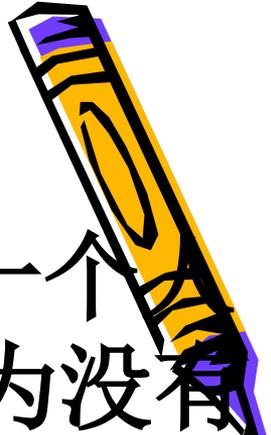
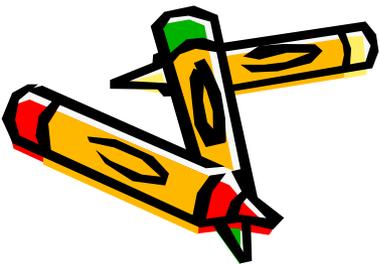


# 护士服务礼仪规范

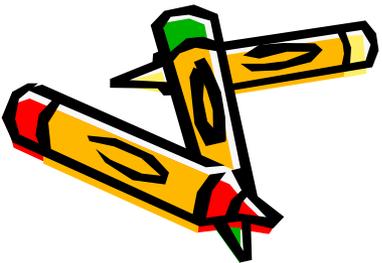


中国自古以来就是礼仪之邦.对一个人的最高评价应该是知书达礼.护士作为没有翅膀的天使,更应该容貌服饰端庄大方,言行举止优雅得体,这样才能显示出护士的独特韵味来.有人说,人间的美,十有七八是女人创造的,护士是女人中的天使,护士的一举一动更应是美的展现.



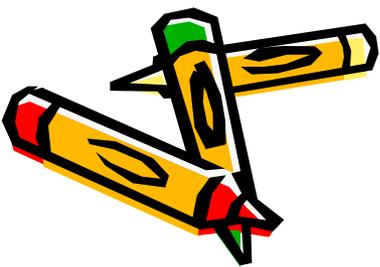
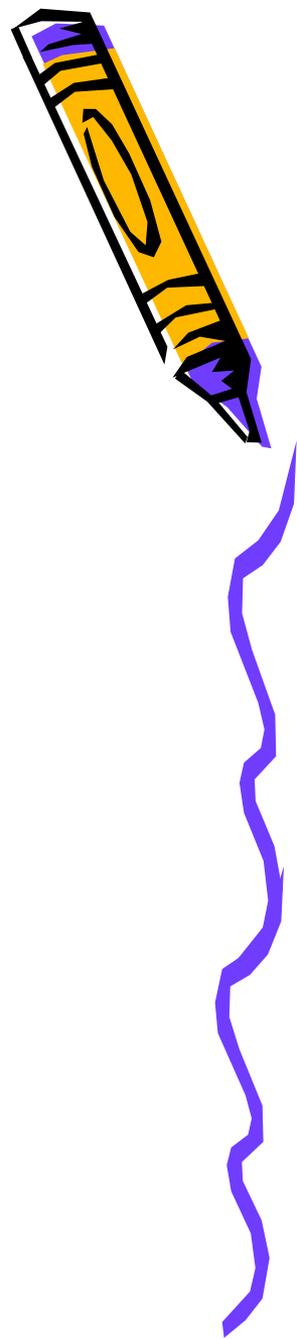
# 护理礼仪的作用功能

1. 护理礼仪是护、患间相互沟通的一座桥梁，注重护理礼仪有助于实现护、患间的真正沟通
2. 护理礼仪有助于展示护理人员良好的教养和精神风貌，从而树立起良好的护理



# 一、护理人员职业道德规范

爱岗敬业，关心病人；  
忠于职守，主动热情；  
周到服务，亲切温馨；  
勤学苦练，提高技能；  
谨言慎行，保守医密。



## 二、护士礼仪规范

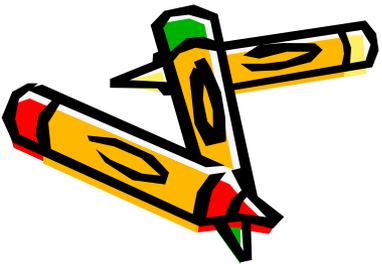
- 1、护理人员上班一律着规定工作服（夏季可着裙装）、燕尾帽、工作鞋。
- 2、工作服应合体、平整，保持衣扣完整，无破损，无污迹，并佩戴挂表、胸卡。
- 3、着浅色（肤色或白色）袜，工作服内衣领不可过高，颜色反差不可过于明显，自己的衣、裤、裙不得超露出工作服、工作裤的底边。
- 4、不佩戴外露首饰，如耳环、手链、戒指、脚链等。
- 5、女同志发型：短发侧不掩耳，长发需盘发，头发周围固定，佩戴蝴蝶结，前刘海不得过眼。男同志头发整洁，不留长发。
- 6、可淡妆上岗，不留长指甲及涂有色指（趾）甲油。
- 7、院区内不得穿拖鞋、背心、短裤。
- 8、外出期间应着便装，不得穿工作服进食堂就餐或出入其他公共场所。



# (一) 护士仪容仪表服饰礼仪

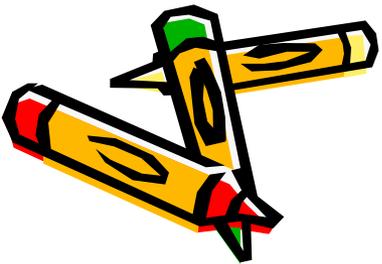
## 服饰

1. 在人际交往中，服饰在某种程度上反映一个人的个性、爱好、职业、文化素养和审美品位，同时还体现着民族习俗与社会风尚。
2. 著名的服饰学家高莱说“服装，就是自己的一面镜子”。
3. 莎士比亚说“着装是提高自己形象的有效说明”。





- 服饰：艺术性和协调性的统一。
- 着装：要从不同的时间、空间把握着装。要整齐得体、端庄大方、给人以信任、安全感。
- 护士帽的戴法：戴正、戴稳、发夹固定于帽后，用白色发夹。
- 护士服的穿着：清洁、平整、扣齐、内衣不外露。
- 护士鞋子的选择：白色、软底、平/坡跟、凉鞋应不露脚趾。
- 护士袜的选择：白色、肤色、袜口不露在外。
- 护士表的佩戴：佩戴左胸前



## • (二) 护士举止礼仪

### 1、护士站、坐、行的正确姿态

原则： 稳重、端庄、大方、优美。

共同要求： 颌首、目光平视、  
表情自然，挺胸收腹，  
两肩收紧，自然向后。

# (1) 站立

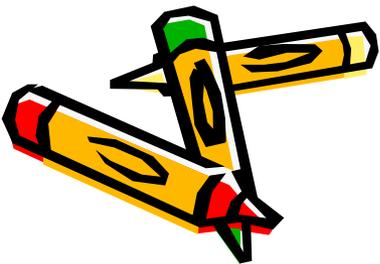
头：微抬，目光平和，自信

肩：水平。

上身：挺直收腹。

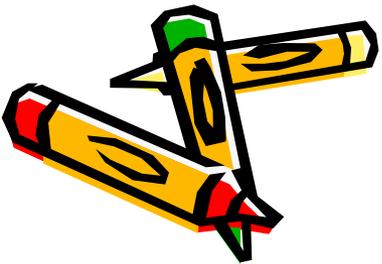
双手：自然下垂在身体两侧  
或交叉于小腹处。

双足：靠拢夹角 $15^{\circ}\sim 20^{\circ}$ ，  
重心在足弓。



## (2) 坐

头、肩、上身同站立要求。一足稍向后，一手轻拉衣角，另一手展平工作服后下部，轻坐下。臀坐于椅子 $2/3$ 或 $1/2$ 处，双手自然交叉放于一大腿上，双膝轻轻靠拢，两足自然踏平。



### (3) 行走

头、肩、上身同站立要求。双手前后摆动幅度约 $30^{\circ}$ ，两腿靠拢，沿一直线小步前进。

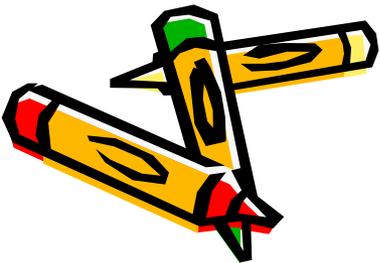
### (4) 持物

治疗盘：头、肩、上身、两腿同行走要求。双手持盘 $1/3$ 或 $1/2$ 处，肘关节成 $90^{\circ}$ 角，治疗盘距胸前方约5cm。

病历卡：头、肩、上身、两腿同行走要求。左手持病历卡 $1/3$ 或 $1/2$ 处，右手轻托病历卡右下角。

### (5) 拾物

头略低，两肩、上身同站立要求。右腿后退半步下蹲拾物，直立、右腿迈步行走。

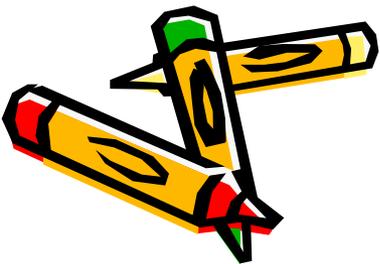


## (6) 开关门

头、肩、上身同站立要求。身体略转，半面朝向门，距门约**40cm**，一手轻带门扶手，另一手微扶门边将门轻轻开关。

## (7) 推治疗车

肩、上身、两腿同行走要求。身体略向前倾，治疗车距身体前侧约**30cm**，两手扶治疗车左右两侧扶手，肘部自然放松，约成**135°~160°**角，向前轻轻推动治疗车，尽量减少治疗车推行过程中发出的声响。





新月的空间

<http://470587848.qzone.qq.com>







新月的空间

<http://470587848.qzone.qq.com>

## • 2、护士举止文明规范

(1) 举止端庄，行走大方，不勾肩搭背，不打闹，不边走边吃食品及吸烟。

(2) 遇同事或熟悉的病人及外单位客人，应主动礼节性示意或问候。

(3) 自行车进入病区必须下车推行，并按指定地点整齐摆放。不任意堆放杂物。

(4) 爱护宣传设施及环境绿化，不破坏宣传品，不随处张贴告示。

(5) 对求诊患者问路要热情地给予指引，遇病员发生意外时，应主动帮助运送抢救。

(6) 除抢救等工作需要外，乘电梯应礼让患者先行。



## • 举止:

- (1) 指人们的仪姿、仪态、神色、表情和动作。
- (2) 从一个人的举止，可以观察到一个人的喜怒哀乐。
- (3) 见微知著、非礼勿动、克己自律、自强、自尊、自爱。
- (4) 护士已从单纯的疾病护理转向对病人的身心整体护理，护士举止端庄可获得病人的信任和尊重，态度热情使病人产生亲切感和温暖感，在工作中应做到动作轻巧，节奏明快，我们在日常工作中严格规范自己的各项正规操作行为，使病人产生信赖感。





# • 护理人员的举止要做到的

端庄

得体

文雅

适度

符合身份

与场合



新月的空间

<http://470587848.qzone.qq.com>

## • 谈吐:

(1) 交谈、说话，是人与人相互了解，彼此沟通的一座桥梁。使用敬语、谦语、雅语。

(2) 不管是名流显贵，还是平民百姓，作为交谈的双方，他们应该是平等的。

(3) 俗话说，“良言一句三春暖，恶语伤人六月寒”。在工作中使用通俗性，礼貌性，安慰性，鼓励性语言，避免简单生硬、粗鲁、讽刺、侮辱、谩骂性语言，常用“您好，请，对不起，谢谢，别客气，请走好，”等，都能令人感到亲切、融洽、不拘束。

(4) 护士之间应当多用“帮帮忙好吗？咱们一块去做吧，请教”等。另外使用保密性语言，病人为了治愈疾病将内心不能向别人公开的秘密或隐私告诉医务人员，对病人的疾病史诊断治疗不应随意泄露，更不应当闲话任意宣扬，对病人保守医密。





- **待人接物礼仪：**

仪表、举止、谈吐等几个方面综合应用。

听其言、观其形、看其能。

护士的仪表礼仪：

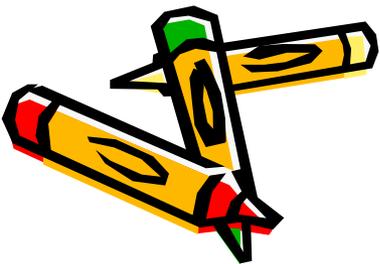
衣冠整洁是工作中最基本的礼仪。人的容貌是情感传递的途径之一，有传递情感和愉悦身心的功能，体现护士特有的精神风貌，象征着护士的自信，凝聚着护士的骄傲和希望。

容貌： 国际惯例**8**个字：

淡妆上岗、化妆上岗。

目的： 维护自尊、尊重患者。

原则： 自然、美化、协调、得法。



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/388011051007006070>