

养老服务人员礼仪服务及行为规范

礼仪服务的必要性

- ❧ 礼仪服务是服务客户的基本
- ❧ 礼仪服务是站在对方的立场、为对方设想
- ❧ 尊重老年人的实际行动是通过全体员工的礼仪服务（态度、用语、行为、表情）得以表现
- ❧ 良好的礼仪服务是由客户的笑容得以证明
- ❧ 全体职员应有统一的礼仪服务
- ❧ 偏离礼仪服务准则必须有理由

礼仪服务

1. 仪容

- ❧ **服装：**上班时应穿着工作服，注意工作服的清洁，整齐，有污染及时更换，切口处时应立缝上，禁止用胶布等粘贴衣扣或开线处。
- ❧ **发型：**头发过长时，应佩戴工作帽遮盖碎发，防止在操作时头发沾染老人的食物或物品。男性服务人员修饰得当，头发长不覆额、侧不掩耳、后不触领，嘴上不留胡须。（具体参照手册）
- ❧ **饰品：**饰品不可过多，尤其不可戴戒指工作，以免划伤老人；可淡妆上岗，不可浓妆艳抹。

2. 仪态（1）

- ❧ **坐姿：**端正，双腿轻微靠拢。坐下时双手可放在膝盖上方，两小腿在座位的前下方轻轻交叉，以减轻疲劳。坐下动作要轻。养老服务人员不能随意坐、躺在老人的床上或斜靠在老人的床架上。
- ❧ **站姿：**要挺拔，站立时双腿微微分开，收腹，颈胸在一条线，双手可在小腹前交叉，或自然垂于身体两侧，也可以采用“稍息”的姿势，以缓解疲劳。
- ❧ **行动：**走路要轻快，眼睛平视前方。重心保持在身体的正中、挺胸沿直线行走，脚跟不可在地面拖引。手里端物品时，或为老人端饭菜、水时，曲肘将物品端平胸前。切忌放在小腹前，双手无力晃动，给人无精打采、懒散的感觉。遇到紧急情况轻声碎步快走，紧张有序，不要慌手慌脚增加紧张气氛。值班活页检查方时脚步要轻，以免影响老人休息。

2. 仪态（2）

- ❧ **行为举止：**微笑上岗，说话要和颜悦色，当自己心中有不愉快的事时，也要和往常一样，喜怒不形于色；如遇到特别可笑的事时，也要掩嘴而笑，防止笑而忘形，给人以过于天真的感觉。工作时如因身体不适而偶尔咳嗽，打哈欠，打喷嚏、流鼻涕时应用手纸遮住鼻口转向一旁，事后应向在场人道“对不起”，以示歉意。
- ❧ **个人卫生：**定时洗澡，洗头，修剪指甲。衣服鞋袜及时更换。保持口腔清洁，工作前忌食葱、蒜等具有刺激性气味的食品。护理完一位老人在护理另一位老人时要及时清洗双手，防止交叉感染。
- ❧ **严禁：**工作时间内，严禁在老人面前剪指甲、抠鼻子、挖耳等行为，实在难以控制时，应侧面回避。不跷二郎腿，不抖动腿。

3. 行为

- ☞ 勤务中职员之间不杂谈与工作无关的内容。
- ☞ 勤务中不大声说笑。
- ☞ 勤务中（与客户无关的）不哼小调、唱歌。
- ☞ 勤务中不准吃口香糖。
- ☞ 勤务中不准吃零食、糖果等。
- ☞ 勤务中不能应用含酒精类饮料。
- ☞ 勤务中禁止吸烟。（包括驾驶中）
- ☞ 禁止勤务中自己的i-Pot等在广播里放送等。
- ☞ 勤务中穿着制服，禁止外出购物。
- ☞ 牢记工作现场的整理整顿。负责将使用的物品、表类的归类整理。
- ☞ 无特殊情况不得在走道上奔跑。

礼貌用语

语言要求

- ❧ ①语言准确合当：要估计老人的教育程度及理解力，选择合适的语言来表达。言语要严谨、高尚，符合伦理道德原则。同时要清晰、温和，措词要准确，尤其注意语调适中。当向老人交代护理意图时，语言要简洁，通俗易懂。
- ❧ ②语言的情感性：语言的情感沟通是服务人员与老人之间感情的“桥梁”，服务人员一进入工作环境，就进入了服务的角色。应热情地对待老人，将对老人的爱心、同情心和真诚相助的情感融在言语中。
- ❧ ③语言的保密性：对老人的隐私如生理缺陷、精神病、性病等要保密，老人不愿意陈述的内容不要问，更不能向别人散布。

日常用语（1）

- ☞ ①招呼用语：和对方见面可说：“您好”、“请您坐”
 - ☞ 见面后不能马上达到对方的要求可用“请您稍等”“请您别急”
 - ☞ 其它时候说“谢谢”“再见”
- ☞ ②称呼用语：对老人的称呼要有分寸，可视年龄、职业而选择不同的称呼。如张局长、李科长、王处长；张老师、李医生等；不可对老人称呼老张、老李，更不能“1床”、“2床”或“这个老头”、“那个老太太”称呼。
 - ☞ 让对方说话行动时说，请您讲，请您问，请您回答，您请坐，请您帮我。。。请您把。。。
 - ☞ 对方说话或行动完毕后说，谢谢您回答，谢谢您帮我。。。
- ☞ ③介绍用语：“您好，我是负责您的护理员，我叫-----”

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/538004056054006060>