

養老護理員禮儀須知及語言規範

- 基本禮儀要求：

- (1) 儀容儀態

在著裝方面應得體，力求潔淨大方；為老年人服務時應穿工作服，被污染要及時更換。

- (2) 行為舉止

舉止端莊，以輕穩為宜。工作時始終保持樂觀的情緒，面帶微笑。

- (3) 禮貌用語

富有情感，語言內容要嚴謹高尚；言語要清晰、溫和，語調適中，禮貌稱呼老人。

- (4) 護理員職業行為規範

- 1、熱愛本職、忠於職守、對工作積極負責，對老人積極熱忱。
- 2、滿足老年人生理、心理、安全、求和、愛美的需要，使之處於最佳心理狀態。
- 3、尊重老人權利，平等待人，做老人利益的忠實維護者。
- 4、對同事以誠相待，互敬互讓，通力合作。
- 5、舉止端莊，文明禮貌，遵紀守章，助人為樂。
- 6、廉潔奉公，不接受家屬饋贈，不言過其實，不弄虛作假。
- 7、愛護公物，勤儉節約。
- 8、以奉獻為本，自尊自愛，自信自強。
- 9、在上班時間內不得擅自外出，不得隨意帶外人入內。
- 10、不做一切有損於本院榮譽的事情。
- 11、工作中如出現緊急事務要及時報告本院有關人員。

- 護理員語言規範：

- 一、護理員服務用語

- (一) 語言規範基本要求。

- (1) 工作時間、學術交流、會議，提倡使用普通話。

- (2) 文明禮貌用語，耐心誠懇。

- (3) 提出請求，“請”字在先；獲得幫助，及時致謝；打擾別人，誠心道歉；首問負責，及

時解答。

(二) 與休養員交流時的基本用語:

請、你好、謝謝、對不起、請原諒、不客氣、謝謝合作等。

(三) 電話用語

(1) 你好! 這裏是福利中心**樓(室), 請問您找誰? 請稍等。

(2) 對不起, ** (加上稱謂) 不在, 我可以幫您轉告嗎?

(3) 對不起, ** (加上稱謂) 有事外出了 (或去哪里了), 大概 11 點能回來, 請您 11 點以後打來好嗎?

(4) 對不起, 現在是巡房和護理時間, 如果不是太急的話, 請您**點以後再打來好嗎?

(四) 入住接待用語:

(1) 您好! 歡迎您來我中心入住休養, 我是護理員李紅 (可以叫我小李)。今後您有什麼事可以找我。

(2) “我叫**, 是您的責任護理員, 負責您的生活護理, 如果有服務不周的地方, 請您隨時提出來, 我將及時彌補, 希望我的服務能讓您滿意!”

(3) 請您先測體重。

(4) 您被安排在**棟**層的** (房號), 我帶您過去。

(5) 您的主管護理員是**, 他們很快就會來看您。

(6) 您有什麼要求, 請告訴我們, 我們將儘量幫助您。

(7) 希望您在我中心入住期間, 心情好。

(五) 對休養員的稱呼: 稱呼時, 語言要和藹可親。

對休養員可稱為: **大爺 (大伯)、**大娘 (大孀)、**師傅、** (爺爺/奶奶) 等尊稱

(六) 護理用語:

(1) 晨間護理, “** (爺爺/奶奶等尊稱) 早上好, 請問您昨晚睡得好嗎?” “我們開始整理房間了, 請配合一下, 謝謝”

(2) 晚間護理，“**（爺爺/奶奶等尊稱）我來幫您洗臉洗腳（洗頭、擦身等）”。“祝您晚安！”

(3) 服藥前：“**（爺爺/奶奶等尊稱）請您服藥，我為您倒開水”必須核對藥名藥量，帶溫開水。

(4) 您如果有事，請按指示燈，我會隨時來的。

(5) 護理處理完畢：謝謝您的配合，有什麼不舒服，請及時告訴我們。

(6) 請您不要著急，我馬上通知**來看您。

(七) 讚賞語：當休養員配合你護理時應及時給予讚賞：真不錯，對極了，非常好等等。

(八) 管理用語：

(1) 請協助我們保持房間環境衛生，謝謝！

(2) 休養員該休息了，請下次再來，好嗎？

(3) 對不起，陪伴不能睡休養員的床，謝謝合作！

(4) 同志，對不起，為了您和休養員的健康，請不要在病房吸煙，謝謝！

(5) 請您說話小聲一點，可以嗎？

(6) 為了保持房間安靜，我們希望您只留一個陪伴，謝謝支持。

(7) 請不要隨地扔紙屑、果皮、不要往窗外倒水。

(8) 請多提意見，我們將盡力解決。

(9) 請保管好自己的物品，謹防遺失。

(九) 徵詢用語：你需要我幫助嗎？我能為你做什麼嗎？這藥用後你好些了嗎？晚上你想吃什麼嗎？

(十) 推託語：當你遇上不能滿足服務現象的個別要求或要求不合理應說：這事我不太清楚，我去問主管護理或管理人員再告訴你好嗎？

二、護理員服務禁語：

(一)、禁止使用讓人感覺不尊重的命令式的或無稱謂的語句，如：

(1) 躺(坐)那兒，別磨磨蹭蹭的！

- (2) 把褲子脫了(把衣服撩起來)!
- (3) 起來啦，整理床了
- (4) 沒到**時間，都出去!
- (5) 在這兒簽個字，快點!
- (6) 都停下來，我們要檢查了!
- (7) 把證件(證明、資料)都拿出來，讓我看看!

(二)、禁止使用侮辱人格、諷刺挖苦，可能讓人羞澀的語句，如：

- (1) 有什麼不好意思的，都這份兒上了!
- (2) 瞧著點兒，沒長眼睛呀!
- (3) 這麼大人，怎麼什麼都不懂!
- (4) 活該!
- (5) 沒錢就別來看住!
- (6) 幹嘛起這名字!
- (7) 你這樣的見多了，有什麼了不起的!
- (8) 到這兒撒野來了!

(三)、禁止使用不耐煩、生硬的語句，如：

- (1) 你這人怎麼事兒這麼多，討厭!
- (2) 沒什麼，死不了!
- (3) 嫌慢，你早幹什麼來著!
- (4) 這兒交班(開會、結帳)呢，外面等著去!
- (5) 哪兒涼快哪兒歇著去!
- (6) 這是法律法規規定的，你懂不懂!
- (7) 材料不齊，回去補去!
- (8) 上面都寫著呢，自己看去!
- (9) 查戶口的，你管我姓什麼!

(四)、禁止使用不負責任的推脫語句，如：

- (1) 不知道!
- (2) 這事別來找我，我不管!
- (3) 誰和你說的(誰答應你的)，找誰去!
- (4) 快下班了，明天再說!
- (5) 我下班了，找別人去!
- (6) 沒上班呢，等會兒再說!
- (7) 機器(儀器)壞了，誰也沒轍!
- (8) 嫌這兒不好，到別處去!
- (9) 我就這態度，有意見，找頭兒去!
- (10) 這地方寫得不對，找**改去!

(五)、禁止使用含糊不清，增加疑慮的語句，如：

- (1) 好壞誰也不敢說，沒準兒。
- (2) 你這事不太好辦呀。
- (3) 也許不要緊(沒關係)。

● 護理員崗位職責：

- 1、面帶笑容，儀錶端莊，語言文明，護理舉止得體。
- 2、穿戴護理工作服上班，對老人的護理均按護理流程進行，操作要規範到位。
- 3、保持工作認真的態度，不怕髒，不怕累，不怕麻煩。
- 4、照顧老人要周到，對每一個老人的護理要充滿愛心。
- 5、工作期間不准離崗，老人呼叫要及時回應，不得辱罵老人，不得頂撞家屬，不在工作時間幹私活。
- 6、保持老人身體、衣服、床上用品及室內清潔整齊。
- 7、護理員不准收老人及家屬紅包及物品，違者必究。
- 8、對來訪客人及老人家屬要熱情接待，反映情況要客觀實際。
- 9、要勤儉節約，不得隨意打私人電話(工作業務除外)，並注意水、電節約使用。
- 10、不拿公共財物回家，如有損壞，應照價賠償。
- 11、不允許與本中心老人或同事勾心鬥角或不團結和爭吵。



HK Elderly L&D Commission

香港安老培訓與發展諮詢委員會