

全国高等院校数字化课程规划教材



供护理、助产等相关专业使用

护理文秘

(第四版)

黄治秀 主编



科学出版社

全国高等院校数字化课程规划教材

供护理、助产等相关专业使用

护 理 文 秘

(第四版)

主 编 黄治秀

副主编 张春玲 张 磊 曹伏明

编 委 (按姓氏汉语拼音排序)

曹伏明 (长沙卫生职业学院)

侯蕴哲 (四川护理职业学院)

黄治秀 (四川护理职业学院)

吕绍玖 (皖西卫生职业学院)

汪兆婧 (大理护理职业学院)

张 磊 (四川省宜宾卫生学校)

张春玲 (唐山职业技术学院)

郑 敏 (大连铁路卫生学校)

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

本书是全国高等院校数字化课程规划教材之一，主要内容包括常用公文写作，医护工作常用事务文书写作等八章。本书较为系统地介绍了护理文秘相关知识，并在文中穿插了大量扩展知识点的链接及在临床实际工作中常见的办文、办事、办会的典型案例，且对绝大部分案例进行了启发性与创造性的点评，启迪学生思考。本书编者根据一线教学经验，结合护理礼仪等课程及临床护理专家的意见和建议，针对中高职学生实际情况，在前三版的基础上做了适当的调整，其指导性、适用性、创新性更强。书后附护理文秘的教学基本要求与目标检测参考答案，本书还配有相应的PPT课件及数字化资源，可在封底网站下载。与前几版不同的是，这一版我们全文附录了最新的公文格式、保密法、档案法等相关文件，目的在于拓展同学们对相应知识的深入了解。

本书可供中高职护理（涉外护理方向）、助产等医学相关专业使用，也可供成考、自考临床护士培训使用。

图书在版编目（CIP）数据

护理文秘 / 黄治秀主编. —4 版. —北京：科学出版社，2018.1

全国高等院校数字化课程规划教材

ISBN 978-7-03-055411-6

I. 护… II. 黄… III. 护理学—秘书学—高等学校—教材 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2017）第 280828 号

责任编辑：孙岩岩 丁海燕 / 责任校对：彭 涛

责任印制：赵 博 / 封面设计：张佩战

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

石家庄继文印刷有限公司 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2005 年 2 月第 一 版 开本：787×1092 1/16

2018 年 1 月第 四 版 印张：14

2018 年 1 月第二十三次印刷 字数：332 000

定价：38.00 元

（如有印装质量问题，我社负责调换）

前 言

现代社会的发展推动现代医学的发展，护理学观念的更新已经是不争的事实。护理学不再仅仅是“治病”的学问，护理学更是一门融生命科学、人文科学、自然科学为一体的综合性极强的学科。它以人为服务对象，肩负着保护人类健康和救死扶伤的神圣使命。随着中国经济崛起，国家对医药卫生事业的需求也正发生深刻变化。总之，快速发展的 21 世纪对护理人才综合素质提出了更高的要求。

护生进入职场前的求职、面试以及进入职场后的工作、晋升等都需要他们具备较为全面的护理文秘知识，诸如怎样处理人与人、人与社会以及人与自然的关系。具体到如何与患者建立良好的互动人际关系，如何处理工作中形成的文书，如何履行好职责范围内的管理和服务职能，如何组织、参加各种会议，如何做到礼仪化护理服务，如何对工作中积累的护理经验、实践进行科学的探讨并将经验撰写成文以不断提高护理水平，等等。护理文秘正是针对并解决这些问题的参考指南，其中公务文书写作、事务文书写作及护理文书写作（统称应用文写作）是本课程的重点。

应用文教学的第一层次是“教科书模式”的教学，它最大的特点是全面、完整、系统化，它对于学生来说是必不可少的，但它往往枯燥乏味，学生记忆的知识点很难融会贯通到实际生活工作中。第二层次是“例子教学”，教师将大量生动有趣的例子带到课堂，激发了学生学习的积极性，但学生反映“上课听听觉得很有意思，真的要动起笔来还是不会写”。

《护理文秘》此次改版是在充分吸纳前三版精华的基础上，汇聚了全国多名一线教师多年的教学经验，在临床护理专家的指导下，针对中高职学生实际情况，积极跟上现代文秘发展的步伐，着重体现“以学生为本位，以能力为导向”的原则，力图以案例教学为抓手，变“例子教学”为“案例教学”。书中不仅穿插了大量图表，增加了有趣有用的链接，更是在最后特别设置了“实训指导”，力图将传统教学知识的系统、全面和案例教学的生动、实用结合起来，使学生在“做中学，学中做”，变知识为能力。此次改版，我们增加了国家相关领域大量的政策法规性文件以供同学们查阅学习，目的是丰富文秘人员的职业素养，拓展视野，为护理文秘人员的全面综合发展提供支持。

本书在编写过程中，参考借鉴了有关专家、学者的研究成果、论著与第三版护理文秘教材，特将主要参考文献附于书后。同时，我们得到第三军医大学大坪医院何海燕博士、四川大学华西第二医院妇产科赵文、四川省医学科学院·四川省人民医院 RICU·MICU 邓梦莹、四川宜宾市第二中医医院等临床一线护理专家和医院的帮助，还得到各位参编老师所在院校及有关专家与领导的大力支持，在此一并表示最诚挚的

谢意!

本书虽经审慎编校,但因综合性强、涉及面广,加之编者水平有限、经验不足,时间仓促,疏漏之处在所难免,恳请专家、同行及使用本书的教师和同学们提出宝贵意见和建议,以进一步修改订正。

编者

2017年7月 于成都

目 录

CONTENTS

第1章 绪论 / 1

- 第1节 护理文秘概述 / 1
- 第2节 护理文秘的作用 / 3
- 第3节 护理文秘的特点 / 5
- 第4节 护理文秘人员的工作技巧 / 6

第2章 常用公文写作 / 13

- 第1节 公文的特点及基本格式 / 14
- 第2节 公文处理程序与方法 / 23
- 第3节 公文结构及语言要求 / 26
- 第4节 常用公文写作要求及范例 / 33

第3章 医护工作常用事务文书写作 / 54

- 第1节 计划类文书、总结写作技巧及范例评析 / 54
- 第2节 述职报告、简报写作技巧及范例评析 / 65
- 第3节 求职信、简历写作技巧及范例评析 / 74
- 第4节 会议记录、护理规章制度写作技巧及范例评析 / 80

第4章 护理记录文书写作技巧及范例 / 90

- 第1节 护理记录文书概述 / 90
- 第2节 入院患者护理评估单 / 93
- 第3节 护理记录单 / 97
- 第4节 护理告知及知情同意书 / 112
- 第5节 护理文交接班报告 / 116
- 第6节 护理小结与出院指导 / 119

第7节 护理记录文书相关制度 / 121

第8节 其他护理记录文书工作流程 / 127

第5章 护理论文、医护科普文的写作 / 131

- 第1节 护理论文概述 / 131
- 第2节 护理论文的写作技巧及范例 / 136
- 第3节 医用语体的特点及要求 / 141
- 第4节 医护科普文写作技法 / 144

第6章 现代文秘人员的日常事务与礼仪 / 150

- 第1节 日常事务管理 / 150
- 第2节 接待事务 / 159
- 第3节 会议事务 / 167

第7章 协调、保密与调查研究工作 / 174

- 第1节 协调工作 / 174
- 第2节 保密工作 / 185
- 第3节 调查研究 / 194

第8章 实训指导 / 201

- 第1节 商务活动实训项目 / 201
- 第2节 医护常用文书撰写实训项目 / 204
- 第3节 护理文秘协调沟通实训项目 / 206
- 第4节 PPT制作及文案撰写实训项目 / 207

参考文献 / 210

附录 / 211

《护理文秘》教学基本要求 / 212

目标检测选择题参考答案 / 215

第1章 绪 论

引言：“秘书”一词来自于拉丁语“seretarius”，是“可靠的职员”的意思。秘书的英文为“secretary”，翻译为“书记”或“大臣”。

全美秘书协会对秘书的定义为：“高级官员的助手，掌握机关职责并具有在不同上司直接监督下承担任务的才干，发挥积极主动性，运用判断力在其职责内对机关工作作出决定”。国际职业秘书组织认为：秘书是“具有熟练的办公室工作能力，不需上级敦促即能主动负责、积极进取、干练果断、能在授权范围内作正确决定的经理助手”。在我国，秘书是国家工作人员（或称公务员）众多职务中的一种，是为领导中枢和领导提供综合性、辅助性服务的公务员，是以文字、调研、组织、协调等能力为手段，围绕领导意图进行工作的智力劳动者，是领导的耳目、助手和参谋。

有的秘书学教材将秘书的概念分为狭义和广义两种。狭义的秘书指在领导身边的秘书，是掌管文书并直接辅助领导全面处理事务的专门人员。广义的秘书，指在领导身边或中枢机构工作，并以办文、办会和承办领导交办的事项为主要辅助任务的专门人员。广义的秘书包括狭义的秘书。秘书身处领导机关或附属于各级组织、团体、个人，通过掌管文书、辅助决策、处理日常事务等工作，发挥其重要作用。秘书工作、办（信）电为主要内容，是一种从属性、辅助性与综合性的工作。

第1节 护理文秘概述

一 护理文秘的含义

● 案例 1-1

2011年8月，××大学医院发生重大医疗事故。院方误将一名艾滋病感染者的器官移植给5名患者，导致这5人均有感染艾滋病毒之虞。×市一名37岁男子家属在不知该男子是艾滋病感染者的情况下，于该男子坠亡后联络××大学医院器官捐赠小组，器官捐赠协调师和××大学医院检验师仅以电话确认结果，却在发、受话中误将HIV抗原检验由“阳性”（reactive）理解成“阴性”（non-reactive），发生认知错误，不幸混淆阳性与阴性，检验师也并未二次确认就进行移植手术。××大学医院外科教授柯×面对记者采访时说：“接受调查时，两名当事人，一个说讲错，一个说听错，不管怎样，都是××大学医院的错。”

问题：1. 此医疗移植事故给你什么警示？

2. 作为一个现代护理工作，你觉得自己要具备哪些必备的素养才能胜任现代护理工作？

案例分析：现代医护工作发展对护士综合素养要求越来越高，护士不仅要具备精湛的医技，还应具备相应的文字与语言沟通能力、综合协调与合作能力、逻辑思维与分析能力等。案例 1-1 正说明了这些能力对医护工作的重要性。

所谓“文秘”，指的是文字秘书，他专职或主要从事文字工作。文字秘书是秘书人员中的一部分，故“文秘”包含在秘书之内。另外，其他非文字秘书，如机要秘书、行政秘书、生活秘书等，都离不开文字工作，也要撰写公文和各种事务文书。因此，“文秘”和“秘书”往往是同一个意思，泛指从事文书和事务工作的人员。文秘在我国是党政机关、企事业单位普遍设置的一个行政职位，在世界范围内是最广泛的社会职业之一。文秘的主要职责是辅助管理，综合服务；主要工作是撰写文稿、管理文书、接待来访、组织会议、调查研究、处理信息、办理事务、参谋、咨询、联络协调等。研究文秘工作，研究文秘规律，已经成为一门学科。

护理文秘是研究在医疗护理及其管理过程中秘书工作的一门新兴的应用型学科。它将医护、文秘知识相互渗透，以适应社会不断进步对护理人员的更新、更高要求，提高护理及护理管理的质量和效率。

链接

美国秘书

据美国劳工部统计局的数据，目前，美国全国秘书从业者约为 300 万，秘书是美国从业人数最多的行业之一。这些秘书的收入因行业、地区等因素存在差异。一般而言，行政秘书的平均年薪为 3.1 万美元，而司法秘书的收入可高达 3.4 万美元。在美国，秘书这个职业有点像中国的中医，越老越吃香。比尔·盖茨在创业之初就聘请了 42 岁的女秘书露宝。露宝稳重细致，几乎成为公司的灵魂人物，她和比尔·盖茨的无间配合成为微软公司的一道独特风景。1955 年起，每年 4 月份的最后一个星期是美国的秘书周，而这周的星期三为秘书日，每年秘书节，美国总统都会致信祝贺。

护理文秘是文秘的一种，是研究在医护工作中的文秘活动，它既不是普通意义上的文秘，又不能理解成“护理”和“文秘”的简单组合。它既有普通文秘的通用性，又有普通文秘不可替代的专业性。它将文秘工作的思维和方法技巧融入护理工作中，从而帮助护生、护士适应护理模式的转变，提高护理水平。

(考点：护理文秘的含义)

护理文秘主要研究常用公务文书写作、常用事务文书写作、秘书专项活动、秘书语言修养、护理文书写作等。护理文秘贴近护生和护士学习工作实际，引进案例教学，注重知识过手、能力培养和分析解决问题能力的训练，为其学习和工作提供参考和借鉴。

(考点：护理文书的研究对象)

二

护理文秘的内容

(一) 文书写作——护理文秘的基础部分

学好一般公文的写作无疑会为学习护理文秘打下坚实基础。公文写作的格式、语言等均适用

于医护类公文写作。通知、通告、请示、批复、报告、函等法定公文是护理工作中经常要接触使用的文种。与一般法定公文相对的是其他常用事务文书的写法,如计划、总结、调查报告、述职报告、简报等也是护理工作中常常用到的文种,而简历、求职信是护生在进入职场时必须掌握的敲门砖。

如果对一般公文写作知识了解甚少甚至是一无所知,则护理文秘的写作及护理管理等工作将举步维艰,护理工作也会受到很大影响。因此,研究护理文秘首先要研究常见公文写作。

(二) 秘书活动——护理文秘的重要组成部分

现代社会视秘书为综合性、辅助性的“管理人才”,秘书活动涵盖范围十分广泛。文书办理、秘书日常事务、信息获得与保密、调查信访与沟通协调等,都属于秘书活动内容。只有了解、懂得、熟悉了秘书活动的内容,才能自觉、灵活、有效地将相关知识融入护理文秘的工作中,从而提高护理文秘工作的效率和质量。

(三) 护理文书书写规范及要求——护理文秘区别于一般文秘之处

2010年3月1日卫生部对护理文书做了新的要求。总的原则是把时间还给护士,把护士还给患者,要求简化护理文书。很多护理文书已经表格化,但是护理文书的规范书写对护理人员及病患仍然具有重要的意义。体温单,医嘱单,病程记录中的手术清点记录和病危、病重患者护理记录是护理文书的主要内容。护士要正确理解护理记录的含义,牢牢把握护理记录的特点,准确书写护理记录。护理记录是护士交接班的书面凭证,为医生诊断和治疗提供有价值的依据。正确、规范书写护理文书对护士自身权益保护及提高护理工作质量都具有十分重要的意义。

(四) 护理文秘语言修养——文秘人员的必修课

首先,公文书写、常用事务文书的书写及护理论文、医护科普文的书写都离不开语言文字,良好的语言文字修养是优秀护理文秘的职业素养。其次,护理工作及秘书工作都是和人打交道的工作,人际沟通最重要的是语言的沟通。书面语言、口头语言及态势语言的修养直接影响护理文秘工作水平的高低,医护人员提高语言文字的修养无疑能使护理工作更顺利。

(五) 护理管理常识——提高护理工作质量的保证

护理管理是护理工作的重要组成部分。只有学习了护理管理知识,才能把握现代护理发展的方向和趋势,提高护理工作效率。研究护理管理,主要研究其管理原理:系统原理、人本原理、动态原理、效益原理、责任原理;其次研究护理管理的职能:即计划、组织、人员配备、指导与领导、控制和创新职能。研究护理管理对提高护理效率有重要意义。结合护理专业相关课程安排,本书对护理管理我们不做讲解。

第2节 护理文秘的作用

● 案例 1-2

1854年克里米亚战争爆发,当时英国军方邀请南丁格尔(图1-1)去做好伤病员护理工作,这正与南丁格尔的愿望不谋而合。南丁格尔立即率领38名护士奔赴前线斯库塔里医院。当时药品缺乏,水源不足,卫生条件极差。她克服种种困难,改善医院后勤服务和环境卫生,建立医院管理制度,提高护理质量,使伤病员死亡率从42%减少到2%。南丁格尔不仅表现出非凡的组织才能,对伤病员的关怀爱护更是感人至深。她协助医生进行手术,减轻患者的



图 1-1 弗洛伦斯·南丁格尔

痛苦；清洗包扎伤口，护理伤员；替士兵写信，给以慰藉；掩埋不幸的死者，祭祀亡灵……几乎每天工作 20 多个小时。

问题：要做一个优秀的医护人员，需要具备哪些技能与素养？

案例分析：护理工作是光荣而神圣的，护理工作绝不仅仅是简单的打针输液。组织管理能力、人文情怀、精湛医技、沟通协调技巧等都是一个护士不可或缺的职业素养。

一 现代护理模式转变对护理工作者的要求

随着“以病人为中心”的生物—心理—社会医学模式的确立，护理服务模式不再是以疾病为中心的功能制护理，而是更注重人的精神、心理、思想、情绪、环境、社会等多方面因素的护理。建立以满足病人身心需要、以恢复健康为目标的整体护理工作模式，其实质内涵就是护理工作要以人为本，以健康为中心，尊重病人的权利和情感、人格和隐私，满足病人的个性化需求，关心和爱护病人，实现对人的整体关怀。因此，实现人性化护理服务成为社会共识。实现人性化护理服务的方法与措施主要有下面几点。

（一）确立服务质量标准

根据人文精神和健康新概念来调整、确定护理质量评价标准，强化对护理人员服务主动性和体现人文关怀等内容的评价指标，建立住院病人需求分析制度，出院病人跟踪随访调查制度以及护理服务质量讲评分析制度，将病人对服务是否满意作为评价的重要标准，将病人的需要和期望转化为质量要求和质量标准。

（二）培养人文精神、强化礼仪修养

培养护生人文精神，护生除了丰富专业知识外，还要不断丰富社会学、人文学、伦理学、心理学、公共关系、行为科学、语言学等方面的知识，养成良好的性格，形成健康向上的精神面貌，以人文精神推动人文服务。优雅的外在形象、过硬的护理技术、负责的工作态度、良好的沟通技巧是做好礼仪化护理服务的内在要求。礼仪化服务具体包括两方面：一是基本礼仪，包括言谈、举止、仪容、服饰、个人和公共卫生等，做到语言文明、举止得当、行为规范、仪容整洁、服饰得体、庄重大方、和蔼可亲。二是职业礼仪，主要指掌握医学知识、遵守规章制度、制订工作计划、了解患者病情、加强护患沟通、保护患者隐私、注重心理治疗等。

（三）营造人文氛围，优化就医环境

努力营造医院的人文氛围，使患者能感受到无处不在的人性化服务。一是营造人文化的医院建筑环境。医院建设生态化、园林化，让患者有亲临大自然的感觉。二是建设人性化的基础设施。基础设施以方便、舒适、美观、实用为准则，让患者在诊疗期间既有舒适感，又有亲切归属感。三是营造浓厚的文化氛围。温馨化、艺术化、人性化的室内外布局和装饰，根据就诊人群的不同彰显不同的文化特色，体现出对患者的热情和关注。四是就医流程人性化。通过导医、分诊、便民及特色服务，营造舒适、温馨、便捷的就医环境，良好的就医秩序，科学的就医流程，最大限度地缩短患者就医时间，提供优质的、人性化诊疗服务。五是健康教育人性化、个性化。每个人不仅存在身体和心理的不同，更有年龄、职业、信仰、生活习惯、文化程度等差异，要针对不同的人实施不同的护理方法，不仅要讲解与疾病相关的知识，还要针对其存在的心理和社会问题进行分析和开导，使患者得到及时、科学的健康指导，能够在疾病的各个阶段获得相关的健康知识并逐步培养、建立良好的卫生行为方式及健康的心理状态，在获得良好

治疗的同时,运用相关健康和卫生知识去更好地维护健康。

综上所述,现代社会对护理工作者的要求是立体的、全方位的,一个护理工作者要适应、熟悉、掌握工作的各方面知识和技能,处理好各种人际关系,在激烈的竞争中立足,在现代和未来的事业中取得成就,个人的基本素养、人际沟通能力、语言表达能力、信息处理能力都起着举足轻重的作用。护理文秘正是符合了护理工作的需要,满足了护理工作者成人、成才的需要的一门学科。

二 沟通协调护患关系,处理各种矛盾

护理工作是与人的工作,在繁杂、琐碎的日常护理工作中,护士一个眼神、一个动作、一句话语都事关护理工作的成败。护理工作者不仅与患者打交道,还和形形色色的患者家属及其亲朋好友打交道,也不可避免地接触上下级、兄弟单位和各种来访者,涉及处理日常接待、迎来送往等诸多平常事,诸如电话接听、鲜花摆放、乘车、就餐礼仪等。只有处理好人与人、人与社会、人与自然的关系,才能提高自身修养,培养内在气质,塑造全新的现代护理工作者形象。同时,护理文书的规范正确书写也是护理人员保护自身权益的重要保证。

三 提高现代护理工作者信息管理及工作水平

现代社会获取信息的渠道越来越多,信息更替快捷,面对日新月异的知识更替,护理工作者如何才能做到迅速获取新信息,不被海量的信息淹没?首先,要学会获取必要的信息。摘录、做笔记、网上搜索下载都不失为信息获取的好办法。其次,要学会筛选复核管理信息,而文秘人员对机密信息的保密尤其重要。护理人员只有日积月累,学会搜集整理信息,高效管理信息,对信息进行必要的总结和提炼后,工作才有提高乃至创新的基础。再次,护理文秘人员要注重医学科普知识的宣教工作,要将总结提炼的医护知识撰写成文,为医护事业的发展添砖加瓦。

第3节 护理文秘的特点

一 创新性

护理文秘打破了写作课教学的“教科书模式”教学。教科书的最大特点是全面、完整、系统化,尽管它对于学生来说是必不可少的,也受到学生欢迎,但写作实践千变万化,学生在遇到实际写作问题,特别是进行公务文书、事务文书、护理文书的实用写作时,仍然感到无从下手。学生说:“传统写作教学课,课堂上听还都能懂,可真的动起笔来还是不会写。”护理文秘采用案例教学,创设写作情景,让学生参加一些模拟现实的写作实训活动。有助于学生走出课本,看到复杂的社会现象,掌握解剖、分析问题的本领,拉近了学生与社会现实的距离,提高了学生对写作的兴趣。

二 实用性

护理文秘涉及的知识面广,内容丰富,这决定了护理文秘的实用性。公文写作及事务文书

的写作、护理文书的规范及要求、秘书的专项活动介绍以及秘书的语言修养、沟通协调保密等职业素养几乎贯穿了护理工作的各个环节。本书跨学科跨专业的编排体例，正是为培养适应在医院从事护理文秘工作的护生而精心设置的，不同于一般的应用写作或者单纯的秘书教材。

三 指导性

过去人们对护理的认识，往往停留在“护理患者，帮助恢复健康”的概念上，忽略了它的综合性，对护士工作的认识，往往停留在输液、发药等日常工作上，忽略了它更为重要的职能。护理文秘对护理工作做了一个全新的诠释，从观念上指导人们重新认识护理工作，并较为全面地阐释了护理工作的其他职能，对护理工作者有较大的指导作用。

第4节 护理文秘人员的工作技巧

一 护理文秘人员的工作策略

(一) 以“计划—实施—检查”的步骤处理工作

1. 计划的步骤和内容

步骤：

(1) 充分了解即将开始的工作内容——除了和整体工作的关系之外，也要正确了解工作的重要性、紧急性和上司的期待要求等。

(2) 思考以什么方法进行效率会最佳——为配合工作期限的要求应安排工作顺序，并具有迅速、正确、完美的工作意识。

(3) 上司分派两项以上工作时，必须为工作排定优先顺序。

内容(5W2H)：

(1) What: 达成目标的行动是什么？

(2) Why: 为什么要采取这些行动？

(3) When: 何时完成这些行动？

(4) Who: 由谁负责实施，受谁领导和指挥谁？

(5) Where: 何处、何部门实施这一计划，从何处得到配合？

(6) How: 怎样实施这一计划？

(7) How much: 实现计划需要多少资金？

2. 实施的步骤

(1) 检查是否按照当初所拟定的顺序进行——如果没有按照原定计划进行，就要马上加以修正、调整并向上司报告。

(2) 上司所指示的工作无论是哪一种，都要正确地实施——即使上司所指示的工作看起来毫无意义，也要确实按照上司的意思去执行。

(3) 配合上司预期的期限。

3. 检查的步骤

(1) 对照自己的工作来分析计划和实绩的差异——先检查是否有如当初计划所预期的成果。如发现两者之间产生差异，就要分析检查原因，冷静地、正确地加以评估，随时予以改进，

并记录在“研究备忘录”上，以便日后进行改进。

(2) 把以前进行过的工作或别人做过的工作和目前自己所从事相同性质的工作加以比较分析——如果发现有知识或技术不足的情况，就应努力予以弥补。

(二) 按照“轻重缓急”的原则处理工作

第一阶段：先将自己想做的工作以重要程度为标准分为以下几点。

1. 必须要做的事。
2. 做或不做都无所谓的事。
3. 可以不做的事。

第二阶段：以紧急程度和重要程度为标准，把应该做的事分为以下几点。

1. 重要且紧急的事。
2. 重要但不紧急的事。
3. 紧急但并不重要的事。
4. 不重要也不紧急的事(图 1-2)。

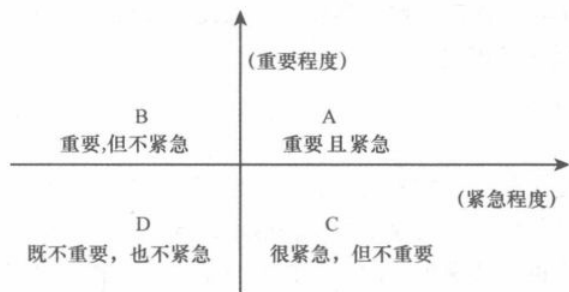


图 1-2 应该做的事以紧急程度和重要程度为标准分类

第三阶段：以紧急程度和重要程度为标准，对不同的事安排不同的时间和精力去做。

1. 重要且紧急的事，应该在第一时间去做，并值得花费大量时间和精力。
2. 重要但并不紧急的事，计划好什么时间开始做，应该花费大量的时间。
3. 紧急但并不重要的事，马上就做，且应在尽可能短的时间内完成。
4. 不重要也不紧急的事，尽量控制做这类工作的时间，应该在完成了所有重要的、紧急的工作后再去做。

二 护理文秘人员的工作方法

护理文秘人员的工作方法，是护理文秘人员在执行工作任务时所采用的途径、方式和手段的总称，它回答的是“如何更有效”的问题。护理文秘人员掌握正确的工作方法，有助于圆满完成工作任务，提高工作效率，提升自身的能力，充分发挥参谋助手作用。

(一) 一般工作方法

1. 调查研究方法 调查研究是人们了解情况、认识事物、掌握政策的基本方法，是实行科学管理的一项重要内容，是辩证唯物主义认识论在实际工作中的具体运用。调查研究是护理文秘的重要职责之一，它贯穿在护理文秘的各项任务之中，是十分重要的工作方法。因此，要当好护理文秘，就应努力做好调查研究工作。

调查得来的材料，有精有粗，有真有假，这就需要对所有材料作系统、周密的分析研究，

区别真假，去伪存真。护理文秘掌握研究方法，可以提高工作的预见性、主动性和创造性，充分发挥文秘工作的参谋作用（鉴于调查研究方法的重要性，第7章我们还会详细介绍）。

2. 统计方法 是指有关收集、整理、分析和解释统计数据，并对其反映的问题作出一定结论的方法。常用的统计方法包括：计量资料的统计方法、计数资料的统计方法、等级资料的统计方法等。

3. 参谋方法 参谋就是帮人出主意。护理文秘的参谋活动，是以文秘人员为主体，以所在管理系统的领导为对象，以辅助领导的科学决策与管理为目标，以出谋献策为手段，进而影响领导行为的过程。参谋职能是文秘工作的基本职能之一，因此参谋方法也是文秘工作的基本方法之一。文秘人员必须了解参谋机制，明确参谋的范围，确定参谋的方向，客观评估自己的参谋势能。在这个过程中，还必须坚持参谋原则，摆正位置，做到只谋不断；要有全局观念，站在领导的角度思考问题，提出建议；要力争超前参谋，避免放“马后炮”；要善于分析形势；要处理好贯彻领导意图与坚持实事求是的关系；要严守纪律。在此前提下，采取灵活多样的参谋方法。

参谋的具体方法：随机参谋法、预测参谋法、比较式参谋法、完善式参谋法、求同式参谋法、求异式参谋法和鉴戒式参谋法。

（二）具体工作方法

1. 请示与报告方法

（1）请示法：请示是文秘工作中有疑问，无法处理时，向上司请求指示，或无权处理时，向上司请求批准，上司必须作出答复或批复。多请示，既是对秘书工作纪律的要求，又是防止秘书工作出现差错和失误的重要保证。因此，秘书在请示时，要注意以下几点。

1）请示的对象要选准：文秘的请示工作要遵守按领导分工、对口请示的原则。一般只向分管领导请示有关工作，避免多头请示和越级请示。对涉及多方面的综合性工作，文秘应向主持全面工作的领导请示，并将有关情况通报其他分管领导。如果向上级机关书面请示，也应遵循对口请示和单向请示的原则。

2）请示的内容要单一：文秘请示的内容必须是自己难以处理或无权处理的事情，必须由领导给予指示或授权处理。常规性工作或自己职责范围内的事情，则无须请示。请示时既要防止越权，又要防止不负责任，更不要事无巨细，一律请示。文秘请示要尽量做到内容单一，尤其对重要事项须以书面形式请示时，一定要遵守一文一事的规则，避免将多项事务写在一份请示内，造成上司批复的困难。

3）请示的形式要灵活：文秘请示可以是口头请示，也可以是书面请示。一般情况下，重大事项、涉及政策方面的及需要授权批准的事，文秘需作书面请示，领导则做书面批复，以示慎重，并便于日后查证；一般事项、事务性工作、只需解决一些疑难的事，文秘可以口头请示，领导只口头答复。紧急的事，文秘可以先口头请示，及时办理，后再补写书面请示，以留档备查。

4）请示的时机要适当：一般情况下，文秘请示必须在事前进行，待领导指示或批准后方可行动。只有在特殊情况下，才能采取边做边请示或“先斩后奏”的方法。所谓“事前请示，事后报告”，就说明了两者在时机选择上的不同特点。

5）请示的态度要谦恭：文秘向领导请示，实际上也反映了上下级之间的工作关系。因此，无论是口头请示还是书面请示，文秘都必须摆正自己的角色位置，在请示的态度上要尊敬、谦

和，言语得体，彬彬有礼。

(2) 报告方法：报告的目的是便于领导了解情况，掌握进程。报告是护理文秘工作的一项制度，是文秘向领导负责的必要手段，也是领导指导文秘工作的途径之一。对于报告，领导不一定做出答复或批示。文秘在向领导报告时，要注意以下几点：

1) 报告的内容要客观真实：护理文秘向领导报告的内容：一是报告当前工作的情况和进程，让领导及时了解下情并做出指导；二是工作中发生的重大问题，让领导及时做出处理；三是合理化意见、建议，供领导改进工作时参考；四是应领导的要求汇报有关情况。文秘应掌握待报告事项的价值，做到要事详报，急事急报，小事不报或简报。报告要客观、真实、辩证，切忌大话、空话、假话和绝对化。

2) 报告的方式要灵活多样：护理文秘向领导报告的方式主要有以下几种。一是口头报告。优点是可以和领导直接进行多方面的双向交流，适于向喜欢务实作风的领导报告时用；缺点是可重复性差，受口语表达能力限制较多。二是书面报告。优点是比较正规，便于领导过目和思考，也便于保存备查；缺点是不能与领导当面进行交流。此外还有会议报告、单独报告、电话报告、临机报告等多种形式，文秘可视情况灵活运用。

3) 报告要区分不同对象：由于领导的职责、能力、文化程度、性格特征和工作习惯等各不相同，对文秘报告工作的要求也不一样。因此护理文秘应视不同对象的领导报告时区别对待，以适应不同领导的要求。同时还应处理好几个关系：一是主要领导和分管领导的关系。重大事情要向正副职领导都报告；日常事务，只报告分管领导即可。二是在单位领导和外出领导的关系。文秘要随时将在单位主持工作的领导就一些重大问题的处理意见，适时报告在外工作的主要领导，并转达主要领导的意见，以保持信息的畅通。

4) 报告的时机要恰到好处：报告要适时，以获得较好的时效价值。护理文秘是领导的耳目，诸如群众对领导的批评和反映，对领导工作的建议和要求等，文秘有责任如实向领导汇报，但需要恰到好处地掌握时机，应选择领导乐意听取报告的时机进行。文秘是领导的近身人员，报告工作十分方便，但是不能事无巨细都去请示报告，即使是必须向领导报告的事项，也要选择时机进行，这样才能取得良好的效果。

5) 报告的语言要简明扼要：无论是口头报告还是书面报告，都要主旨明确，条理清楚，语言精练，以节省领导的时间，减轻领导的负担。冗长而空洞的报告是文秘向领导报告工作的大忌，这就要求文秘在报告前要充分准备，报告时要言简意赅，杜绝啰唆。

链接

请示与报告的区别

请示是文秘人员解决不了的事情请示上级领导，上级必须作出答复或批复。报告则是文秘向上级反映情况，提出建议，或应上级要求就某事作出汇报。上级不一定作出答复或批示。请示与报告作用、意义不同。请示必须事先，报告则可以在事先、事中、事后。该请示的作了报告，上级可能听过、看过后不作批复，会误事；该报告的作了请示，可能造成上级误批，也是文秘的失职。

2. 准确理解领导意图的方法 领导意图就是领导对某一问题的意见、倾向，即领导工作的基本思想。正确接受和领会领导意图是对护理文秘人员的基本要求，是文秘发挥参谋助手作用的前提和基础，是提高文秘工作效率和质量的重要保证。

要正确接受和领会领导意图，就要抓住以下几点。

(1) 从把握领导工作的重点上领会领导意图。领导工作重点是领导在一定时期内,工作目标最为集中的表现,抓住了重点,就等于抓住了领导意图的核心,就能与领导工作同步。但是领导意图是围绕每个时期中心工作形成的,具有阶段性和连续性,为此,文秘还必须连续不断地领会领导意图。

(2) 从把握领导思想的闪光点上领会领导意图。一般来说,领导所提出的意见是比较完备和深刻的。但对某项工作新的意见往往是零散的、片断的。文秘要善于从这些零散的、片断的意见中抓住领导思想的闪光点,认真领会和加以深化,从而进一步完善领导意图。

(3) 从不同角度捕捉和领会领导意图。一要善于紧紧抓住领导意图的要点与核心,把领导意图同上级指示精神和下级实际情况进行比较分析,做到上下一致,有理有据。二要善于以主要领导人的思想为主线,多方面吸收其他领导人的意见,集思广益,综合归纳,以形成领导集体的意图。

(4) 从把握领导个性特点中领会领导意图。由于领导各自的性格、能力和工作方式不同,其授意的方法也不尽相同。从授意程度上看,有简洁式的,有详细式的;从授意的内容上看,有观点式的,有素材式的;从授意的方式上看,有直接式的,有间接式的;等等。这就要求文秘人员具有接受和领会不同类型领导意图的本领,适应每一个领导的特点。

(5) 从把握领导意图的实质上领会领导意图。领导意图有明示性意图和暗示性意图、确定性意图和非确定性意图、总体工作意图和具体工作意图之分。无论哪种领导意图,秘书都要注意把握其精神实质,认真贯彻落实。为此应注意:对明示性意图,要坚决照办;对暗示性意图,要心领神会;对非确定性意图,要补充完善;对确定性意图,要如实贯彻;对总体工作意图,要始终遵循;对具体工作意图,要灵活执行。

3. 传达方法 传达是指护理文秘将领导的指示或意见转告有关人员,通常用口头方式传达。文秘在传达领导意见时,不可掺杂自己自作聪明的理解和随意发挥,应尽量做到准确无误,必要时根据记录“照本宣科”。

4. 计划、总结方法 是护理文秘在工作中经常用到的方法。当领导开启一项工作时,提前做好计划,甚至是做好几个计划供领导选择是经常性的工作,而适时总结某项或某阶段工作,也是日常工作之一。这样会为领导节省时间,减轻负担,为领导做决策提供借鉴。

(1) 计划方法

1) 要有科学的、明确的工作计划。

2) 分清轻重缓急,决定工作顺序,有条有理地去进行。

(2) 总结方法:每隔一段时间就要对自己的工作及时地回顾,以便肯定成绩,得出经验,找到不足,吸取教训。

5. 分工、合作方法

(1) 分工方法:“集中领导,分工负责”的原则。文秘部门的负责人要根据实际工作需要,划分每个人的职责,防止和克服忙闲不均的现象。

(2) 合作方法:文秘工作头绪多,涉及面广,有时单枪匹马不能完成,而且一个细节疏忽,就可能前功尽弃,因此文员要善于同他人合作,密切配合,步调一致。

6. 变通方法 通常文秘必须照章办事,但特殊情况下,文秘可采用变通方法,灵活从事。重大紧急的事,可越级请示,先处理再报告。

7. 引见挡驾方法 是文秘在工作中经常要用到的工作方法。

(1) 引见法:对预约的来访者,秘书应按照一般接待程序热情接待,对于重要来客,应到

单位大门口或预定地点迎接，必要时领导也应前往迎接；对于事先没有预约的求访者，秘书应礼貌问清来访者身份与目的，初步确定有无必要引见给领导，如无必要引见，应当态度和蔼地说明领导正忙于工作或外出，如拿不定主意可以请示领导后再行处理。

(2) 挡驾法：护理文秘为领导合理挡驾，目的是为领导创造一个良好的工作环境，使领导摆脱各种事务干扰，集中时间和精力思考和决定重大问题。绝不能挡住领导与群众之间的联系。

1) 来访挡驾：文秘是领导联系群众的一座桥梁，而不是领导与群众之间的一道隔墙，因此为领导挡驾来访者是有特定对象的。一般来说，领导明确告知不愿接见的人；领导事先未约定接见的人；因鸡毛蒜皮的小事要求领导接见和处理的人；为个人某些问题，三番五次找领导纠缠的人；领导正忙于应付重大事件无暇接待的人；态度蛮横，出言不逊，想找领导寻衅闹事的人；对要求处理的问题，上级或本级机关已有明确、公正的结论，但其对处理不服，要求面见领导的人，都是文秘挡驾的对象。对其他来访者不应挡驾，即使需要挡驾，也要待之以礼，使对方高兴而归。

2) 电话挡驾：文秘的职责之一是接转电话。对打到办公室要找领导的电话，文秘应通过内线电话询问领导是否愿接，愿接即转。如不愿接，应告诉对方，领导暂时不能接电话或佯装领导不在，但要将电话内容记下，转告领导。对于因领导参加重要会议而暂不能接的电话，可与对方另约时间通话，或将内容转告。

3) 事务活动挡驾：护理文秘的重要职责是安排领导的事务活动，包括出席会议，参加庆典、仪式和宴请活动等。对无必要参加的应酬活动，文秘也应合理挡驾，避免领导浪费时间或为各种不正之风开方便之门。当然必须征得领导的同意和批准，不能随便谢绝。

挡驾工作是代表领导机关进行的，应该注意机关的良好形象，克服那种“门难进、脸难看、话难听、事难办”的作风。对来访者的态度要冷静、谦和、诚挚，要有好风度、好修养。对一些缠身棘手的事项也要有耐力，不能以烦对火，以火对暴，以防把事情弄僵。挡驾过程中，应注意语言艺术和应变技巧。接待语言有规律可循，对平级或下级的同志，其语言的基调是谦虚磋商供参考的口气；但又不能离开大原则。对上级的语言基调则是多用请示报告、探询的口气，且不可不懂装懂。

小结

护理文秘虽是文秘的一个分支，但因其渗透融入护理知识而具有较强的专业针对性，学科交叉渗透使其综合性强，涉及知识面更广。目前它还是比较新的学科，有待进一步归纳总结研究。学习护理文秘知识是现代医学护理模式转变对护理人员的要求，这对提高护理水平，转变传统护理观念有重要意义。护理文秘特点鲜明，因其创新、实用而具有指导性和工具性。

目标检测

1. 张×是天津某高科技公司总裁文秘。公司从无到有发展迅速，并成立了好几个分公司，去年年营业额接近10亿元人民币。这天上午，总裁正在召集各分公司负责人开营销会议，公司财务总监刘总给张×打了个电话：“张×，您好！我是财务部的刘志。”“刘总，您好！”

“总裁这几天能抽得出时间来吗？北京天地证券公司的马总想过来拜访他，一起吃顿饭。”

“等总裁开完会后，我问一下总裁的意思，回头给您电话。您看可以吗？”

“谢谢！”对方放下电话。

散会后，张×马上做了汇报。总裁想了一