



医院护理员 培训指导手册

中华护理学会 组织编写



人民卫生出版社

医院护理员培训指导手册

中华护理学会 组织编写

主 编 张利岩 应 岚

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

医院护理员培训指导手册 / 中华护理学会组织编写 . —北京 : 人民卫生出版社, 2018

ISBN 978-7-117-27199-8

I. ①医… II. ①中… III. ①医院 - 护理人员 - 岗位培训 - 手册 IV. ①R192.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 167649 号

人卫智网	www.ipmph.com	医学教育、学术、考试、健康, 购书智慧智能综合服务平台
人卫官网	www.pmph.com	人卫官方资讯发布平台

版权所有, 侵权必究!

医院护理员培训指导手册

组织编写: 中华护理学会

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 北京盛通印刷股份有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 710 × 1000 1/16 印张: 11

字 数: 197 千字

版 次: 2018 年 8 月第 1 版 2018 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-27199-8

定 价: 58.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)

《医院护理员培训指导手册》编委会

主 编 张利岩 应 岚

副主编 王 英 李 越 李乐之

执行主编 刘则杨

编 委 (按姓氏笔画排序)

王 英 王 巍 刘万芳 刘则杨 苏晓静 李 越
李乐之 李艳梅 应 岚 应菊素 张利岩 黄 静
霍春暖

编 者 (按章节顺序排序)

王 巍 应菊素 霍春暖 李艳梅 刘万芳 黄 静
苏晓静 唐艳菊 刘婧桓 刘 娟 徐梦林 丁 彦
李建荣 宋慧娜 罗 敏 陈玉娥

插 图 赵蓬竹

序

人民群众健康需求的不断增长和优质护理服务的深入推进,都对护理服务质量和水平提出了更高的要求。护理员是协助护士为患者提供生活护理的重要力量,应结合国家及护理服务业发展要求,进一步加快辅助型护理人员,即护理员队伍建设,实施规范化管理,规范服务行为,提高人员从业能力。由中华护理学会组织专家团队编写的《医院护理员培训指导手册》,历经两年精心打磨,终于正式出版了。

这是一本符合国家卫生行政部门、中华护理学会对医院护理员工作政策要求和职业能力要求的书,是针对医院护理员业务能力和职业素质培训最具针对性、实用性、指导性的书籍。

匠心运筹,匠人躬行。本书包含了护理员常用的技能操作,也同时融入了科学、人文、关爱的文化。在书稿编写过程中进行了系统循证、实例跟踪、资源整合,在内容和体例方面进行了适宜的创新设计,打破了传统的文字理论教学模式,采取基于临床实际案例情境导入工作与学习目标,引导知识和技能等学习设计,具有语言平实、可读性强、通俗易懂的特点。在内容设置上,紧密结合医院护理员的岗位职责和要求,内容全面、重点突出,能够满足护理员工作学习的需求。

护理员队伍作为医院为患者服务的重要力量之一,工作质量好坏直接关系到患者的满意度和医院形象。希望本书的出版能为广大医疗机构进行护理员规范化专业培训时提供借鉴。

中华护理学会理事长

吴欣娟

2018年3月

前 言

护理,已完成了满足患者多元需求的技能化服务,正在向以技能转换为精神能量的纵深式服务提升。医院护理员工作是护理工作完整化的分支保障。其工作能力的定位与要求,既区别于养老机构及医院之外的护理员,又不能与护士工作范围有交叉,是需在护士指导下完成患者部分生活护理的工作。故应结合国家及护理服务业发展要求,进一步加快辅助型护理人员,即护理员队伍建设。

《医院护理员培训指导手册》的宗旨是在护理服务和人文关怀并轨的主导思想下,了解医院护理员职业职能的精准定位,以临床需求为导向,以服务与需求直线对接为实操性,以学习者的需求为中心,对各项操作潜在的不安全点均做了提示,这是此书别具匠心的最大亮点。

全书共七章。仅用一章内容集纳护理员的职业素养和岗位职责,其余六章均为业务培训和指导。该书选取大量临床案例情境,将工作目标与学习目标作为融合点,引入知识和技能的标准、规范化教学与实训设计,应用案例指导和培训护理员的功能化服务能力和职业素养。打破文字理论式教学的传统模式,最大限度地增强了学习的趣味性和教学的生动性。在两年的编写过程中,先后两次在医院护理员队伍中进行试讲。采纳护理员、临床医护和患者等多方反馈意见,不断调整和修改。同时多次召开编写人员研讨会,反复推敲、论证了此书的针对性和实效性,最大限度地体现出此项工作与医学和生命相关联的重要意义。

科学性、实用性、先进性,是我们通过这本书提供给护理员的专业依靠。其更深广的意义,是让护理员掌握更多专业技能后,变被动服务为主动服务,增强自信心,激发他们对职业服务拓展与探索的意识和能力,对患者实施专业护理的同时,唤醒人文关怀的暖意。关怀被服务对象的生存品质和精神需求,推进护理工作的全方位能量式发展。以护理员的专业技能和精神品质,

赢得患者及家属的信任和依托,形成护患之间人文关怀的循环链,使整体护理工作健康、有效地运行和发展。

本书由具有丰富临床实践经验的高水平护理人员共同编写,高度而紧密地与临床结合,成为最具实用价值的培训、考核、指导专业书籍之一。

本书的编写过程得到各级领导在人力物力上的支持和帮助,在此深表谢意。

本书内容涉及广泛,不足之处在所难免,诚请广大读者将书中出现的问题及时反馈给我们,以便再版时修正。

中华护理学会副理事长产业工作委员会主任委员

张利岩

2018年3月

目 录

第一章 护理员职业认知	1
第一节 职业素质	1
第二节 职业要求	7
第三节 岗位职责	11
第四节 沟通技巧	14
第二章 护理员职业防护	19
第一节 清洁消毒	19
第二节 基本防护	25
第三节 医院垃圾处理	31
第三章 患者清洁照护	37
第一节 头部清洁	37
第二节 口腔清洁	42
第三节 身体清洁	45
第四节 协助更衣	50
第五节 床单位整理	53
第四章 患者饮食与排泄照护	63
第一节 饮食照护	63
第二节 如厕照护	69
第三节 排尿异常的照护	73
第四节 排便异常的照护	80

第五章 患者常见症状的识别	87
第一节 发热的识别	87
第二节 咳嗽、咳痰的识别	91
第三节 呕吐的识别	93
第四节 疼痛的识别	96
第五节 头晕的识别	100
第六节 心悸的识别	102
第六章 患者安全隐患的认知与防范	105
第一节 跌倒的认知与防范	105
第二节 烫伤的认知与防范	109
第三节 误吸的认知与防范	113
第四节 噎食的认知与防范	117
第五节 压力性损伤的认知与防范	120
第七章 患者照护用品的应用	127
第一节 冰袋的应用	127
第二节 热水袋的应用	130
第三节 助行器的应用	132
第四节 轮椅的应用	137
第五节 平车的应用	142
第六节 体位垫的应用	145
参考答案	151
参考文献	163

第一章

护理员职业认知

纲要概览: 护理员的职业认知是针对护理员的行业特点制定的从业人员应遵守的具体职业要求。本章将通过四节内容分别对护理员的职业素质、职业要求、岗位职责和沟通技巧等进行较系统的介绍,并将案例导入、问题评估、工作思考引入工作与学习目标,结合必备知识和关键技能,强调安全提示与认知方法,这些内容均与护理员的日常工作息息相关,能够在一定程度上提升护理员对患者的照护能力,对护理员工作具有较实用的参考意义。

第一节 职业素质

【案例导入】

张**,男性,68岁,诊断为“肾脓肿”,行手术治疗,护理员小李负责照护。张某术前检查时查出梅毒阳性,当老人的朋友们来看望老人时,小李向他们透露了病情,朋友们向老人投来了异样的目光。护理员小李在照护过程中应如何对待隐私问题?

【问题评估】

※ 护理员没有做到慎言守密,随意透露了患者的病情及隐私。

【工作思考】

- ※ 护理员违反了哪些护理员的职业守则?
- ※ 护理员应如何正确对待患者的隐私问题?

【工作与学习目标】

- ※ 熟悉护理员应具备的职业素养要求。
- ※ 掌握患者隐私的范畴及安全提示内容。

一、基础知识

1. 概念

(1) 护理员:是指受过短期的护理培训、具有一定文化水平、在注册护士指导下协助护士对患者进行生活照顾的人员。

(2) 素质和素养:素质是在人的先天生理基础上,受后天的教育训练和社会环境的影响,通过自身的认识和社会实践逐步养成的比较稳定的身心发展的基本品质;素养是指一个人的修养,通过长期的学习和实践在某一学科上所达到的水平,包括世界观、人生观、价值观、审美观、使命观、幸福观等诸多内容。

(3) 护理员的职业素质和素养:是指护理员应具备的品质和涵养以及在执业过程中体现的综合素质和品质,是护理员职业的内在规范和要求,包括思想品德素质、文化素质、技能素质、心理素质、身体素质等。

2. 目的 通过学习和培训,使护理员具备良好的职业素质和职业素养,并能够体现在照顾患者的过程中,提升服务质量并使患者感觉安全、舒适,对照顾满意。

3. 安全提示

(1) 保护患者安全,增强风险防范意识。

(2) 照顾过程中避免引起纠纷和医护患矛盾。

(3) 保护患者隐私和尊严。

(4) 严守医疗秘密,不随意谈论患者病情。

4. 注意事项

(1) 尊重、爱护患者,服务态度和蔼。

(2) 具备爱心、细心、耐心、责任心。

(3) 诚实守信,不谋取私利。

(4) 行为举止文明、注意语言表达及沟通技巧。

(5) 严格遵守工作流程和职业规范。

二、护理员服务礼仪实施要点

1. 职业礼仪 是一种教养,通过人的行为活动来体现,是人们在社会交往活动中形成的行为规范和准则。

2. 护理员礼仪 是一种职业的行为,具有丰富的文化内涵,它要求护理员将自己的本性和涵养纳入规矩,融入内心,并加以约束,用道德的力量来支配自身行为。

3. 礼仪原则 遵守原则、自律原则、敬人原则、宽容原则、平等原则、从容

原则、真诚原则、适度原则。

4. 服务礼仪及图示

(1) 站姿:头微抬,面带微笑,目光平和;肩水平,挺胸收腹;双手自然下垂于身体两侧或交叉于腹前;双足靠拢或V字步(图 1-1,图 1-2)。



图 1-1 正确站姿



图 1-2 错误站姿

(2) 坐姿:头、肩、上身同站姿要求;双手展平工作服轻轻坐下;双足并拢,小腿与地面保持垂直,挺胸立腰,坐于椅子前 2/3 处,双手交叉于腹前(图 1-3,图 1-4)。



图 1-3 正确坐姿



图 1-4 错误坐姿

(3) 走姿:头、肩、上身同站姿要求;双足走一条直线,重心向前,手臂前后摆动幅度约 30° ,后背直立,双肩平稳(图 1-5,图 1-6)。



图 1-5 正确走姿



图 1-6 错误走姿

(4) 蹲姿:头、肩、上身同站姿要求;右足后退半步,双膝自然并拢,右手搭于左膝上,左手自然下垂,身体与地面保持垂直的姿态(图 1-7,图 1-8)。



图 1-7 正确蹲姿



图 1-8 错误蹲姿

(5) 推轮椅:头微抬,肩水平,身体重心平稳;双手用力紧握轮椅扶手,稳步前行(图 1-9,图 1-10)。



图 1-9 正确推轮椅



图 1-10 错误推轮椅

(6) 端餐盘:头、肩、上身、双腿同走姿要求;双手持餐盘两侧,掌指托盘,双肘靠近腰部,前臂与上臂呈 90° ;餐盘距前胸约5cm,重心保持于上臂,取放、行走平稳(图 1-11,图 1-12)。



图 1-11 正确端餐盘



图 1-12 错误端餐盘

三、相关知识链接

1. 伦理道德 “没有规矩不成方圆”。在社会生活中的每一个人,既有自我的要求,又受社会的政治、法律、伦理的支配和约束。为了使人真正成为人,社会成为真正的理性社会,就必须有道德的自觉规范。作为社会调控体系的重要手段,伦理道德与法律规定共同构成人们的行为规范内容。

2. 慎独 是指在一个人独立工作时,能够自觉遵守道德规范和原则,严格、谨慎执行操作规程,杜绝影响服务质量和患者康复的不良行为。特别是照护昏迷、谵妄、麻醉未清醒患者或新生儿、幼儿时,尤其应遵守这一道德原则。

四、本节小结

职业素质和职业素养是护理员照护患者的必备知识之一,是从事护理照护工作的基础和前提。本节内容着重描述了护理员职业素质和素养的要点,期望通过本节内容的学习,护理员能够约束自己的职业行为和作风,提高职业技能,弘扬敬业精神,不仅从表象上进行提高,关键还在于修养内涵,提升护理员团队的整体素质和团队协作力。护理员注重提高自身职业素质和素养,这对于从各方面严格要求和约束自我,并通过共同努力提升护理员团队的整体素质和素养具有重要价值。同时,护理员以健康的心理,乐观、开朗、稳定的情绪,宽容豁达的胸怀服务于患者,这对于提高患者满意度等方面具有重要意义。

五、考点提示

1. 单选题

(1) 正确的坐姿应当双足并拢,小腿与地面保持(),挺胸立腰,坐于椅子前()处,双手交叉于()。

- | | |
|--------------|---------------|
| A. 垂直,2/3,腹前 | B. 30°,1/2,胸前 |
| C. 垂直,1/2,胸前 | D. 30°,2/3,腹前 |

(2) 端餐盘时双手持餐盘(),掌指托盘,双肘靠近腰部,前臂与上臂呈()°;餐盘距前胸约()cm,重心保持于上臂,取放、行走平稳。

- | | |
|------------|------------|
| A. 中间,45,1 | B. 两侧,90,5 |
| C. 中间,90,1 | D. 两侧,45,5 |

2. 是非题

(1) 护理员严守医疗秘密,在电梯、食堂等场所不随意谈论患者病情。
()

(2) 护理员行走时双足走一条直线,重心向前,手臂前后摆动幅度约45°,后背直立,双肩平稳。
()

3. 思考题

护理员的职业素养包含哪些内容?

第二节 职业要求

【案例导入】

王**,女性,45岁,诊断为“拇囊炎”,李**,女性,43岁,诊断为“股骨干骨折”,护理员小张同时照护这两位患者。虽然王**病情较轻,小张却经常守护在其床旁与其聊天,态度和蔼,照护无微不至;而对待李**则像应付差事,仅完成基本的照护工作。原因是王**社会关系和人脉广,小张想给丈夫找个合适的工作。护理员小张在照护过程中应如何做到一视同仁呢?

【问题评估】

※ 护理员在照护患者过程中没有做到一视同仁。

【工作思考】

※ 护理员为什么没有对患者做到一视同仁?

※ 面对不同阶层、不同地位的患者,应如何做到一视同仁?

【工作与学习目标】

※ 熟悉护理员应具备的职业道德规范和职业守则。

※ 掌握护理员在工作中应遵守的职业守则。

一、基础知识

1. 概念

(1) 职业规范:又称职业标准,是指根据职业要求和劳动岗位的特点,对上岗人员应具备的条件和素质提出的综合要求。它是劳动管理工作的基础,是职业活动和进行内部工资分配的重要依据,对于加强科学管理,建立培训、考核、使用和待遇相结合的机制具有重要作用。

(2) 职业守则:是针对职业的行业特点制定的从业人员应遵守的具体职业要求。

(3) 护理员的职业规范:是指医院对护理员在护理照护岗位上应具备的教育程度、工作经验、知识、技能、体能和个性等综合要求;是对其劳动行为、素质要求等所做的统一规定和所从事工作的岗位标准。

(4) 护理员的职业守则

第一条:遵纪守法,爱岗敬业,坚守岗位,认真履行岗位职责。

第二条:尊重患者,对待患者一视同仁,维护患者健康权益。

第三条:服务第一,以人为本,细致周到为患者提供生活照护,让患者舒适、安全。

第四条:热情体贴,态度和蔼,关心爱护患者,保护患者的隐私。

第五条:加强学习,谦虚谨慎,提高照护患者能力。

第六条:服从科室领导的工作安排,密切配合、团结协作。

2. 目的 通过学习和培训,使护理员能够恪守职业规范和职业守则,提高护理员的职业技能和照护能力,并能够体现在照护患者的过程中,提升照护质量,使患者安全、舒适、满意。

3. 安全提示

- (1) 照护过程中,操作规范,保护患者安全。
- (2) 慎言守密,保护患者隐私。
- (3) 关心尊重患者,不与患者争吵,防止纠纷隐患发生。

4. 注意事项

- (1) 对待患者一视同仁,平等相待。
- (2) 工作认真严谨、有慎独精神。
- (3) 遵纪守法,不谋私利。
- (4) 语言文明,运用良好的沟通技巧。
- (5) 严格遵守职业规范和职业守则。

二、实施要点

1. 给予患者基本生活照顾 饭前协助患者洗手,水温 37℃,流动水冲洗并擦拭(图 1-13,图 1-14)。



图 1-13 协助洗手



图 1-14 协助擦手