美都具有客观性,美的客观性是美的事物所固有的客观属性,它体现为自然属性与社会属性有机统一于美的事物之中。美的客观性是指审美对象具有的不以主观意志为转移的美的属性,包括美的自然属性和社会属性。对美的客观性的理解,有唯物主义客观美论和唯心主义客观美论两种。唯心主义客观美论认为,美的客观性或者根源于理式和理念,或者是由上帝和神赋予事物的,这是因为理式、理念、上帝或神是完全超越于人和事物之外的,是现实的终极本原。唯物主义客观美论认为,美的客观性是事物本身所固有的,它不依赖于主体的意识活动,却可以被意识活动所反映,美的客观性通过美的事物的自然属性和社会属性来展示自身。自然属性是美的物质载体和形式



因素,主要是指美的事物的物理属性及其外部特征,如线、形、体、色、光、声、质等,还有其构成关系。关于美的自然属性,古代美学家就已经注意到并加以分析,而且逐渐发现一些形式美法则。社会属性是美的内容所在,主要是指美的事物在特定社会关系和社会活动中的地位及其作用,它体现了美的事物与人们生活实践的内在联系,即美的社会功利性。关于美的社会属性,一直到近代才引起一些美学家的注意和研究。

医学美不是由人们的主观臆断出来的,不是人的精神外化产物。医学美是基于人们对客观美的认识的基础之上的创造,是受历史的社会实践经验影响的,同时又发挥了医学美的自身的创意从而产生美的形象,这种美的形象是客观的,它受人体自身的生理条件和社会条件的制约,是看得见、摸得着的客观形象。

第2节 护理美学

护理美学是医学美学的一个分支,是美学的一般原理和护理实践相结合的一门科学,是运用美的原理、美的规律所引起的生理、心理效应来解决护理实践中的美学问题的交叉学科。

护士是不会发光的太阳,是漂浮在病房间的白云,是没有翅膀的天使。护士以纯洁无私的精神投身于繁琐的工作。护理工作中饱含着美的韵律。

一、护理美学的原则

护理工作是一门艺术,而且是一门精细的艺术,是医疗工作的重要组成部分。随着医学模式由生物医学模式到生物-心理-社会医学模式的转变对护理工作提出了新的要求,即以病人为中心的整体护理。从这一要求中我们可体会到护理美学的原则:护理人员要对患者做好身、心两方面的护理工作。在工作中以真诚的心对待患者。从患者特殊心理和生理出发,合理运用美的规律诉诸强烈的情感和理性活动,创造一个安全、舒适的环境,使患者从中领会到真、善、美的统一,产生良好的心理、生理效应,促使患者早日康复。

在医务工作中,护理人员与其他医务人员相比接触患者时间最长,频率最多。从入院到出院,从专业护理到生活护理,从治疗到痊愈,每个环节都有护理人员忙碌的身影。因此,每个护理人员应根据病人不同的性格、文化,对疾病所持不同认识和态度,以及不同躯体症状与心理问题制定相应的护理计划和措施。向病人提供整体护理。这就要求护理人员必须以护理美学原则为准则,不断提高自身素质。

(一) 要树立正确的世界观、人生观,确立全心全意为患者服务的思想

所谓正确的世界观、人生观,从微观角度来说就是热爱本职工作、热爱护理事业,并为之献身的精神。这是每个护理人员一生遵守的职业信条。只有这样才能真心诚意地关怀爱护和帮助病人,才能使病人感受到来自“天使”的爱。

(二) 努力创造自身的身体、专业知识和社会人文知识条件

护士自身条件充实与否,在很大程度上决定了对病人的帮助和满足病人期望的程度。首先身体方面,不仅是要健康,而且还应该注意自己的形体及能力。身体过胖,不适于灵活多变的护理操作;身体过瘦,又不能胜任繁重的护理工作。所以护理人员应坚持锻炼身体,注意体能与体形的保持。适宜的体形不仅能给病人以美感而且有利于做出敏捷反应,迅速完成各项护理任务。

其次,要有扎实的专业知识,熟练的技术操作能力。护士在学习掌握专业知识的同时,要与临床护理实践相联系,熟练各项护理操作。做到“得心应手”。这样,就会在护理工作中产生协调、自然的动作,使病人在接受治疗、护理的同时,产生良好的心理、生理效应,得到美的享受。

(三) 要学习相关社会人文知识,丰富自己的精神生活,提高审美能力

审美能力的提高,可使护士在护理活动中以自己的审美活动唤起病人对生活的热爱和对美的追求,以分散对病痛的注意力,增强战胜疾病的信念;社会人文知识的学习,可使护



士从心理学、社会学、美学的角度掌握病人的特点,从而“对症护理”,针对不同的病人心理施以美的影响。

二、护理美学的规则

护理美学在追求、创造、维护人体美的漫长过程中逐渐形成了一系列的规则。

(一) 要符合护理人员的仪容、仪表,养成良好的坐、立、行姿态

1. 坐姿 端正、稳重、娴雅自如。
2. 站姿的姿态 挺拔、姿态优美、典雅。
3. 走路的姿态 走姿雅致,充满活力。

(二) 创造安全、稳定、安静、舒适、和谐统一的护理环境

在护理实践中,护理人员应以其特有的细心和耐心为患者创造一个良好的治疗、护理和生活环境,使患者消除心理上的焦虑和不安,以愉悦、积极的情绪配合治疗、护理。

1. 安全 美国著名心理学家马斯洛(A. H. Maslow)将人的基本需要分为五个层次,从图 2-1 中可看出人的生理需要基本满足后,就会产生安全的需要。也就是说,安全是人最基本的需要之一。对于疾病状态的患者,更需要安全感的满足。安全感的满足是美感产生的基础。所以护理人员应设法确保安全的要求。

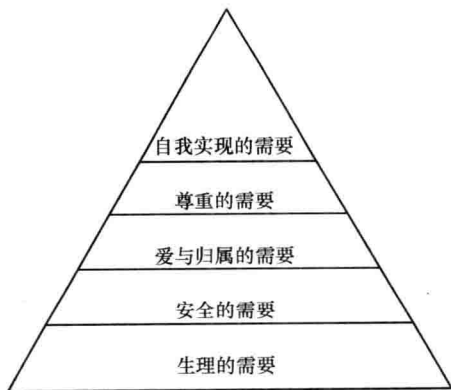


图 2-1 马斯洛人类基本需要示意图

(1) 正确执行医嘱:医嘱是护理人员给病人进行各项护理的依据,故护理人员执行医嘱时要严格、认真、及时、准确。只有正确执行医嘱,才能杜绝差错事故,确保病人治疗的安全。

(2) 严格“三查七对一注意”制度:只有这样才能确保患者安全。护理人员做每项护理操作时,都应严格执行“三查七对一注意”的原则。

(3) 加强各项护理操作措施,确保患者安全:护理工作应随时防止意外事故发生。防止摔伤、烫伤、触电等;对昏迷、躁动、危重及幼儿患者要设置床栏,防止坠床摔伤;病房严禁吸烟防止火灾;各类药品(口服及静脉给药)应专人管理,以防误用;氧气瓶、电动设备均应安全管理。总之,护理人员要以高度的责任心,严谨的态度,重视安全护理,给患者以安全感。

2. 稳定 是形式美的一个重要因素,对视觉和听觉的结构尤为重要。从视觉上看,要求物象平衡、对称、重心竖直、比例适度,以引起稳定感。

稳定又可分为动态和静态。动态稳定指护士的动作节奏适度、平衡。静态稳定偏重于视觉感受,以病房、病区正常状态为基础,要求病房的物品排列有序,患者的床位铺盖平稳,生活用品、医疗用品、抢救设备都应置于最佳状态。稳定可消除患者心理上的焦虑和不安,以秩序井然带来心情舒畅的美感。

3. 洁净、舒适 护理人员应注意保持病区的整洁安静,无噪声。开关门窗、取放物品、轻拿轻放,不穿高跟鞋、响底鞋;应保持病室适宜的温度、湿度。适宜的温、湿度能使患者感到舒适安宁。护理人员应根据气候的变化及时调节室内温、湿度。“冬暖夏凉”的舒适环境使患者身心愉悦,有利于接受治疗和护理。

室内放置花卉盆景,给病室增添生机,给人以美感,护理人员还应保持床铺的平整,遵循基础护理要求(暂空床、备用床、麻醉床)被罩、床单洁白干净,被褥松软、干燥,使患者身体舒适,充分休息。

4. 和谐与统一 护理工作中的和谐与统一,主要表现在护士与病人、护士与医生、护士与病室环境以及病房的陈设、色调要协调一致。

护患之间应建立理想的护患模式,医护人员之间应相互支持,共同参与为患者服务。病室床位的摆放应整齐,桌凳应用统一色调,室内色彩搭配要与环境相协调,一般用中性浅色为主。护士应穿统一服装、鞋袜。处处都体



现整齐,使形式和内容统一起来。使患者在和谐的环境中心情愉快,唤起对生活的热爱,产生美感。

(三) 努力学习并善于运用符合护理审美要求的语言

1. 日常用语 美好的语言在对病人的身心护理中起着重要作用。每个护理人员,对患者从入院到出院的每个环节,都应当用高尚的情操唤起患者对美好生活的渴望,战胜疾病的乐观情绪,用美好的语言通过大脑皮质与内脏相关机制,改善患者内脏的调节功能,从而提高医疗效果。

2. 必要的解释用语 在治疗护理工作中,要赢得患者的信任和合作,护士语言艺术尤为重要。护理操作前、操作中、操作后都应做解释工作。

(1) 操作前要讲清本次操作的目的、患者需做的准备工作、讲解简要方法、需要配合的要点。

(2) 操作中具体交代患者配合的方法,使用安慰、鼓励性话语。

(3) 操作后询问患者的感觉如何,是否达到预期效果并感谢患者的配合。

(四) 要具有精湛的技术,精美的操作美

要具有精湛的技术,精美的操作美是艺术的精华,精与美密不可分,护理技术的精益求精与护理艺术都溶于护理审美中。护理技术的精美体现在:轻柔、娴熟、精确、细致。

1. 轻柔 护理人员在基础护理、专科护理中都应注意“四轻”,即:说话轻、走路轻、关门轻、操作轻。操作时应把握力度用力适中轻巧、温柔。这不仅从侧面反映护士对病人体贴入微的品质,也体现了护士的温柔细腻之美。

2. 娴熟 指各项护理技术已达到运用自如,即:动作敏捷、轻巧、协调、富于美感。如肌内注射无痛技术掌握“两快一慢”原则(进、拔针快,推药慢);手术前备皮,轻柔、迅速;皮下注射轻巧、利落。这就要求护理人员刻苦训练基本功到操作熟练、准确。这样即便是重症患者的抢救也会临危不惧,忙而不乱,稳健敏捷、灵活机动。

3. 精确 护理工作是一门科学,绝对不

可大意,护理工作是每一环节都存在精确美。如静脉输液时药物剂量的运用、口服药物的给予、消毒液的配制,一切都精确无误。

4. 细致 护理人员每时每事都应做到精细、美观,如做晨间护理时,给病人梳头、口腔护理、翻身、预防压疮的护理、更换床单被服,每一项都需要护理人员耐心、轻柔且动作到位;重症监护时则需加强巡视,细致观察,发现问题及时与医生联系;采集送检标本时应留心异常细微变化;鼻饲患者拔管后,应帮助患者去鼻部胶布痕迹;每项护理操作完毕,要整理病床,帮患者盖好被子。总之,粗中有细,细中有精,方可显示护理工作的艺术之美。

(五) 要具有敏锐的观察力、深邃的洞察力

护理人员在护理实践中,对病情的观察,应像侦探一样,具有一种职业的敏锐,决不轻易放过任何细微变化,尤其对诊断不清的病症,其分泌物、排泄物要仔细观察,必要时送检,对患者精神状态、表情要留心,及时发现患者存在潜在的健康问题,并及时与医生联系,给予及时处理。敏锐的观察力、深邃的洞察力不仅是科学发现的基础,也是护理美感的必备条件。

护理人员要坚持护理工作的美学原则,遵守护理美学的规则,真正从纯自然、纯技术的观念中解放出来,认识到护理工作的主体是心理状态十分活跃、思想感情极为敏感、时刻都在追求美的社会的人;必须通过自己积极的劳动,努力把握审美特征,创造出美的意境,给予患者所能接受的审美感受,使之得到美的享受,保持最佳心理状态,战胜疾病。

第3节 做一个受人尊敬的医护人员

随着医学模式向“以患者为中心”的生理-心理-社会医学模式的转变,医护人员的职能、工作范围和工作内容均发生了巨大的变化。结合医疗工作的特点,倡导礼仪文化,注重医德修养,规范个人行为,培养审美情趣,把礼仪知识、美学知识、人际交往及行为规范等作为医护人员的行为准则,将有利于提高医护人员的综合素质。要做一个受人尊敬的医护人员,