

# 浅谈中职学校护理专业护理礼仪教育的意义

禹正香

云南省临沧卫生学校 677000

**【摘要】** 随着社会的进步和人民生活水平的提高, 医学由生物医学模式转变为生物—心理—社会医学模式, 护理模式也由以疾病为中心的功能性护理转变为以人的健康为中心的整体护理。人们对健康的需求以及对医疗护理质量的要求也逐步提高, 优质的护理服务成为现今医疗事业发展的重要组成部分。而在诸多知识与技能当中护士礼仪贯穿于护理活动全过程, 护士只有用正确的礼仪标准规范自身行为, 才能提高整体素质, 树立美好的护士职业形象, 满足不同层次、不同文化背景患者的身心护理服务需求, 从而更好地完成白衣天使的使命。本文主要针对中职学校护理礼仪方面进行了简要的探讨和研究, 分析了中等职业学校护理专业学生护理礼仪教育现状的基础上, 提出了加强养成教育, 培养良好行为习惯的重要性。

**【关键词】** 中职学校; 护理礼仪; 教育意义

**【中图分类号】** R-4

**【文献标识码】** A

**【文章编号】** 1005-4596 (2019) 11-099-02

我国拥有五千年的灿烂文化, 自古以来就被誉为礼仪之邦, 在交往中注重礼尚往来。礼仪无处不在, 渗透着人们生活的各个角落, 体现着人们的文明程度。礼仪是人类交流情感、达成共识、建立友谊和开展群体活动的纽带, 是人们按规范进行人际交往必须借助的筹码。“不学礼, 无以立”, 礼仪教育是学校教育的重要组成部分, 良好的礼仪教育能够塑造学生形象, 提高学生的综合素质, 养成良好的职业素养。护理礼仪是护理人员在医疗护理工作及健康服务过程中应当自觉遵循的行为规范, 是护理人员素质、修养、行为、气质的综合反映。体现了护理人员对患者, 对生命的一种尊重, 也是职业道德的一种具体表现。良好的护理礼仪不仅体现了现代护理人员的学识、修养和审美情趣, 还可促进护患关系, 加强护患沟通, 减少护患纠纷, 提高护理质量, 营造良好医疗护理环境。

## 1 中职学校护生目前现存的护理礼仪问题

### 1.1 缺乏基本的礼仪常识

目前, 中职卫校的护生大多是一些初中毕业生, 年龄偏小, 理论知识薄弱, 自主学习能力欠佳, 学习动力不足, 学习目标不明确, 学习成绩较差, 缺乏良好的行为习惯, 缺乏基本的礼仪常识, 交际能力弱。

### 1.2 仪容仪表不够优美

护士整洁简约、形象端庄、修饰规范的仪容会赢得良好的首次效应, 会得到病人更多的尊重、支持与配合, 护士亲切自然的表情、热情乐观的神情可以营造良好的氛围, 使病人获得精神慰藉。而我们的护生还不太会控制自己的情绪, 在仪容仪表的修饰方面也不够规范。而良好的行为习惯从小事做起, 从学生时代就开始培养。

### 1.3 行为举止不够优雅

在护理工作人际交往中, 护士的仪表仪态是最先进入对方视野的信息, 训练有素的举止、优美的姿态、得体的风度, 能显示出护士良好的素质, 表达对他人的尊重, 给别人留下良好的印象。在护理实践中不仅可以塑造个人形象, 增加自信心, 同时也会给服务对象带来美感、亲切感和信任感, 从而吸引服务对象, 提升服务对象的忠诚度, 创造更好的社会效益和经济效益。哲学家培根说过“在美的方面, 相貌的美, 高于色泽的美, 而秀雅合适的动作美又高于相貌的美。”护士的站姿、行姿、蹲姿、坐姿, 持病历夹、推治疗车的姿势都有严格的规定。任意、粗鲁、不规范的行为都会影响治疗, 干扰患者的心情。而我们有些护生站无站相, 坐无坐姿。站立的时候喜欢弯腰驼背, 行走的时候喜欢瞻前顾后、速度多变、

方向不定、声响过大等, 这些不良的行为习惯都不利于良好护士形象的塑造。

### 1.4 语言不够恰当

语言是人类所特有的用来表达情感、交流思想、传递信息的工具。“良言一句三冬暖, 恶语伤人六月寒”。在护理工作中, 护士通过语言与病人交流收集第一手资料, 如果不能正确掌握语言沟通技巧将直接影响护理工作的水平和质量。而在平时的学习生活中我们的护生大多数沟通交流能力还不够强, 不会问候, 交流过程中语言不准确, 不能正确表达自己的情感、思想, 发音不标准, 说话含糊糊, 声音过小等, 有的同学甚至不敢和主动老师沟通。这些都会直接影响到以后工作中与患者的沟通交流, 影响护理质量。

## 2 护理礼仪在护理实践中的作用

### 2.1 有助于改善护患关系, 提升护理水平

热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止, 可使人们得以成功的交流与沟通。随着人们健康意识的不断增强, 对护理工作的要求也越来越高。护士的工作不再是简单的注射、输液、配药、发药, 不再是机械的完成一些技术操作和基本的生活护理, 而是包括心理、生理、社会等全方面的护理, 是建立在平等、信任、合作基础之上的护患关系。护士规范的操作和良好的礼仪不仅能使患者和家属产生亲切、温暖、信任感, 还能是双方沟通起来更顺利, 从而减少一些不必要的矛盾与纠纷, 营造美好、和谐的护患关系。

2.2 有助于提升护士个人人格魅力, 塑造护理人员的良好形象。

美好心灵与美丽仪表、优美举止的有机结合可以塑造的良好形象, 充分展现美好风采。护理礼仪能够约束和规范护士的言谈举止, 彰显个人人格魅力, 能最大限度的体现出护士良好的学识修养和气质, 塑造良好的护士形象, 赢得人们的尊重和爱戴。

### 2.3 有助于提升医院的整体形象, 促进护理行业的发展。

随着人们对健康重视程度的提高, 以及医疗技术水平的进步, 医疗市场的竞争也随之日益激烈。人们对医院医疗服务水平的评价已不单纯是从医疗技术出发, 还包括了医院的服务态度和人文关怀。而护理人员的护理礼仪, 能有效地反映出一所医院的医务人员的职业道德和礼仪修养, 能给患者留下好的第一印象, 提升患者对医院的满意度, 树立医院的良好形象。同时, 也能改善人们对护士形象的认识, 提高护士

(下转第 103 页)

责任会计思想和预算管理思想,保证医院内部人人都有责任,从而对医院的成本管理提出相关建议<sup>[3-4]</sup>。新医院会计制度颁布后,医院逐渐加强对成本的核算与控制,从而合理调整药品价格,严格预算收支管理,降低大型医用设备的治疗价格,不断完善医院成本核算体制<sup>[5-6]</sup>。医院全成本核算系统处理数据过程中虽然看似复杂,但是在厘清整个系统的流程之后,再完成相关处理计算过程较为清晰。通过应用医院全成本核算四级分摊法模型能够为医院决策提供更为靠谱的成本信息,通过全成本核算可实现各个临床科室之间的会计核算成果与经营业绩高度吻合。医院全成本核算四级分摊法模型还能够促使管理层更为客观地评价经营成绩,再为管理决策提供可靠信息。除此之外,应用医院全成本核算四级分摊法模型能够让临床科室全面了解可控成本,提高开支透明度,节约医院成本,严格控制医院的支出,提高医院设备仪器使用率,降低资源浪费情况发生。医院全成本核算四级分摊法模型的应用可在很大程度上避免滥购设备仪器,在很大程度上节约用药费用。医院成本在各个部门分摊,下级部门对上级部门分摊的成本

也有资格质疑,因此能够对不合理的开支情况做到有效监督,从而形成互相强制状态,最终显著提高医院的管理水平。

综上所述,医院全成本核算四级分摊法模型的应用价值显著,可有效节约成本,提高医院自收自支结余费用。

#### 参考文献

- [1] 郑园. 医院成本核算管理的分析与应用的探讨[J]. 中国医药导刊, 2016, 18(3):310-311.
- [2] 郑大喜. 医院成本核算制度设计、实施进展及其局限性分析[J]. 中国医院管理, 2017, 37(12):52-55.
- [3] 谢其鑫, 赵璇, 丁方然等. 作业成本法在医院成本核算中应用研究[J]. 新疆医科大学学报, 2016, 39(12):1580-1582.
- [4] 薛林南, 线春艳, 陈颖等. 医院成本核算中设置"其他科室"的设想[J]. 卫生经济研究, 2016, 14(2):60-61.
- [5] 卿放, 罗利. TDABC 在医院精细化成本核算中的运用研究[J]. 会计之友, 2018, 16(14):6-11.
- [6] 于瑾玫. PDCA 循环在医院成本费用控制中的运用[J]. 中国医院管理, 2016, 36(9):74-75.

(上接第 99 页)

自身的社会地位,推进护理行业的发展。

#### 2.4 有助于促进病人恢复健康

护士言谈举止是否优雅,语言表达是否准确、恰当、文明得体、通俗易懂,态度是否谦和、有礼,是否掌握必要的沟通技巧,都能体现出护士对病人的尊重和理解程度,良好的礼仪会使病人感到温暖和安慰,树立起战胜疾病的信心。相反,如果对病人恶语相加,不尊重、理解、关心、同情病人,

则会使病人的自尊心和健康受损。同时,还会影响病人情绪。而我们都知道一个人的情绪会影响着健康,负面情绪容易诱发多种疾病。所以,在护理工作中我们要注重病人的心理护理,使病人保持平和、乐观、积极的情绪,积极配合治疗,从而促进健康的恢复。

#### 参考文献

- [1] 刘桂英. 护理礼仪. 第2版. 北京: 人民卫生出版社
- [2] 赵媛. 护理礼仪. 第2版. 教育科学出版社

(上接第 100 页)

药品召回是对于已经销售的存在隐患的药品根据标准流程召回处理。质控小组要根据药品的不良反应的报告制度,分析药品的各项信息,做好信息处理,完善对策内容。在医院决定召回处理之后要及时与经营企业做好沟通,结束召回之后做好结果评价分析,留作档案。

#### 五、加强临床用药管理

临床用药环节加强用药管理,加强对医、护、药三个方面的管理。医师是用药执行者,医师诊断精准性直接决定用药安全。医护人员用药中要根据医嘱要求进行检查核对,分析药品性状、颜色等各项性状,深入一线做好用药沟通,根据患者用药状况减少不良反应,构建完善监测网络,加强用药

治疗全系统监控,提升药品质量管理能力。

#### 结束语:

建立质控小组实现对药品全过程的质量化、科学化的管理,合理规避各个环节中的隐患问题,提升临床用药质量,为患者提供了高质量的环境,为医院持续发展奠定了基础。

#### 参考文献

- [1] 陶磊, 田才君. 质控小组建设在药品管理中的实施要点初探[J]. 临床合理用药杂志, 2015(25):186-187.
- [2] 丁建华. 质量控制小组管理模式在手术室护理管理中的应用效果[J]. 世界临床医学, 2017, 11(3).
- [3] 李红. 探析完善药品管理与发放制度对门诊药房工作效率的影响[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019(53).

(上接第 101 页)

发生情况(4.29%)明显低于对照组(18.57%), $P < 0.05$ 。其结果表明,对患者的健康宣教进行监督检查,能够显著提高健康宣教的落实率,其原因为,健康教育是有计划、有组织的一种教育过程,能够使患者自觉的遵守对自己有利的行为准则,以此来更好的改善自身的生活质量,促进身体的康复,减少不必要的并发症发生,与患者建立良好的护患关系,能够然患者产生对护理人员的信任,愿意听取护理人员的意见,从而提高依存性与配合度,让护理人员能够更好的将健康宣教落实在患者当中,对患者的饮食进行干预,让患者能够改善饮食习惯,减伤不良事件或并发症的发生<sup>[5]</sup>。

综上所述,对患者的健康宣教进行监督检查,能够将患者的健康宣教的落实率提高,并且降低患者的并发症发生几率,

促进患者身体康复,具有较高的临床应用价值,值得推广使用。

#### 参考文献

- [1] 周政云, 陈娟, 李红艳. 对留置双J管出院病人实施连续性健康教育的效果评价[J]. 全科护理, 2017, 15(1):111-112.
- [2] 郑娟. 输尿管内双J管出院后健康教育的效果观察及价值评价[J]. 中外医学研究, 2018, 16(7):172-174
- [3] 林玮斌, 苏晓萍. 出院健康教育卡及电话随访对留置双J管出院患者的影响[J]. 国际护理学杂志, 2018, 37(17):2400-2402.
- [4] 许琴玉. 优质护理对泌尿外科留置双J管患者生活质量的影响分析[J]. 中外女性健康研究, 2018, 10(20):173-174.
- [5] 高爱平, 束燕, 魏艳红. 延续性护理对双J管留置患者拔管依从性的影响研究[J]. 新疆医科大学学报, 2019, 42(05):134-136+141.