

# 关于护理工作礼仪

---

# 护理是一种服务!



# 教学目标

1.了解护理工作礼仪的基本要求

2.掌握患者入院、出院时的护理工作礼仪及沟通技能。

3.能在护理操作中体现出护理礼仪规范



# 内容简介



患者入院护理礼仪



患者出院护理礼仪



护理操作礼仪



# 护理工作礼仪的基本要求

## 一、尊重服务对象

尊重人格、权利、隐私



# 如何体现尊重？

1. 得体的“称谓”
2. 与治疗、护理无关的个人隐私一律不要触及和泄露
3. 注意与患者交谈时的地点
4. 维护患者的身体隐私权
5. 进入患者的房间要经过患者的同意
6. 不随意翻阅患者的私人物品，不得嘲笑、议论
7. 患者的病情不要告诉与治疗护理无关的人



# 护理工作礼仪的基本要求

## 二、诚实守信

1. 保持言行一致、表里如一
2. 诚实，不使用欺骗手段
3. 充满自信而不自负



# 护理工作礼仪的基本要求

## 三、举止文雅

- 1.建立良好的第一印象
- 2.仪表端庄、言谈礼貌
- 3.礼貌对待异性患者



# 护理工作礼仪的基本要求

## 四、雷厉风行

1. 扎实的专业知识，娴熟的护理技能、丰富的临床经验是前提。
2. 镇静果断、机智敏捷的工作作风



# 护理工作礼仪的基本要求

## 五、共情帮助

### 把自己放在对方的位置上来看问题

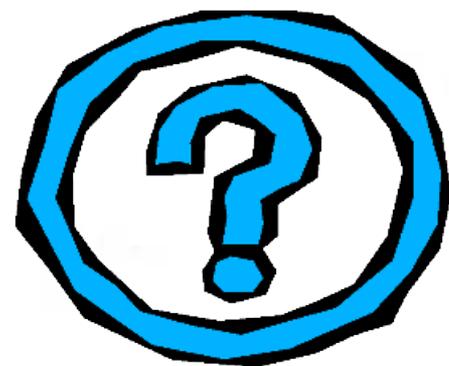
——“我想你是觉得我这个人做事不守信用，所以你觉得我让你感到失望，是不是？”

——“我想你是不是认为手术都做好了，我一切都好，为何还让我留在这？”

——“我想你是觉得花了这么多钱病还没有治好，所以你觉得我们让你感到失望，是不是？”

# -----课堂讨论

如何给患者留下良好的第一印象？



## ◆ 仪表端庄、举止行为规范



要

- (1) 起立面向患者，面带微笑，致以问候
- (2) 展示护士的体态礼仪
- (3) 让病人先坐下来

# ----语言文明得体

## □ 注意语气、措辞

1. 多用“请”“谢谢”，  
避免用“不准”“必须”

2. 注意听弦外之音

避免用医学术语

——“嗨，1床，昨天晚上  
何不请假？”

——“李阿姨，  
家了，当时可把我  
压还不够平稳，如果  
么办？是不是家里有急事？”

不能说：

“等会儿”  
“试试看”

努力”

“没事”

观察”

要说：

“马上来”

“尽我最大

“我们会及时

，我待会再

舌题

这里，你有什么不舒

我。”

# -----课堂讨论

## 如何在护理操作中体现护理礼仪规范？



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/668135011017006062>