

<<护士服务礼仪与沟通技巧>>

图书基本信息

书名：<<护士服务礼仪与沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787802453111

10位ISBN编号：7802453119

出版时间：2010-1

出版时间：张艳霞、吴开凤、张冬梅 军事医学科学出版社 (2010-01出版)

作者：张艳霞，等 编

页数：311

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<护士服务礼仪与沟通技巧>>

前言

随着医学模式的转变，以患者为中心的医疗护理改革正在不断深化，人们越来越深刻地认识到，高质量的医疗护理服务必须以高素质的医护人员相匹配。

礼仪从形式上说是一种外在的行为规范，从内容上说是一种精神气质。

在医疗护理服务行业中，面对广大的护理服务对象，良好的护士礼仪及素养无疑是一剂疗效极佳的良药，对提高医疗护理质量将起到举足轻重的作用。

其次，随着护理教育的不断完善与发展，护患沟通的内容已经正式编入高等护理教育的课程中。

由于临床上缺乏有关护患沟通的书籍，护理人员的文化素质参差不齐，护患沟通知识的学习缺乏系统性，很难从整体上提高护理队伍的沟通水平。

为了提高护理的质量水准，满足患者的身心需要，提供一种崭新的护患沟通思路，提高护患沟通技巧，使护患关系更加密切，杜绝医疗护理纠纷的发生，我们特组织临床经验丰富的护理专家，借鉴礼仪服务和现代护患沟通的相关理论知识，编写了《护士服务礼仪与沟通技巧》一书，旨在临床护理工作中，对规范护理人员的言行举止及提高护患沟通能力能够起到抛砖引玉的作用。

由于时间仓促和编者水平有限，书中错误及不当之处在所难免，希望专家和读者批评指正；另外，在编写过程中得到医院相关领导的支持和指导，在此一并致谢。

<<护士服务礼仪与沟通技巧>>

内容概要

《护士服务礼仪与沟通技巧》从理论和实践两方面，介绍了护士应当遵守的礼仪规范和应当注重的礼仪修养，主要包括护士的仪表礼仪、常见行为礼仪、公务礼仪、社交礼仪、职业礼仪和沟通技巧。全书内容通俗易懂，具有较强的科学性和实用性，是护士提高自身素质，加强人文修养的专业读本，也是陶冶护理专业学生情操，提高专业素养的良好教材。

<<护士服务礼仪与沟通技巧>>

书籍目录

第一部分 护士服务礼仪第一章 礼仪的基本理论第一节 礼仪的起源第二节 礼仪的发展第三节 礼仪的内涵第四节 礼仪的特征第五节 礼仪的表现第二章 护士仪表礼仪第一节 仪容礼仪第二节 服饰礼仪第三章 护士常见的行为礼仪第一节 常见礼仪第二节 其他动作姿态第三节 个人行为举止的各种禁忌第四章 护士的社交礼仪第一节 称谓礼仪第二节 介绍礼仪第三节 握手礼仪第四节 名片礼仪第五节 交谈礼仪第六节 电话礼仪第七节 空间交际礼仪第八节 宴请礼仪第九节 社交礼仪忌讳第十节 馈赠的礼仪第五章 护士的公务礼仪第一节 公务礼仪的作用和原则第二节 公务礼仪分类第三节 常用公务礼仪第六章 护士的职业礼仪第一节 护患礼仪第二节 护士与同事的交往礼仪第三节 护士的语言礼仪第二部分 护患沟通技巧第一章 沟通第一节 沟通的概述第二节 护理工作中的关系沟通第三节 护患沟通的概念及意义第二章 护患关系第一节 护患角色第二节 患者角色适应第三节 患者心理特征第四节 特殊的人际关系——护患关系第五节 创造良好的护患关系第六节 护患纠纷第三章 护患沟通的重要工具——语言第一节 语言表现的多元性第二节 护患沟通中的常用语第三节 护士语言美的标准第四节 护士语言的禁忌第四章 护患沟通中的非语言艺术第一节 深层次的交流——非语言沟通第二节 独特的非语言沟通第三节 非语言沟通的类型第四节 视觉语言第五节 道德形象整饰第五章 护患沟通的法宝第六章 诊疗过程中的护患沟通第七章 护患沟通中的护理伦理第八章 社区护患沟通第九章 护理人员技术操作过程中语言、副语言模拟及温馨用语

<<护士服务礼仪与沟通技巧>>

章节摘录

插图：2.腿部的修饰俗话说“远看头，近看脚，不远不近看中腰”。

护士在对自己进行仪容修饰时，不仅不应该对下肢有所忽略，而且应该认真地对待。

重点应注意以下3个方面。

(1) 清洁：要勤洗脚、勤换袜子、勤换鞋子，不要在他人面前脱下鞋子，趿拉着鞋子，更不要脱下袜子抠脚。

(2) 遮掩：护士在自己的工作岗位上，需要用自己的服装与鞋袜适当地对自己的下肢进行必要的遮掩。

在选择服装与鞋袜时要认真做到“四不”：不要光腿：女性光腿会被理解为是在诚心向异性显示自己的性感与魅力，男性光腿令人对他的“飞毛腿”产生厌恶感。

不要光脚：护士在工作之时，通常不允许赤脚穿鞋，一定要穿上袜子，这样既美观又在整体上塑造了护士形象。

不要露趾：一些有可能使脚部外露的鞋子如拖鞋、凉鞋、镂空鞋都不能登大雅之堂。

护士上班时应穿工作鞋，并要做到清洁、舒适、方便、美观。

不要露跟：通常不穿无后跟的鞋子。

因此，在正式场合，男士不宜穿短裤，女士可以穿长裤、裙子，但不得穿短裤及超短裙，女士的裙长应过膝。

但护士穿工作服时，着裙装时切忌将其暴露于工作服之外。

穿裙式工作服时，要穿肉色或浅色的长筒袜。

无论穿长袜或短袜，袜口不能露在裙摆或裤脚的外面。

(3) 美化：在对自己的下肢进行美化时，主要注意以下3个方面：注意腿毛，对于腿毛长的女性穿裙装时最好将腿毛去除，或是选择色深又不透明的袜子；要经常修剪趾甲，如同修剪手指甲一样；

忌在脚趾甲上涂抹彩色趾甲油。

<<护士服务礼仪与沟通技巧>>

编辑推荐

《护士服务礼仪与沟通技巧》：优秀护士服务礼仪情景训练最佳读本

<<护士服务礼仪与沟通技巧>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>