



# 齐齐哈尔医学院 附属第一医院

## 优质服务规范手册

## 前 言

齐齐哈尔医学院附属第一医院是一家集医疗、教学、科研、预防保健功能为一体的三级甲等医院，始终秉承着“以病人为中心、以诚信为保障、以技术为依托、以满意为标准”的办院方针，将提升医疗服务质量和水平作为医院建设的重要内容，将持续改善人民群众就医体验作为医院的长期工作目标。

国家卫生健康委员会于 2015 年和 2018 年先后出台了《进一步改善医疗服务行动计划实施方案（2015—2017 年）》《进一步改善医疗服务行动计划（2018—2020 年）》，都是改进医疗服务质量，方便人民群众看病就医的举措和号召，让人民群众

切实感受到医改的成效，不断提高社会满意度。

我院把 2019 年作为“第一季优质服务年”，出台了《2019 年优质服务年实施方案》，按照“以病人为中心，以质量为核心”的服务理念，规范服务行为，改善服务态度，打造服务品牌，扎实开展了“品质管理·温度服务”建设，努力达到“医院职工对医院领导的服务满意、临床一线对机关后勤的服务满意、患者对临床一线的服务满意”的“三满意”目标。活动过程中，共评选出 12 名“优质服务明星”，充分发挥了示范引领作用。在 2021 年，医院再度推进“第二季优质服务年”系列活动，将开展“张嘴问好·三米阳光”作为改善服务的重要目标导向，不断加强医院服务管理，提高医院服务水平，提升人民群众就医的获得感、幸福感和安全感。

为做好第二季优质服务年的工作，全面改善服务态度，提高服务质量，规范服务用语和行为，树立医务人员良好形象，打造服务品牌，我院经过认真讨论，精心设计，多次修改，结合我院实际工作，编制出《齐齐哈尔医学院附属第一医院优质服务规范手册》。

本手册中涵盖了医院职工服务语言规范、服务行为规范、个人形象规范、职场形象规范、职场语言规范等五大部分内容。手册内容涉及医疗、护理、医技、门诊、机关、后勤等各岗位各部门人员的语言行为规范标准，努力达到我院全体职工通过使用标准的语言、规范的行为，打造出技术过硬、服务优质的医院团队，从而为患者和家属提供更加温馨、舒适的就医环境和体验，树立医院品牌形象，提高患者和家属、职工和社会满意度。

希望全院干部职工认真学习，在实际的服务工作中贯彻执行并不断完善，为我院的建设和发展做出更大的贡献。

齐齐哈尔医学院附属第一医院

2021年8月

## 齐齐哈尔医学院附属第一医院院训

厚德      尚学      求是      达仁

## 齐齐哈尔医学院附属第一医院办院方针

以病人为中心      以诚信为保障

以技术为依托      以满意为标准

# 齐齐哈尔医学院附属第一医院文件

院政发（2019）20号

---

## 关于印发《齐齐哈尔医学院附属第一医院 优质服务年活动实施方案》的通知

各科室：

《齐齐哈尔医学院附属第一医院优质服务年活动实施方案》业经2019年4月9日院长办公会讨论通过，现印发给你们，望认真执行并贯彻落实。

附件：齐齐哈尔医学院附属第一医院优质服务年活动  
实施方案

齐齐哈尔医学院附属第一医院

2019年4月11日

附件：

## 齐齐哈尔医学院附属第一医院 优质服务年活动实施方案

为贯彻落实国家卫生健康委《关于印发进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）的通知》（国卫医发〔2017〕73号），《2019年深入贯彻落实进一步改善医疗服务行动计划重点工作方案》及黑龙江省卫生健康委《优化医疗卫生环境做到“看病不求人”的实施意见》（黑卫医规发〔2019〕5号）精神，扎实推进“品质管理·温度服务”建设，提高医院服务水平和质量，强化职工服务意识，打造服务品牌，特此制定本实施方案。

### 一、活动目标

按照“以病人为中心，以质量为核心”理念，

规范服务行为，改善服务态度，打造服务品牌，扎实开展“品质管理·温度服务”建设，最终达到医院职工对医院领导的服务满意、临床一线对机关后勤的服务满意、患者对临床一线的服务满意的“三满意”目标。

## 二、组织领导及责任分工

### （一）优质服务活动领导小组

组 长：张忠太 李忠原

副 组长：孙茂林 齐占朋 马秀梅 李兴江

成 员：各职能科室科长、各科室主任及护士长。下设两个办公室，医疗优质服务活动办公室设在门诊部，办公室主任为谭丽娜（兼）；后勤优质服务办公室设在总务科，办公室主任为艾立辉（兼）。

### （二）领导小组成员责任分工

医务科负责对各科室医生优质服务活动开展情况进行考核；护理部负责对各科室护士优质服务活动开展情况进行考核；门诊部、财务科负责对挂号收款处、住院处等窗口单位优质服务活动开展情况进行考核；后勤各科室负责考核本科室人员优质服务活动开展情况进行考核；宣传科负责宣传材料的审核及制作；党委办公室、纪检监察科负责全过程的监督。门诊部、总务科、医务科、医院办公室负责活动开展全过程的协调工作。

### 三、活动时间及实施步骤

活动从2019年2月1日开始至12月31日结束，分为三个阶段：

#### （一）启动阶段（2月1日至4月15日）

1. 宣传动员，在医院范围内营造活动氛围；
2. 组织领导，细化责任分工，将任务分解到相

关各部门；

3. 拟定“优质服务年”活动初步方案，提交职代会代表表决并通过。

4. 医院制定优质服务年活动实施方案，经院长办公会讨论通过后，印发全院。

5. 依据活动实施方案，各职能部门设计优质服务流程，组织好优质服务培训，制定各部门相应的实施方案、考核细则及评分标准。做好监督检查和考核评比工作。

## （二）实施阶段（4月16日至10月31日）

### 1. 临床及相关职能科室的主要工作任务：

（1）各科室要围绕“品质管理·温度服务”主题，制定本科室优质服务年活动主题、服务口号和具体措施，利用微信群等方式进行宣传，加强贯彻落实，形成科室特色服务文化。同时要规范科室

职工文明用语，掌握基本礼仪及医患沟通技巧，为患者提供高质量、高效、有温度的优质服务，改善患者的就医体验，提高患者满意度。（责任科室：各科室）

（2）开展优质医疗服务的培训，进一步强化全院职工的质量意识和服务意识，各科室医务人员必须参训。（责任科室：医务科、护理部）

（3）医院对各科室进行不定期的暗访、督导。考核科室人员的仪容仪表、文明用语、科内管理和劳动纪律，督促科室人员以饱满的精神面貌落实本次服务年活动内容。（责任科室：活动领导小组、党委办公室、纪检监察科）

（4）不定期开展优质服务年问卷调查活动。征求广大患者和职工的意见建议，客观评价我院优质服务年活动的实际效果，进一步提高服务水平。

（责任科室：纪检监察科、党委办公室、医院办公室）

（5）活动设流动红旗，每月评选一次。活动领导小组对各科室评选优胜者授予优质服务流动红旗。

（6）组织开展“服务之星·医生”“服务之星·护士”“服务窗口之星”的评选活动，每季度评选出在本次活动中表现突出的先进个人。通过树标兵，以点带面，提升医院整体医疗服务水平。

（责任科室：医务科、护理部、门诊部、财务科）。

（7）制作“把电梯让给患者”的标识、加大活动宣传力度，营造活动氛围。（责任科室：设备科、门诊部）

## 2. 后勤保障部门的主要工作任务：

（1）开展“争创文明岗位、争当服务明星”培

训活动，树立“服务临床”的理念，培养服务意识，提升服务水平，为临床工作提供优质、便捷、高效服务。

(2) 完善制度建设。建立和完善各项工作制度、完善工作流程，理顺工作关系，提高工作效率，提升后勤综合服务保障能力。

(3) 开展岗位技能竞赛活动。加强职工队伍建设，开展岗位职责培训教育，根据各岗位工作特点开展职工岗位培训、练兵活动及岗位技能竞赛，激励职工立足岗位，钻研技术，提高服务技能水平。

(三) 总结考评阶段（11月1日至12月31日）

各责任科室要对开展的服务活动情况进行认真总结，在活动结束后一周内完成工作总结，提交

活动办公室。

#### 四、主要措施

##### （一）医疗优质服务主要措施

##### 1. 开展全员培训

对全院工作人员进行服务礼仪、文明用语及行为规范的培训。通过培训，让全院职工知晓优质服务年活动相关内容，进一步提高全院职工的形象、礼仪和语言意识，让服务“看得见、听得到”，体现有“声”有“形”的人文关怀服务；对新聘用人员进行服务意识的培训、考核合格后才能上岗。

##### 2. 改善医疗服务环境

（1）优化医疗服务流程、简化服务环节、规范服务标识、提高办事效率、为患者提供便捷就医环境。

（2）加强对各科室的室内卫生及盥洗室的保

洁管理，确保室内卫生整洁、无异味，为患者提供整洁的就医环境。

(3) 提供导医、分诊、指引服务，为无家属的患者代办缴费、出入院手续等便民服务，为患者提供人性化的就医环境。

### 3. 开展“品质管理·温度服务”特色活动

(1) 全院深化“品质管理·温度服务”文化。提出“细微之处暖人心”的服务口号，开展“五声”服务（即“看见患者有问候声、患者问话有回答声、各项操作有解释声、离开患者有道别声、患者不满意时有道歉声”）。针对早上和下班时间电梯使用高峰，医院开展“把电梯让给患者”活动，制作“把电梯让给患者”的标识，建议5层以下的职工步行楼梯。

(2) 住院临床科室打造“亲情服务”文化。

各住院科室要“视患者如亲人”，让患者住院治疗时放心、安心、舒心。要做到“九要”：一要为患者做好入院须知的介绍；二要为患者详细、耐心解答病情及治疗情况；三要善于倾听患者的心声，关心患者，多巡视、多问候，为患者排忧解难；四要做好家庭医生签约服务；五要保护患者的隐私；六要协助患者做好各项辅助检查及标本送检；七要使用文明用语，不以床号、姓名直呼患者；八要为患者做好用药和治疗费用的解释工作；九要为患者提供整洁安静的病区环境。

### （3）门诊相关科室打造“规范服务”文化。

门诊是医院的窗口，是提升患者满意度的关键部门之一，通过规范门诊医疗服务行为，为患者提供一个有序、安静和安全的就诊环境。要做到“五要”：一要规范卫生管理，诊室及公共场所无异味；二要

规范门诊坐诊制度，严肃劳动纪律，准时坐诊；三要规范门诊秩序，指导病人有序就医；四要规范导诊管理，对行动不便患者要主动提供服务；五要规范健康宣教咨询，协助发放家庭医生联系卡及宣传单，方便医患随时沟通，方便患者日后咨询健康问题，增加患者对我医院的满意度和信任度。

(4) 服务窗口（挂号室、收款处、住院处、导诊台、分诊台、电梯及药房）开展“文明服务”“微笑服务”，要做到“四要”即要一要编印《文明用语手册》。二要实行首问负责制；三要严肃劳动纪律、仪容仪表须得体；四要热情接待，有问必答，态度和蔼，语言文明，做到“来有迎声，问有答声，走有送声”，树立医院良好形象。

(5) 医技科室倡导“便捷服务”文化。医技人员要为患者及临床科室提供方便快捷服务。做到

“四要”：一要优化服务流程，规范标本送检，尽量缩短患者排队检查及拿取检查报告结果的等候时间；二要加强与临床科室的沟通合作，合理安排住院病人检查时间，共同做好医患沟通工作和纠纷防范工作；三要加强设备操作技术培训，提高工作人员技术操作技能，提高工作效率；四要对因各种原因不能来院取报告单者，根据病人要求提供邮寄或微信传送辅助检查报告等业务。

## （二）后勤优质服务措施

1. 提高服务意识，增强主人翁责任感。后勤工作坚持高标准、严要求，各项工作要从点滴做起，从细微做起，强化爱岗敬业的服务意识，树立良好的后勤服务工作风貌，创造优质的医院服务环境，保障医院临床一线各项工作平稳、有序、便捷、安全、顺利开展。

2. 提高服务能力，加强业务学习。后勤人员要及时更新掌握各类技能的理论知识及实践能力，不断进步，积极参加院内及院外各类专业的技术和技能培训，以最快的速度提高服务能力和水平，增强分析新情况、解决新问题的能力，针对工作中出现的问题，随时总结，研究分析，找出最佳解决办法，不断提升自身综合素质。

3. 进一步完善健全规章制度，科学规范运行管理。建立完善行之有效的各类规章制度、工作流程、应急预案及明确工作人员职责，做到分工明确。工作中按照相应的各类规章制度办事，工作程序透明，简化，公开，进而不断提高工作效率和工作质量。

4. 强化安全生产，建设平安医院。加强安全生产日常自查、巡查、检查、排查，特别是人员密集

场所和重点部位的巡查力度，及时消除事故隐患，化解安全风险，保证信息预警畅通，有重大情况及时上报。做好消防安全、电气安全、医疗安全、网络安全、危化品管理以及突发性安全事件的应急处置工作。定期进行演练，扩大安全知识培训范围，广泛开展安全生产各类宣传教育活动，使广大医院职工、患者增强安全意识、强化平安医院建设。

5. 提升精益化管理意识，强化后勤工作内涵发展。围绕医院总体发展思路和目标，按照精益管理和优质服务年活动的总体要求，坚持注重细节、结合实际、节约高效，开源节流的原则，不断提升后勤服务能力与管理水平，不断创新，建立后勤质量管理和优质服务的长效机制。要使精细化管理落到实处，不断从粗放式管理向专业化、规范化管理转变，使服务与管理有机统一，全面实现工作目标精

细化、工作过程流程化、工作运行经济化，达到提升服务质量和管理水平目标，进而不断促进医院后勤工作的精益化管理。

## 五、考核及奖罚

(一) 量化考核。对临床、医疗辅助、后勤科室的科内管理和优质服务工作分别进行考核。管理工作考核总分为 100 分；优质服务考核总分为 100 分（考核细则及评分标准由相关职能部门制定）。科内人员由科主任及护士长考核。

(二) “优质服务科室”的评比活动。活动开展过程中，医院设流动红旗，活动领导小组对各科室开展活动内容进行考评及满意度问卷调查，符合“优质服务科室”条件的，进行授旗及奖励。

(三) 开展对临床、后勤一线工作人员奖惩考核。本次活动选出“服务之星”若干人次，符合“服

务之星”条件的人员，医院给予奖励（具体评选办法另行制定）。

（四）本次优质服务活动年出现有效投诉、医疗差错或事故的，对个人和科室实行评选一票否决，凡医疗投诉均由领导小组裁定。

（五）对评为优质服务月的先进科室和个人，医院进行通报表彰，并作为绩效考核和外派学习的依据。

## 六、工作要求

（一）加强领导，明确责任。各科室要高度重视优质服务年活动，认真贯彻落实好优质服务年活动实施方案，形成“医院—科室—个人”服务管理层级，确保各项工作任务顺利完成。

（二）广泛宣传，营造氛围。采取多种形式宣传在活动中涌现出来的先进典型、各科室的活动开

展情况、成功做法及先进典型。

（三）重在执行，力求实效。充分激发职工的积极性、创造性和团队精神，把工作落到实处。通过优质服务年活动，使我院的医疗服务质量水平明显得到提高，圆满达到活动预期的目标。

# 齐齐哈尔医学院附属第一医院文件

院政发〔2021〕23号

## 关于开展《第二季优质服务活动 实施方案》的通知

各科室：

《第二季优质服务活动实施方案》已经通过2021年5月19日院长办公会讨论，现印发给你们，望贯彻落实。

- 附件：1. 《第二季优质服务活动实施方案》  
2. 齐齐哈尔医学院附属第一医院服务考核表（试行）

齐齐哈尔医学院附属第一医院

2021年6月1日

## 附件 1:

# 关于开展《第二季优质服务活动 实施方案》的通知

为扎实推进“品质管理·温度服务”活动，贯彻落实黑龙江省“五零”服务承诺，强化职工服务意识，全面提升医院服务水平和质量。决定开展第二季优质服务活动，具体方案如下。

### 一、活动目的

以 2019 年《齐齐哈尔医学院附属第一医院优质服务年活动实施方案》为基础，结合 2021 年 4 月 26 日“提升医院服务”结构化研讨会议找出的问题，坚持“以病人为中心，以质量为核心”的服务理念，全面改善服务态度，提高服务质量，开展“暖心服务我行”科室展播评选工作，努力实现“五

零”服务承诺即“服务零推诿、服务零距离、服务零超时、服务零差错、服务零投诉”。

## 二、组织领导及分工

### （一）领导小组

组 长：张可勇 李忠原

副 组 长：刘增良 艾立辉 刘忠锦 吴 颖

常务委员：范桂红 谭丽娜 张羽镛 邹佳良

甄忠利 林 琳 陈 鹏

成 员：各职能科室负责人、各科室主任、护士长及服务监管员。办公室设在党委办公室，办公室主任吴颖（兼）。

### （二）领导小组成员责任分工

党委办公室负责对服务工作的统筹协调及机关人员服务活动开展情况考核；医务部负责对各科室医生服务活动开展情况进行考核；护理部负责对

各科室护士服务活动开展情况进行考核；门诊部、财务科负责对门诊服务及诊疗工作、挂号收款处、住院处等窗口单位服务活动开展情况进行考核；后勤各科室负责考核后勤服务、设备、供应等人员服务活动开展情况进行考核；宣传科负责对服务典型的科室和个人进行宣传报道；常务委员负责对全院服务活动开展情况进行考核。纪检监察科负责全过程的监督。

### 三、活动时间及实施步骤

活动从 2021 年 5 月 24 日开始至 12 月 31 日结束，分为三个阶段。

#### （一）启动阶段（5 月 24 日至 6 月 4 日）

1. 制定标准，下发文件。
2. 组织领导，细化责任分工，任务分解到相关部门。

3. 召开启动会、营造气氛。

4. 依据活动实施方案，谋划落实好培训，制定考核及评分标准，为监督检查和考核评比工作打下基础。

(二) 实施阶段（6月5日至10月31日）

### 1. 找问题

(1) 自身查。全院以科室为单位，根据科室具体情况，深入开展自查、自纠。重点查找仪容仪表、文明用语、服务意识、服务态度、服务设施及流程等方面不足；培训学习工作流程、制度落实等相关知识。（责任人：各科室主任、护士长、负责人）

(2) 患者找。通过患者满意度调查，查找服务中存在的问题，归口下发问题清单，限期整改。

（责任人：党委办公室、各职能科室）

(3) 集体督。职能科室采取明察和暗访两种方式，对全院各科室进行检查，下发问题清单，限期内整改。（责任人：常务委员单位）

## 2. 补短板

(1) 加强培训提升。加强人员服务意识、服务礼仪规范和医德医风教育。各科室要全员参加医院礼仪培训，利用晨会、业务学习会等形式组织医务人员集中学习《医疗机构从业人员行为规范》《护士行为规范口袋书》《医德医风建设制度》《医务人员礼仪规范》等相关规定，确保人人知晓、入脑入心。同时必须留存学习培训和会议的记录、照片等佐证材料。（责任人：各科室主任、护士长、负责人）

(2) 注重关键突破。宣传贯彻并强化执行“张嘴问好·三米阳光”服务工作；开展“暖心服务我

行”科室展播评选工作，要求每个科室都要开展暖心服务工作，要求有活动方案，有典型案例，有文字、图片和视频记录。医院要对各科室的案例进行展播和评选。（责任人：各科室主任、护士长、负责人）

（3）切实整改落实。各科室根据自查和监督检查中发现的问题，制定整改措施，并落实执行，建立长效机制。（责任人：各科室主任、护士长、负责人）

（4）强化结果运用。建立门诊、病区、后勤服务满意度评价及投诉小程序，对服务进行评价。

（责任人：各职能科室科长、副科长、信息中心）

（5）公开受理投诉。公示“五零”服务承诺，建立院长受理邮箱（qyfsyy\_6881062@163.com）并向社会公示，专人负责处理各种诉求。（责任人：

医院办公室)

### 3. 抓落实

(1) 科室自身检查改进。科室每天检查各项制度、规范、流程及整改措施的执行落实情况，每周总结反馈及时调整改进措施，科室检查要有记录。(责任人：各科室主任、护士长、负责人)

(2) 职能部门监督互查及抽查。各常务委员组织交叉互查，下达问题清单后，一周内回查科室问题整改措施的落实，并现场查看科室自查自纠持续改进的佐证材料及实施后的效果。检查有记录，结果汇总形成报告。通过调取监控、现场抽查、领导参会等形式进行检查服务流程执行情况。(责任人：常务委员及院领导)

(3) 提升满意度并加强结果运用。利用满意度测评监察服务质量。通过门诊投诉小程序查找存

在服务缺陷人员及原因。住院病人出院时通过小程序扫码评价科室人员服务质量。工勤人员通过小程序进行满意度测评。（责任人：信息中心、行风办）

（三）总结考评阶段（11月1日至12月31日）

1. 要把服务考核结果与绩效、评优、职称评定挂钩，利用正反典型，进行宣传教育。因服务态度被有效投诉两次者加重处罚，三次以上者直接待岗或解聘；建立科室服务“零”投诉和满意度排名奖励机制。（责任人：经济管理科、人事科、党委办公室等）

2. 信息中心汇总投诉、满意度小程序统计结果。统计科将所有上交报告进行统计分析，结果排名公示。（责任人：信息中心、统计科）

3. 各科室汇总开展活动前后材料，撰写活动报

告，归口上交。职能科室汇总开展活动前后的检查结果、各科室制度落实、整改情况报告，上交党委办公室。（责任人：各科室主任、护士长、负责人、职能科室）

4. 建立健全长效机制。以此次专项整治活动为契机，进一步梳理医院投诉管理体系及各部门的服务管理职责，形成同质化管理的工作局面。（责任人：各职能科室）

5. 对评选出“暖心服务我行”及“第二季优质服务”活动的先进科室和个人，加以表彰奖励。

#### 四、活动要求

（一）加强领导，明确责任。各科室要高度重视优质服务年活动，认真贯彻落实好优质服务年活动实施方案，形成“医院—科室—个人”服务管理层级，确保各项工作任务顺利完成。

（二）广泛宣传，营造氛围。采取多种形式宣传在活动中涌现出来的先进典型、各科室的活动开展情况、成功做法及先进典型。

（三）重在执行，力求实效。充分激发职工的积极性、创造性和团队精神，把工作落到实处。通过优质服务年活动，使医院的医疗服务质量水平明显得到提高，圆满达到活动预期的目标。

## 附件 2:

## 齐齐哈尔医学院附属第一医院服务考核表（试行）

评分项目	要求标准	分值	评分标准	扣分理由	得分
环境、设施、设备 (10分)	1. 科室或部门环境整洁,物品放置有序(按规范要求),硬件设施完好、清洁(医疗器械、科室设备设施)	5分	1. 环境、设施、设备一处不整洁-2分 2. 物品摆放不合理-1分 3. 硬件设施有损坏未及时维修-2分		
	2. 科室或部门卫生清洁,垃圾按要求分类,卫生间无异味	5分	1. 卫生一处不清洁-1分 2. 洗手间有异味-1分 3. 地上有水-1分 4. 地上有烟头或纸屑-2分 ※垃圾未分类放置-5分		
人员精神面貌及服务主	1. 工作人员精神面貌良好	1分	1. 精神面貌差,拖沓-1分		
	2. 仪表仪容端庄,微笑服务。女性淡妆上岗,佩戴胸牌;护士及导诊人员统一要求;男性着装符合要求,科室统一着装,面容干净、不留胡须,发不过耳;不得穿短裤、	5分	1. 浓妆上岗、佩戴夸张眼镜或饰品-1分 2. 表情淡漠-1分 3. 头发凌乱/男士头发或胡渣过长-1分 4. 未按要求统一着装、工作服脏、衣扣不整齐-1		

动性 (20分)	拖鞋或漏脚趾的凉鞋。		分 5. 未按要求佩戴工号牌-1分 ※护士佩戴戒指、美甲、染奇异颜色头发、头发凌乱、未戴头花-5分		
	3. 积极主动、有效服务	6分	1. 未主动热情迎接、微笑服务 -2分 2. 未按接待流程接待-1分 3. 未按照行为规范要求执行-2分 4. 未按照要求起立问好-1分 ※未执行“张嘴问好、三米阳光”工作流程-6分		
	4. 科室职工服务态度和蔼、积极主动(如:应主动引导、主动提供服务、主动告知检查注意事项及结果、用药原则及不良反应、治疗方案等)有问必答	8分	1. 未使用文明用语-2分 2. 未主动提供患者所需基础服务 -1分 3. 未主动告知注意事项及未做好解释工作-1分 4. 医生接诊时间过短,敷衍了事 -2分 ※服务态度生硬、对患者的询问或要求不予回应或置之不理-8分		
服务 制度 流程 (30分)	1. 科室组织学习各项服务规范、流程;	3分	1. 无学习记录 -3分		
	2. 职工熟悉各项业务流程	2分	1. 职工对相关服务流程不熟悉 -2分		
	3. 职工能按要求落实执行服务流程	2分	1. 职工相关服务流程落实不到位至病人不满 -2分		
	4. 沟通顺畅,部门之间衔接良好,相互协作,杜绝因沟通不畅而引起不满;	3分	1. 医护沟通不到位或口径不一致,引起患者不满 -3分		

	5. 门诊与科室之间、科室与科室之间对接及时、顺畅, 正确引户及时就诊;	4分	1. 门诊与科室、科室之间对接不及时, 导致患者流失或不满 -4		
	6. 科室便民措施齐全, 完好备用;	2分	1. 便民措施不齐全 -2分		
	7. 就诊流程便捷, 合理节约就诊时间	2分	1. 患者就诊流程不合理, 来回折返 -2		
	8. 工作制度落实, 责任到人, 有记录, 回访率 > 90%	12分	1. 制度未按要求落实 -4分 2. 回访率 < 90% -4分 3. 工作未责任到人 -4分 ※无培训、检查记录 -12分		
服务规范的提升 (20分)	1. 基础服务落实到位(如微笑、问好、引导、陪检等);	1分	1. 基础服务落实不到位 -1分		
	2. 言行举止规范	1分	1. 言行举止不规范 -1分		
	3. 上班时间在岗在位, 无窜岗和脱岗现象	4分	1. 无故窜岗或脱岗 -2分 2. 未到下班时间提前下班 -2分		
	4. 遵守劳动纪律, 认真履行岗位职责, 上班时间不得从事与工作无关的事(如聚众聊天、上网、玩手机、吃零食等)	5分	1. 一次迟到或早退 -2分 2. 上班时间聚众聊天、吃零食一次 -3分 ※上班时间看电视、上网、玩手机、购物等每次 -5分		
	5. 合理安排工作, 减少患者等待时间, 提高工作效率	2分	1. 工作效率欠缺, 患者等候时间过长, 或规定时间内未完成工作, 导致病人不满 -2分		
	6. 注意保护病人隐私	1分	1. 私自谈论患者隐私或泄露隐私 -1分		
	7. 科室有禁烟标识及禁烟督察员, 有效落实院内禁烟活动	2分	1. 科内未设禁烟监督员 -1分 2. 未落实好禁烟活动, 有工作人员或客人在院内吸烟-1分		

	8. 不得穿工作服进食堂就餐或外出购物（保洁、或医护人员）；	2分	1. 穿工作服进食堂就餐或外出购物 -2分		
	9. 职工按各项操作规范落实诊疗工作，不得违规操作；	2分	1. 未按要求操作规范落实诊疗工作 -2分		
服务能力和服务技巧 (20分)	1. 每周一次服务自查，每月至少一次服务技能培训（如：礼仪规范、接待接待技巧、沟通技巧、各项制度等）每月一次科内人员服务评比排名	10分	1. 无培训记录 -5分 2. 无服务讲评及记录 -5分 ※科室为落实自查、培训-10分		
	2. 有较强的服务能力（如对服务要求及规范有较强的接受和消化能力，能高质量完成本岗位的服务工作）	10分	1. 服务意识淡薄 -2分 2. 对服务要求不接受不认可 -3分 3. 对本岗位服务工作落实不到位 -3分 4. 统筹安排工作能力欠缺 -2分		
备注	1. 以上项目有效落实，执行到位，无投诉；		1. 因以上项目中任何一项不足而引起有效投诉 -20分		
	2. 在服务工作中开动脑筋，积极创新		1. 每一次创新并获得其他科室借鉴推广 +10分 2. 开展多维度服务提升手段，并取得成效+10分		

※为“零容忍”项目，扣除单项全部分数。在服务提升活动过程中，根据日常督查、定期督查及满意度测评结果排名，前5名将获得“优质服务示范岗”称号，全院宣扬树立榜样，连续3次排名末位约谈科室负责人；服务中发生冷、顶、推、拖等有损医院声誉、破坏医院形象的行为举止，经查实，作为面典型全院通报批评，情节严重的，予以辞退。

# 齐齐哈尔医学院附属第一医院文件

院政发〔2021〕24号

---

## 关于开展“张嘴问好·三米阳光” 服务专项工作的通知

各科室：

为进一步改善医院服务态度并提升服务质量，根据医院六届三次职代会的工作部署，结合医院开展第二季改善医疗服务工作的要求，经院长办公会同意，制定本专项工作办法。

### 一、工作内容

改善医疗服务行动的出发点和最终落脚点都是改善患者看病就医的感受，这不应该是一句空

话，更不是一句套话，就应该是患者来到“冰冷”医院，看见的亲切的面孔、感受到家人般的问好、接收到春风拂面般的阳光关怀。

（一）“张嘴问好·三米阳光”是医院开展第二季改善医疗服务工作推出最主要的专项工作。要求全院职工在工作场所关心、关爱出现在我们三米以内的所有人（包括患者、家属、医院同事及其他人）并要发自内心真诚地问好。

（二）“张嘴问好”要杜绝我们在和人打交道时候的无视、回避、淡漠和冷淡，而是要主动、自觉地和陌生人（包括熟悉人）问好，给人以如沐春风的感动；“三米阳光”就要求我们对进入视线范围内三米距离时就开始主动关注、主动微笑、主动问好，给对方以阳光般的温暖。

（三）“张嘴问好·三米阳光”工作体现的就

是“以患者为中心、以质量为核心”的工作理念，要求每个科室、每名职工用踏踏实实的行动和语言给别人以阳光、以温暖、以关怀、以照顾。

## 二、工作要求

（一）“张嘴问好·三米阳光”服务专项工作是开展第二季改善医疗服务工作的最基础关键性工作。要和医院倡导的“暖心服务我行”的科室特色活动结合起来同部署、同要求。

（二）“张嘴问好·三米阳光”服务专项工作要做到“张开嘴、问您好、主动帮、首问负责、人文关怀、三米阳光”的工作总要求，各项工作要切实做到真诚微笑、目光柔和、表情自然、语气亲切、主动问好、积极大方，让对方能深刻地感受到我们的真诚、帮助和爱心。

（三）此次专项工作要从全院开展的各级各类

会议中示范开展。以科室的晨会为例流程如下：

1. 早会开始前 5 分钟，人员着装整齐，按交班要求站位。

2. 科主任、护士长分别与医生、护士相互亲切说五声“您好”。

3. 主任和护士长回到交班位置，进行早会交班，交班结束，主任或护士长语言激励大家工作。

4. 其他工作会议参照此“张嘴问好·三米阳光”会议流程执行。

（四）此次专项工作要用真诚的问好、自觉的行动给人温暖和关心，感受友爱和善良，体现“大医精诚、大爱无疆”的人文关怀和医者仁心，为患者、家属和同事营造温馨工作氛围和温暖就医环境，让所有人都能沐浴在附属第一医院的爱的阳光里。

（五）全院各科室、各部门要高度重视，从科室负责人做起，内化于心、外化于行。要把“张嘴问好·三米阳光”打造成为医院服务的新名片，引领医院职工改进服务的新风尚。

齐齐哈尔医学院附属第一医院

2021年6月1日

# 第一部分

## 医院职工服务语言规范

总体要求：全院职工一律熟记并使用文明礼貌用语，做到语言规范化、标准化，坚持做到见面问声“您好”，“请”字当头，“谢”字不离口。以下内容是贯穿于患者就医诊疗全过程的各岗位的语言标准，请全院职工遵照执行。

### 一、公共用语

#### 1. 常规接待用语

- 您好，
- 请！
- 请进。
- 请坐。

- 请稍候。
- 您需要帮助吗？
- 对不起。
- 不客气。
- 谢谢！
- 请配合一下。
- 谢谢配合。
- 您很快就会好起来的。
- 祝您早日康复！
- 您慢走。
- 欢迎您检查指导工作。
- 请多提宝贵意见。
- 您提的意见很好，我们一定会认真改进的。
- 感谢您对我们工作的理解与支持。
- 请用茶。

## 2. 称谓用语

同志、先生、女士、小朋友、阿姨、叔叔、大爷、爷爷、奶奶等。

## 二、服务忌语

- 不知道!
- 办不了!
- 着什么急?
- 没准儿!
- 等着吧!
- 真麻烦!
- 别嚷了!
- 找领导去!
- 谁叫你进来的，出去!
- 你管不着!
- 看不看，我很忙!

- 能不能快点？
- 快下班了，明天再来！
- 是你看病还是我看病！
- 听你的还是听我的！
- 上面都写着呢，自己看！
- 你问我，我问谁？
- 墙上贴着呢，你不会自己看？
- 其他有损人格，伤自尊心，伤感情，不负

责任的语言。

### **三、岗位用语**

#### **● 门诊用语**

##### **1. 导医**

- 您好，欢迎您来我院就诊。
- 您好，请问您需要帮助吗？
- 您可以挂 XX 科，您可以在那边选择自助挂

号或窗口排队挂号。

- XX 科在 X 层，您可这边乘坐电梯或步行到达。

- 请问您是自己来就诊的吗？需要我陪您看病吗？别着急，我可以带您去看病。请您这边走。

- 您好，检查病人较多，请您稍等。

- 请问您需要轮椅吗？• 我院提供自助共享轮椅，您微信扫码便可自助使用。• 我送您去。

- 请慢走，我来搀扶您。

- 您的检查做完了，根据医生要求我现在送您到病房。

- 您好，XX 检查在 X 层 XX 科，请这边走。

- 对不起，请稍等，我马上给您问一下。

## 2. 挂号

- 您好，请问您挂哪个科？哪位专家？

- 请问您哪里不舒服？建议您挂 XX 科 XXX 专

家。

- 对不起，这位专家今天不出诊，请您另选一名专家好吗？

- 您的挂号费是 XX 元，收您 XX 元，找您 XX 元，请收好。

- 您好，请问您确定需要退号吗？这是您的退号费 XX 元。

### 3. 咨询

- 您好，我能为您提供帮助吗？

- 您好，我院 1 层-X 层都可以现金缴费，挺方便的。

- 您好，我院 1 层-X 层都可以自助挂号、缴费、查询，挺方便的。

- 您好，XX 检查在 X 层 XX 处，请这边走。

- 很抱歉，您咨询的这件事情我不是很了解，

您稍等，我马上问清楚。

#### 4. 分诊

- 请问您挂号的科室是哪个科？
- 请您稍坐一会儿，按叫号顺序就诊，大屏幕会显示您的名字，很快就会轮到您。

- 请您到 XX 科就诊，亲属请到候诊区等一会。
- 请您到 XX 科诊室就诊，最好有一名了解您病情的亲属陪同您。

- 对不起，请您挂号后再来就诊，以便于记录您的病情。

- 对不起，XXX 医生正在出门诊，不能离开来接听您的电话，如果方便，您可以告诉我帮您转告或稍后再打过来。

#### 5. 门诊收费及退费

- 您好，请把就诊卡、处方、检查审批单给我。

• 您的费用共 XX 元，收您 XX 元，找您 XX 元，请收好。

• 您好，您确实不需要取药（或做检查）吗？很抱歉，您还需办理有关手续（详细告知），手续办好后请您直接到收款处退款，谢谢配合。

• 您好，一共应退 XX 元 XX 角 XX 分，请您清点，请慢走。

• 请您将收据保管好，直接到 X 层 XX 科进行取药（或做检查）。

## 6. 取药

• 请问您叫 XXX 名字吗？这是您的药，XX 药 X 盒（瓶/支），请收好。

• 您好，这是 XX 药的说明书，您使用该药应根据医生的医嘱。您如还有疑问，我尽力为您查询，感谢您对我的信任。

• 您好，很抱歉，您所需要的药品暂时缺货，可否请医生更换同类药品？感谢您的谅解与配合。

## 7. 住院收费

• 您好，请把住院通知单给我看一下好吗？（首次缴费）

• 您好，请提供一下患者姓名和住院科室。（非首次缴费）

• 请告诉我一下您的家庭住址和联系电话。

• 请您预交住院费用 XX 元。

• 您是否参加了医疗保险？

• 请您到医保科办理有关手续。

• 收您 XX 元，请将收据保管好，出院结算时交回住院处。

• 您的住院手续已办好，请到 X 号楼 X 层 XX 科住院，您慢走。

## 8. 出院结算

- 您好，病人住哪个科？叫什么名字？请您把预交款收据给我。

- 病人的住院费共计 XX 元，预交了 XX 元，请再补交 XX 元（应退 XX 元）。

- 这是 XXX 病人的结算单，请收好。

## 9. 医保业务

- 请您把社保卡（一卡通）、身份证和住院通知单给我看一下好吗？

- 请稍候，我给您查一下。

- 病人的费用共 XX 元，请您核对一下。

## 10. 普通门诊诊疗

- 您好，请坐，请出示您的就诊卡或告诉我您的姓名。请问您哪里不舒服？多长时间了？以前有过这种情况吗？

•您还在别的医院看过吗？用过什么药？感觉怎么样？有没有对 XX 药或 XX 食物等过敏的情况？

•现在给您做个体格检查，请配合一下。

•您需要到 X 号楼 X 层 XX 科做个 XX 检查，查完后，我再给您看看。

•您患的是 XX 病，应该及时治疗。

•我给您开些药，请按 XX 方法服用，请定期复查。必要时您再来看看。

•您患的是 XX 病，需要做个小手术，现在给您开个手术通知单，请 X 日 X 时到门诊手术室做手术。

•您患的是 XX 病，需要住院治疗，大约需要花费 XX 元，您同意吗？

•现在给您开住院通知单，请到 X 号楼 X 层住院处办理住院手续，然后到 X 号楼 X 层 XX 科住院

治疗，您慢走。

## 11. 儿科门诊诊疗

• 您好，请出示患儿的就诊卡或告诉我患儿的姓名。

• 小朋友好，几岁了？哪里不舒服？说给阿姨（叔叔、大爷）听听好吗？

• 小朋友，你非常勇敢，对不对？可以解开扣子让阿姨（叔叔、大爷）给你检查一下好吗？

• 您好，您是孩子的母亲（父亲）吗？孩子哪里不舒服？多长时间了？吃过什么药吗？

• 现在给孩子做个体格检查，请您协助一下好吗？

• 请您带孩子到 XX 科做个 XX 检查，查完后，我再给孩子看看。

• 孩子患的是 XX 病，应该及时治疗。

• 我给开些药（针），请按 XX 方法服用（或进行静脉输液），必要时您再带孩子来看看。

• 孩子患的是 XX 病，需要住院治疗，大约要花费 XX 元，您同意吗？

• 现在给您开住院通知单，请到 X 号楼 X 层住院处办理住院手续，然后到 X 号楼 X 层 XX 科住院治疗，您慢走。

## 12. 急诊急救

• 您好，这里是急诊诊室，请出示您的就诊卡或告诉我您的姓名。

• 请问您哪里不舒服？多长时间了？用过什么药吗？以前有过这种情况吗？

• 现在给您做个体格检查，请配合一下。

• 您马上去 X 号楼 X 层 XX 科做个 XX 检查。

• 请您稍等，我马上联系陪检人员带您去做检

查。

- 您患的是 XX 病，我给您开点药，请按时服用。如果回家后还有什么不舒服的，及时来医院复诊。您慢走。

- 您患的是 XX 病，需要输液，在留观室观察一下。

- 您是病人的亲属吗？请您把病人的病情（伤情）简要介绍一下好吗？

- 病人的伤情（病情）较重，需要马上进行抢救（手术、住院治疗）。请您不要担心，我们一定会尽力救治的。

### **13. 急诊、儿科注射（肌肉注射、皮内注射、皮下注射）**

- 您好，请把您（患儿）的病历和药品给我好吗？请问您（患儿）叫什么名字？

• 您（患儿）以前用过这种药吗？过不过敏？家里人有没有过敏的？现在给您做 XX 过敏试验，需要观察 20 分钟，请不要离开。如有不舒服，请马上告诉我。

• 现在给您打个 XX 针，打这个针会有点疼，请配合一下。

• 您（患儿）是第一次用 XX 药，请在这里再观察 30 分钟，如果没有什么不舒服的，您再离开好吗？

• 您慢走。

#### 14. 门诊换药

• 现在给您换药，伤口消毒（或换纱布）时有点疼，请配合一下好吗？

• 伤口（创面）恢复得较好，请您 X 天后再来换药。

- 您慢走。

## 15. 门诊治疗

- 您好，请把门诊手册和就诊卡给我好吗？
- 现在给您做 XX 治疗，会有点不舒服（会有点疼），请配合一下，很快就会做完的。
- 您的治疗做完了，谢谢配合。请注意休息。

## 16. 门诊手术

- 您好，请把手术通知单给我。
- 您叫什么名字？马上就要给您做手术了，请躺（坐）好，不要太紧张，有什么不舒服的，请随时告诉我好吗？
- 您的手术做完了，谢谢配合。
- 给您取了个病理标本，X 天后请到 X 号楼 X 层 XX 科取病理报告。
- X 天后，请到 X 号楼 X 层 XX 科换药。您慢走。

## 17. 影像检查

- 您好，请把就诊卡和审批单给我。
- 对不起，请您交费后来检查。
- 请您在候诊区稍坐一会儿，按顺序检查，很快

就会轮到您的。

• 您好，您是 XXX 吗？现在为您做 XX 检查，请配合一下。

• 您需要做增强检查，请先做个 XX 药物过敏试验。

• 您的检查做完了，请到候诊区休息一下，过 X 小时后在自助机取报告。

• 这是您的检查报告单，请拿好。

• 对不起，这位急诊病人需要马上做 XX 检查，请您稍等一会儿好吗？

• 对不起，您的检查虽已做完了，但需要会诊

一下。请您在 X 时再来拿检查报告单好吗？

- 您的检查做完了，谢谢配合，请您回病房等候检查结果。

## 18. 实验室检查

- 您好，请把就诊卡给我。
- 您化验的项目需要空腹抽血，您吃早饭了吗？
- 请配合一下，我为您采血。请您按压一会儿。
- 请您把标本放在 XX 处。
- 您稍等一会儿就可以取报告单了。
- 请您 X 时到自助机打印报告单。

## 19. 内窥镜检查

- 您好，请把就诊卡和审批单给我。
- 请您在候诊区稍坐一会儿，按顺序检查，很快就会轮到您的。

• 您是 XXX 吗？请您侧身躺好，检查时会有一点不舒服，请配合一下。

• 谢谢您的配合。请到候诊区休息一下，一会儿就可以取报告单了。

• 给您取了个病理标本，X 天后请到 X 号楼 X 层 XX 科取病理报告单。您慢走！

• 请您回家注意休息、按医生指导饮食。

## 20. 超声、心电图、脑电图等检查

• 您好，请把就诊卡和审批单给我。

• 请您躺（坐）好，现在为您做 XX 检查。

• 您回去后洗个澡，穿纯棉内衣，明早 8 点来戴心电监测仪。

• 请坐好，我为您戴上（取下）监测仪。

• 您需要 24 小时戴动态心电监测仪，这期间请您将活动的时间、内容做好记录，明天这个时间

再来取下监测仪。

- 这是您的报告单，请拿好。

## ● 医疗用语

### 1. 住院首次查房

- 您好，我是 XXX，是您的主管医生。
- 请您把病情介绍一下好吗？
- 现在为您做个体格检查，请配合一下。谢谢

配合！

- 为了明确诊断，您需要做 XX 检查。
- 您患的是 XX 病，准备采取 XX 治疗，您看可

以吗？

### 2. 三级查房

- 您好，我是 XXX，是 XX 科主任。
- 您好，昨晚休息得好吗？感觉怎么样？有没

有什么不舒服的？

• 现在为您做个体格检查，请配合一下。

• 谢谢配合！

• 您的病还需进一步确诊，今天（明天）X时我们组织全科会诊或请XX科医生给您会诊，您看可以吗？

• 您的检查结果出来了，结合您的病情，我们诊断是XX病。下一步的治疗方案是XX，请您和亲属商量一下，尽快把意见告诉我们好吗？

• 请放心，我们一定会竭尽全力为您治疗。

### 3. 日间查房

• 您好，您的伤口怎么样？有什么感觉？我看一下好吗？

• 您好，服药后感觉好些了吗？还有什么不舒服的？我再给您查一下好吗？

• 您的化验结果（检查或病理报告）出来了，

是 XX 情况。

- 根据化验（检查或病理报告）结果情况，我们可以继续采取原来的治疗方案，您看可以吗？

- 您的治疗方案还需要调整一下，准备采取 XX 治疗，您看可以吗？

#### 4. 夜间查房

- 您好，我是 XXX 医生，今晚我值班，现在来看看您。晚上有什么事情，可以马上找我或按一下床头呼叫器与护士联系。

- 您感觉哪儿不舒服？我为您做个体格检查好吗？

- 我马上为您做 XX 治疗，一会儿就会好些的，请不要紧张。

#### 5. 会诊

- 您好，我是 XX 科 XXX 医生，今天来给您会

诊。您感觉哪儿不舒服？多长时间了？

- 现在为您做体格检查，请配合一下。
- 谢谢配合！
- 经过会诊，我们认为您患的是 XX 病，准备

采取 XX 治疗，您看可以吗？

## 6. 诊疗操作

• 您好，现在给您做 XX 治疗，会有点疼。请配合一下，一会儿就会做完的。

• 谢谢您的配合。

• 我送您回病房休息，如有什么不舒服的，请马上找我或按一下床头呼叫器与护士联系。

## 7. 麻醉查房

• 您好，我是麻醉科 XXX 医生，负责您明天的手术麻醉。请不要太紧张，晚上一定要好好休息。

• 请您把病情介绍一下好吗？

• 您可以向我介绍一下是否曾有过敏（或其他特殊身体问题）情况吗？

• 现在为您做体格检查，请配合一下。

• 准备为您施行 XX 麻醉，这种方式对您的病情比较适合。

• 请您在 X 时开始进行 XX 饮食（禁食或其它），做好麻醉前准备工作，以便于顺利手术。

## 8. 住院手术

• 您是 XXX 吗？手术很快就要开始了。请不要紧张，我们会认真仔细地给您做手术的，请您放心。

• 手术中感觉有什么不舒服的，请马上告诉我。

• 您好，您叫什么名字？昨晚休息得好吗？现在为您施行 XX 麻醉，请不要紧张，我会一直守候在您身边的。如有什么不适，请立即告诉我。

• 您配合得很好，手术很成功。一会儿我和护

士送您回病房。

## 9. 出院交谈

• 您好，您的病已基本好了，X 天可以出院了。我给您开点药回家服用，再巩固一下。XX 药要 XX 服用。

• 您回家后要注意休息，适当活动，调整好心情，避免情绪过于激动，饮食要注意 XX。

• 您的伤口还需要换 X 次药，X 天后到科室来换一下药。如有什么事，打 XXX 电话与我联系。

• 您的口服药用完后，打 XXX 电话与我联系，我再给您看看。

## 10. 电话回访

(1) 目标：电话回访是医疗服务的延伸，通过电话回访跟踪了解患者康复情况，对患者后续治疗进行跟踪指导，通过专业、细致的交流沟通，积

累临床工作信息资料，同时赢得患者信赖，树立医生和医院的良好口碑。

(2) 语速：语速要不快不慢，遇到自己不能很好解决的问题时，可以放慢语速给自己一个反应的时间。

(3) 语言逻辑：沟通要有逻辑性，把握患者心理，主动提问，了解患者深层次的心理需求，赢得患者信任。

(4) 专业知识：回访过程中有些患者会继续咨询，所以要求专业知识扎实，认真回答患者的咨询提问。

(5) 态度：要做到态度诚恳，关心患者。保证交流时间，交流时间越长，能了解到的病情越多，判断就越准确，不要只用寥寥数语打发、敷衍患者。

(6) 记录：及时做好回访记录。

• 您好，请问您是 XXX（先生、女士等尊称）吗？

• 不好意思，打扰您了。

• 我们是齐医附属第一医院 XX 科，我姓 X，是您住院期间的主管医生/护士。

• 您出院回家后身体恢复得不错吧？按要求换药了吗？——切口愈合的怎么样？血糖（血压）一直都很稳定吗？… …

• 您是否按照医嘱口服药了？

• 对于您提出病情方面的疑问，我可以为您解答……

• 请问您还有哪些不适？有什么需要我帮助的吗？

• 根据您的情况，建议您于 X 天后来医院进行复查。

• 有什么问题可以打我的电话联系，号码是……

• 不客气，我们应该做的，那就不打扰您了，祝您早日康复，工作顺利，再见！

## ● 护理用语

### 1. 入院护理

• 您好，请坐，请把住院通知单给我，我马上为您安排床位。

• 您好，我是您的责任护士 XXX，我负责您的护理工作，现在给您介绍一下病区的有关情况。

• 这是您的床位，请先休息一下。您的主管医生是 XXX，一会儿他会过来看您的。

• 现在给您测一下体温、血压……，请您配合一下，好吗？

• 您好，明天早晨 6 点以前请您留取第一次尿

（便）。（告知方法、解释目的）

- 您好，您是刚入院的病人 XXX（先生、女士等尊称）吗？我是本科的护士长，负责本病区的护理工作，您有什么需求和建议，我一定尽力解决，暂时不能解决的，请您原谅，我会立即向有关部门反映，并尽快给您答复。我们工作当中的不足，今后我们一定改正，您可以随时联系我。

- 为了能够更好的为您服务，随时改进我们工作中的不足，请您及时为我们提出意见和建议，您可以写在病区的意见本内或直接反应给我们，谢谢！

- 您在住院期间遇到问题或有哪些需要，可以随时与我联系。现在我送您去病房。

- 您先休息一会，医生很快就会过来。祝您在这里住院期间能够心情愉快，早日康复！

• 贵重财物请您随身携带，个人物品请您妥善保管。

## 2. 护理操作

• 您好，现在为您做 XX 治疗，请您坐好（躺好），别紧张，一会儿就好。

• 您好，请问您叫什么名字？现在要给您输液，您需要去一下卫生间吗？

• 对不起，给您增加痛苦了，再配合一次好吗？  
(或者：我另请一位有经验的护士来为您注射。)

• 这是您的药，请服下好吗？要注意多喝水。  
(根据药物性质，交待服药时的注意事项)

• 小朋友，你叫什么名字？阿姨现在要给你打针，你是个勇敢的孩子，一定要配合阿姨哟！

• 您好，您的孩子叫 XXX，现在给他输液（打 XX 针），请协助一下好吗？

• 您好，明天上（下）午 X 时给您做手术（XX 检查），请您明天早晨（中午）不要进食任何食物和饮品。

• 现在为您消毒皮肤（做 XX 药物过敏试验、抽血），会有些凉，请配合一下好吗？

• 您好，现在给您按摩一下皮肤（清洁一下口腔、翻一下身），好吗？

• 您好，已为您输好液，请您不要随意调节滴速，谢谢配合，我会按时来看您的，如有什么事，请您按呼叫器。

### 3. 巡视病房

• 您的液体马上就要输完了，请不要着急，我马上给您更换。

• 您好，我是护士 XXX，今晚我值班，您现在感觉怎么样？晚上如有什么事，请按呼叫器，我会

及时来看您。

•早上好！（下午好，晚上好）您休息得好吗？  
饮食还好吗？感觉好些了没有？

#### 4. 病房管理

•对不起，病房需要安静，请您说话声音小一点，（将电视音量调低一些）好吗？

•为了保证您的治疗和安全，住院期间请您不要外出。

•对不起，为了保持病房整洁，请您将 XX 物品放在 XX 处。

•您好，请您将 XX 放进垃圾箱里，谢谢配合！

•您好，为了您和他人的健康，请不要在病区内吸烟。谢谢配合！

•为保持床单元清洁，我来帮助您整理床铺，请您配合好吗？

• 您的床头柜（床铺下）物品太多，我们一起整理一下好吗？

• 您需要一个清洁、安静、舒适的环境，请您配合我们工作。

### 5. 交费护理

• 您的住院预交款即将不够了，如果您方便，请您续交 XX 元好吗？

• 您的住院预交款不够了，为了保证您的治疗，您还需补交住院费 XX 元，请您现在补交一下好吗？  
谢谢您的理解和配合。

• 您好，您要办理出院手续，请稍等。

### 6. 手术室护理

• 您好，我是手术室护士 XXX，明天您要作手术，我负责您手术台下的各项工作，今天特地来看望您，别紧张，咱们先认识一下……（教手术体位、

介绍手术室环境、主刀医生等)

- 请您不要太紧张，今晚一定要好好休息，明天您手术期间我会一直守候在您身边的，您放心。

感谢您的配合！

- 您好，请问您叫什么名字？您知道做什么手术吗？您现在是在 XX 科 XX 床，现在我接您到手术室好吗？

- 您好，现在要为您摆手术体位了，请您配合我好吗？谢谢！如果有不舒服，请您及时告诉我。

- 您不要太紧张，请不要动，再配合一下，手术很快就会结束。

- 您的手术已经结束，一切都很顺利，马上送您回病房休息。

## 7. 产房护理

- 您好，我是您的责任护士 XXX，请您换好拖

鞋，我送您到待产室。

- 您好，我是助产士 XXX，现在为您做产前检查，配合一下好吗？

- 您好，现在为您做超声检查，请您躺好。

- 您好，我现在为您做胎心监护，大约需要 20—40 分钟，请配合一下好吗？

- 您好，我是助产士 XXX，为了使孩子顺利出生，请您配合我好吗？

- 恭喜您生了一个男孩（女孩）。

- 您还需要留在分娩室观察 2 小时，如有什么不舒服请及时告诉我。

- 现在送您回病房休息，如有什么不舒服请按呼叫器。

## 8. ICU 护理

- 您好，我是护士 XXX，病人住 ICU 期间，不

需要陪护。请留一位亲属在 ICU 休息室等候，有事我会及时联系您的。

- 您已从手术室转到监护病房，我们会细心照顾您，请放心。

- 您好，我是护士 XXX，现在感觉怎么样？

- 您好，您是病人 XXX 的亲属吗？我是病人的主管医生，现在病人的病情(伤情)很重，我们正在全力抢救。请您不要离开休息室，我们会随时与您联系的。

## 9. 静配中心护理

- 您好，我是静配中心 XXX，请问您的医嘱是否校对完毕，现在可以摆药了吗？

- 对不起，这个医嘱可能有误，请您再核实一下。

## 10. 急诊科护理

- 您好我们先抢救病人，请您到挂号处挂急诊号。

- 请您把病人的病情介绍一下，谢谢。

- 请家属暂时到外面等候，以免影响抢救，谢谢配合。

- 因病情需要，请配合到 XX 科做检查（治疗）。

## 11. 介入护理

- 您好，请问您叫什么名字？我带您进介入室。家属您好，请您在候诊区等候，请您不要离开，便于我们随时联系您。

- 您好，请您仰卧躺好，您以前做过什么手术么？请您不用紧张，介入是微创治疗，没有刀口，是通过穿刺针完成操作，穿刺操作前，医生会给您打麻药，在介入操作过程中请您躺好不要动，如有不舒服请及时告诉我，我们会一直陪在您身边的！

• 您好，介入检查（治疗）结束了，您现在有什么不舒服的感觉么？如果没有，我扶您下床，请您将身体靠在轮椅椅背上坐好，我护送您出介入室。

## 12. 护理门诊护理

- 您好，请您把就诊卡给我，请稍等。
- 您好，我是静脉治疗的专科护士 XXX，请您随我来 PICC 诊室，您坐着（躺着）哪个体位换药舒服呢？换药大约需要 20 分钟，请你配合我好吗？
- 我现在要给您换药，揭掉透明敷贴的时候可能会有点不舒服（偶尔会有疼痛的感觉），我会动作轻柔，请您配合一下，马上就好。
- 换药结束了，有不舒服的感觉吗？
- 您回家后请注意观察穿刺部位有无红肿、疼痛，敷贴是否贴合严密，如有异常，请您立即给

我打电话，同时上传图片至微信群，我会及时帮您采取紧急应对措施。谢谢您的配合。

- 请您下周 X 时再来门诊换药，回家注意休息。

- 您好，我是伤口治疗的专科护士 XXX，请问您这伤口多长时间了？这期间您一定很痛苦，根据您伤口情况我会帮您选择合适的敷料治疗，很快伤口就没那么疼了！

- 在治疗期间您需要多吃新鲜水果（糖尿病除外）、蔬菜，以促进伤口愈合。

- 根据伤口渗出情况我们需要隔日（或每日）一次更换敷料，请您按时到护理门诊换药。

- 请您放心，我们共同努力使您的伤口早日痊愈。

### 13. 出院告知

- 明天您可以出院了，请您或您的亲属明天 X

时到住院处办理出院手续。

- 您好，这是医生给您开的药，请您按医嘱服用，注意多喝水。

- 出院后活动要适量，饮食要注意……

- 祝您早日康复，您慢走。

## 14. 常用护理技术操作用语

### (1) 静脉输液护理操作用语

#### • 操作前解释

- 您的气色好多了，看来病情已有好转，我真为您高兴。但您还需要继续用药，才能彻底治愈疾病，您说对吗？

- 您用药后有什么不舒服吗？如没有，现在给您静点，药物仍是 XX，您别担心，我保证静脉穿刺时动作轻柔、准确，不会让您感觉太疼的，希望您能配合我，好吗？您需要去卫生间吗？

## • 操作中指导

• 您好，让我看看您的血管好吗？这次更换穿刺部位，保护血管。

• 我现在给您扎上止血带，请您轻握拳，我用XX毒皮肤，请不要紧张，放松些。（同时迅速静脉穿刺）……穿刺成功，请松拳，我用胶布给您固定好，调节好滴速。您配合得很好，谢谢您！

## • 操作后嘱咐

• 您有什么不舒服吗？请您不要随意调节滴速，同时要尽量避免活动静脉穿刺处，如感到疲劳时，可轻轻地平行移动手臂，注意防止输液管折叠、受压，如发现滴壶中无液体、溶液不滴、输液瓶内液体即将滴尽、穿刺部位肿胀、全身不适时，请随时按呼叫器，我会及时赶到，帮助您解决问题的。另外，我也会经常来看您，现在请您安心休息，我

们过会儿见！

## (2) 皮内注射护理操作用语(以青霉素皮试为例)

### • 操作前解释

• 您感觉怎么样？有什么不舒服吗？由于您患的疾病需要消炎治疗，所以要给您用青霉素药物进行治疗。您曾经有过青霉素过敏现象吗？比如说：您和您的家人有没有闻到青霉素气味时，出现晕倒的现象，如有此种现象，您和您的家人是青霉素高度过敏，是不能用青霉素的，如果不是，我就要给您做青霉素试敏了。我先告诉您，青霉素试敏就是将少量药液注射于前臂内侧皮内。注射后这个地方会有一个小丘疹，15-20 分钟后观察结果。请您不要紧张，我保证动作轻柔，不会让您感觉到太疼的，请您放心！同时，希望您能配合我。

## • 操作中指导

• 请您把手臂伸过来，我帮您把袖子挽上，我只是在这个部位(用手指一下)注上一点药物，您不要动……很快就完……感觉不是很疼吧？……您配合得很好！

## • 操作后嘱咐

• 您不要用手揉搓试敏处，衣袖也不能触碰，以免该处发红，不容易辨别是否过敏。为了安全，请您不要离开病房，15-20 分钟后我会来观察结果的。如果在此期间您有：胸闷、心慌、气短、皮肤痒、头痛、头昏等情况，请您立刻告诉我，我会采取相应措施的。呼叫器在这儿，有事请呼叫我。另外，我也会随时来观察您的试敏情况的。您刚才配合得非常好，谢谢您！现在请您安心休息，我们过会儿见。

### (3) 皮下注射护理操作用语:

- **操作前解释**

- 您今天感觉怎么样？为了治疗您的疾病，

现在我来给您皮下注射 XX 药，可以吗？皮下注射就是将药液注射到皮下组织，这样可以使药物迅速达到药效。XX 药作用是……，副作用是……，请您别担心，我保证动作轻稳，缓慢推药，不会让您感到太疼的，请您配合我。

- **操作中指导**

- 我帮您(或请您把)衣袖脱下，露出上臂好

吗？……我先用 XX 消毒皮肤，请您别紧张(同时迅速进针)……我慢慢地给您推药……您感觉疼了

吗？如不舒服就告诉我……您配合得很好，药已注完，我相信您一定会早日康复的。

- **操作后嘱咐**

• 您有什么不舒服吗？谢谢您的配合，请您继续用干棉签按压片刻，以防出血或药物流出，呼叫器在这儿，如您有事请呼叫我，我会随叫随到。我也会经常来看您的，随时观察您用药后反应，请您安心休息！

#### **(4) 吸氧护理操作用语**

##### **• 操作前解释**

• 根据您现在呼吸困难的情况，我们决定给您采取氧气吸入，以改善您的缺氧症状。氧气吸入无任何痛苦，请您不要紧张，在操作过程中，我会保证动作轻柔的，希望您能配合。

##### **• 操作中指导**

• 我先为您擦净鼻腔……我已经将氧气流量调好，现在让我把鼻塞轻轻塞到您的鼻孔内……您感到有什么不舒服吗？如有请您说出来……您配合

得很好……感觉到氧气在吸入吗？……

- **操作后嘱咐**

- 现在您觉得好些了吗？我已为您调节好氧流量，请您不要随意改变。为了您的安全，请探视人员不要吸烟，因为氧气助燃、易爆。在吸氧过程中，如发现氧气装置泄露及时与我们联系，按呼叫器即可。另外，我也会经常来观察您的氧气吸入后的情况，如缺氧症状是否改善，氧流量是否适宜等。谢谢您的配合！请您先休息，我过一会来看您。

### **(5) 鼻饲护理操作用语**

- **操作前用语**

- 您由于脑梗塞，梗塞部位压迫吞咽中枢，使您不能进食，您一定觉得很饿吧？为了解决您不能进食的问题，现在我准备为您插鼻饲管。插鼻饲管就是将胃管从鼻孔经过咽部、食道，插入到您的

胃内，通过鼻饲管可以给您注入流食、水或药物，以提供您身体需要的营养和热量，促进康复。请您别担心，我会动作轻柔，争取一次成功，请您放松，相信我，好吗？胃管经咽部时可能会有点恶心，这是正常的，您不要紧张。只要您能按我说的配合，不会有什么痛苦的，请您放心！

### • 操作中指导

• 您的鼻腔有炎症、溃疡、阻塞吗？……您有假牙吗？请您练习做深呼吸、吞咽动作，您做得很好，我帮您取半坐卧位，您头稍向后仰……我将治疗单铺在您的颌下……我先清洁您的鼻腔……我用石蜡油润滑胃管，这样易于插入，减轻痛苦……我开始插管了……已经插入咽部，请您做吞咽动作，张口、深呼吸……胃管通过这里就会好了……您很坚强……快完成了……如不舒服就告

诉我……(检查胃管是否在胃内)……成功了,您配合得非常好……我帮您躺下……

#### • 操作后嘱咐

• 谢谢您的配合!您现在还恶心吗?胃管刚插上,您一定感觉不舒服有异物感,适应一会就会好的。我用纱布将胃管末端反折包好,用别针固定在您的枕旁,请您不要随意打开。另外,翻身时注意防止把管拉出。X时我会为您注入流食。您还有什么事吗?呼叫器在这儿,有事请呼叫我,我也会常来看您的,请安心休息吧!

(另附:如注入食物应嘱咐语言:鼻饲量不超过200ml,间隔时间不少于2小时,进食后4分钟至1小时请您不要离开床铺,以免引起食物返流而呕吐、呛咳。)

#### (6) 更换卧位护理操作用语

## • 操作前解释

• 您好，您今天感觉怎么样？（帮助病人翻身侧卧）您一种体位躺着一定很累吧？为了您早日康复，防止局部长时间受压，现在我为您翻身。（帮助病人移向床头）您这种姿势躺着一定很不舒服，我来帮您向床头移一移。请您配合我，按我说的去做好吗？

## • 操作中指导

• （帮助病人翻身侧卧）请您两腿曲屈，两手放于腹部……（帮助病人移向床头）请您仰卧曲膝，双手握住床头栏杆，双腿蹬床面。……您配合得很好。

## • 操作后嘱咐

• 您感觉舒服吗？您配合得很好，谢谢！我会定时为您翻身的。您还有什么事吗？呼叫器在这儿，有事请呼叫我，我也会常来看您的。请安心休

息吧！

### (7) 口服汤药护理用语

#### • 操作前解释

• 为了治疗您的 XX 病，您需要服用中药治疗。

这是您的药，对您的病效果特别好。它略微有点苦，但不是很难喝，对您来说不算什么，是吧？

#### • 操作中指导

• 我帮您把汤药热一下，中药宜温服。……热好了您可以喝了……怎么样，不是很难喝吧？请您喝点水……您做得很好……

#### • 操作后嘱咐

• 谢谢您的配合！您感觉怎么样？中药要连续服用，明天早饭前半小时，我还会来为您发汤药的。如果您服用汤药后有不舒服，请按呼唤器呼叫我。我也会常来看您的，请安心休息吧！

## **(8) 超声检查护理用语**

### **• 肝胆脾胰腺超声检查前的用语**

• 为了尽快明确疾病诊断，明天需要给您做肝胆超声检查。为了使诊断更加准确，检查前禁食 12 小时。

### **• “膀胱、前列腺或妇科”超声检查前的用语**

• 请您在检查前 2~3 小时不要排尿，或多饮水 500~1000ml，使得膀胱充盈，以便诊断更加准确。请您别担心，超声检查是一种无损伤、无痛苦、安全、简便的诊断方法，请您放心，希望您能配合我。

### **• 操作中指导**

• 我帮您穿上鞋套，协助您卧床好吗？……我帮您露出检查部位，好吗？……您配合得很好……感觉累吗？……快要完成了……请您穿好衣服，以

免受凉。

- **操作后嘱咐**

- 谢谢您的配合！……您有什么不舒服吗？……您现在卧床休息吧。您还有什么事情吗？呼叫器在这儿，有事情叫我，我也会经常来看您的，请安心休息吧！

### (9) 晨间护理操作用语

- **操作前解释**

- 您昨晚睡得好吗？疼痛减轻了吗？我看您的精神状态很好，说明您正逐渐恢复，但您现在还不宜离床活动，为了给您提供舒适的休养环境，保持空气新鲜，使您感觉清洁、舒适、安全。也为了我们观察您的病情，我们将准备为您做排便、开窗通风、洗手、洗脸、刷牙、梳头、整理床铺、按摩身体受压部位等护理。我保证做上述操作时动作轻

柔，不会让您劳累、受凉，请您放心！

### • 操作中指导

• 请您盖好被子，我把窗户打开换换空气，……  
我把窗户关上，您需要便器吗？……我帮您洗手、  
洗脸、梳头好吗？请您张嘴，我看一下好吗？……  
现在我帮您翻身，按摩一下受压部位……您感到舒  
服吗？按摩可以促进血液循环，防止压疮发  
生，……您配合得很好！……现在我给您整理床铺，  
好吗？防止皱褶，使床铺平整、清洁、舒适，……  
我再来帮您整理下床旁桌……

### • 操作后嘱咐

• 您配合得非常好，谢谢！为了保持环境整洁，  
请您继续注意保持床头桌上物品摆放整齐，床旁凳  
无人坐时放在床尾下，您还有什么事吗？如有事请  
按呼叫器呼叫我，我将随叫随到，同时，我也会常

来看您的，请安心休息吧。

### **(10) 整理床单位护理操作用语**

• 您好，我来帮助您整理一下床铺，这样会更舒服些，您看可以吗？（卧床病人）您需要便器吗？

• （能离床活动病人）请您暂时离床，我给您整理一下床铺。

• （卧床病人）现在我要打开您的被子，请您双手交叉放在胸前，两腿屈曲，我来协助您转向左侧，好，（把被子盖好）这样可以吗？

• 您现在感觉怎么样？（有引流管的病人：您的引流管都没有问题，您自己要注意翻身动作不宜太大）您还有需要我帮助的吗？

• 我扶您上床，您休息吧，有事请按呼叫器叫我。

### **(11) 面部清洁护理操作用语**

### • 操作前

• 早上好！昨晚睡得怎么样？现在感觉好些了吗？我帮您洗洗脸，好吗？

• 您放心，不用移动体位，不会增加您的疼痛，（我帮您坐起来）我来帮您洗。

### • 操作中

• 您觉得这样的温度合适吗？

• 您需要涂一些润肤乳吗？

### • 操作后

• 您现在看起来精神多了，呼叫器放在枕边了，有事请您呼叫我。

## (12) 床上梳头护理操作用语

### • 操作前

• 您好，您的气色不错，昨晚一定睡的很好，我来帮您梳一下头发吧。

- 梳的过程中有什么不舒服，请及时告诉我。

- **操作中**

- 我先帮您梳一下发梢……我帮您梳成辫子行吗？这样能保持清洁。

- **操作后**

- （给一面小镜子）您看一下，还满意吗？

### （13）协助病人更衣护理操作用语

- **操作前**

- 早上好！昨晚睡的怎么样？术后当天伤口会有些痛，现在我帮您更衣，好吗？

- 您放心，不用移动体位，不会增加您的疼痛的，我来帮您更换（我帮您坐起来）。

- **操作中**

- 您出汗了，感觉累了吧？我们休息一会再更换吧！

- **操作后**

- 您觉得怎么样？伤口疼吗？我帮您整理好衣物。

#### (14) 口腔护理操作用语

- **操作前**

- 您好，XXX（先生、女士等尊称），我是您的责任护士 XXX，您发热两天了，体力消耗很大，您现在感觉怎么样？发热一定会影响您的食欲，吃点清淡的软食和水果，以增强抵抗力。我来给您做口腔护理，帮您清洁口腔，会使您感觉口腔舒服些，目的是增强食欲、预防口腔感染。您平时牙龈出血吗？您有假牙吗？

- **操作中**

- （将床头摇高 10 度）未定您需要头偏向右侧，这样的体位舒服吗？

• 您先漱一下口，我扶着您的头，请吐到这个水杯里。

• 您的口腔没有出血、溃疡、感染，我帮您把假牙取下，清洁后再帮您戴上。

• 您感觉怎么样？如果累了就休息一会。

### • 操作后

• 您现在感觉怎么样？平时您可以用温开水漱口，这样也可以达到清洁口腔的目的，您还有什么需要吗？

• 呼叫器放在这里，您有什么事可以呼叫我，我也会随时来看您。

## (15) 协助病人进食护理操作用语

### • 进食前

• 您好，XXX（先生、女士等尊称），您最近恢复得很快，今天我为您准备了普通饮食（流食

等），希望能符合您的口味。

- **进食中**

- 您慢慢吃，别着急，如果觉得累了我们可以先休息一会，觉得哪里不舒服马上告诉我。

- **进食后**

- 您今天的食欲很好，这非常有利于疾病的康复，饮食口味上还有什么要求请告诉我，我会帮您与营养科协调。

### **(16) 床上洗头护理操作用语 9.17**

- 请问：您是“XX”？阿姨您好，我是您的责任护士XXX，今天您感觉怎么样？身体好些了吗？哦……您卧床已经一周，今天您的气色不错、天气也挺好的，我为您洗洗头好吗？洗头可以增加您的舒适感……（评估病人并自然、亲切、顺畅的解释洗头的目的）。

• 您需要便器吗？我已经为您准备好了便器，如有需要请随时告诉我。好，我先去准备一下用物，请您稍等，一会就回来。

• 是XXX（先生、女士等尊称）吗？刚才我已经来看过您了，请问您在家几天洗一次头发？噢，让我看看您的头发…再看一看您的皮肤状况怎么样？……洗头的用物我已经准备好了，我们开始洗头吧！

• 为了防止洗头时水流入您的眼睛和耳道，我用纱布遮住您的眼睛，用棉球为您堵住耳道，若有不舒服，请随时告诉我。

• 您感觉怎么样？水温合适吗？如果不合适我随时为您调整。

• 我现在要为您揉搓头发、按摩一下头皮，这样可以促进局部血液循环、增加您的舒适感，这个

力度可以吗？

- 我帮您梳理好头发，把头发给您吹干、热度可以吗？好，过一会再打开窗户，以免感冒。

- XXX（先生、女士等尊称），头发已经给您洗完了，您感觉舒服些了吗？经常洗头可以……好，谢谢您的配合，请安心休息吧，我们一会见！

#### **(17) 扣杯法洗头护理操作用语**

- 请问您是“XXX”吗？XXX（先生、女士等尊称）您好，我是您的责任护士XXX，今天您感觉怎么样？身体好些了吗？……。您卧床已经一周了，今天您的气色不错、天气也挺好的，我为您洗洗头好吧？洗头可以增加您的舒适感……（评估病人，并且自然、亲切、顺畅的解释洗头的目的）。

- 您需要便器吗？我已经为您准备好了便器，如有需要请随时告诉我。好，我先去准备一下用物，

请您稍等，一会就回来。

- 是 XXX（先生、女士等尊称）吧？刚才我已经来看过您了，请问您在家几天洗一次头发？噢，让我看看您的头发…再看一看您的皮肤状况怎么样？……洗头的用物我已经准备好了，我们开始洗头吧！

- 为了防止洗头时水流入您的眼睛和耳道，我用纱布遮住您的眼睛，用棉球为您堵住耳道，若有不舒服，请随时告诉我。

- 您感觉怎么样？水温合适吗？如果不合适我随时为您调整。

- 我现在要为您揉搓头发、按摩一下头皮，这样可以促进局部血液循环、增加您的舒适感，这个力度可以吗？

- 我帮您梳理好头发，把头发给您吹干、热度

可以吗？好，过一会再打开窗户，以免感冒。

• XXX（先生、女士等尊称），头发已经为您洗完了，您感觉舒服些了吗？经常洗头可以……  
好，谢谢您的配合，请安心休息吧，我们一会见！

### **（18）温水（乙醇）擦浴护理操作用语**

• 您好，刚刚试过您的体温是  $39^{\circ}\text{C}$ ，遵照医嘱我给您做酒精（温水）擦浴，以降低您的体温，您看可以吗？您对酒精过敏吗？

• 酒精（温水）擦浴是通过酒精或者温水在体表的蒸发带走热量，来达到降温的目的。需要点时间，您需要便器吗？

• 您不用担心，我会用屏风遮挡，调节好室温。

• 您现在感觉怎么样？好些了吗？如果您的病情允许，每天饮热水量要达到  $3000\text{ml}$  以上，这样有助于降低体温。

## (19) 床上擦浴护理操作用语

• XXX（先生、女士等尊称），您好，您今天感觉怎么样？好些了吗？由于您现在不能沐浴，为了保持皮肤的清洁，也为了使您更舒服，我为您进行床上擦浴好吗？

• 擦浴的过程中我会指导您的，用屏风遮挡，把室内的温度调高，请您放心，也请您配合我。您需要便器吗？

• 是 XXX（先生、女士等尊称）吧？用物我已经准备好了，我们开始擦洗吧。

• 这样的水温合适吗？如果不合适我随时调整。

• 我用 50%的酒精按摩背部，这样可以防止压疮的发生。

• 为您擦浴结束了，为防止着凉过一会儿我再

来为您打开窗户。您还有什么需要吗？谢谢您的配合。

### **(20) 足部清洁护理操作用语**

• 您好，我是您的责任护士 XXX，今晚我值班，我准备了热水，给您洗洗脚，这样有助于睡眠，您看行吗？

• 您看温度合适吗？

• 泡过脚舒服 多了吧？（舒适体位）呼叫器放在您枕边，有事请按呼叫器，晚安！

### **(21) 指（趾）甲护理操作用语**

• 是 XXX（先生、女士等尊称）吗？您上肢手术，活动不方便，我来为您剪一下指甲吧。

• 修剪的过程中有什么不舒服，请您及时告诉我，我会小心的，请您放心。

• 我剪完了，您看还行吗？呼叫器放在枕边，

有事请按呼叫器。

## (22) 排便失禁患者护理操作用语

- XXX（先生、女士等尊称），您好，请让我来查看一下您的排便情况，由于疾病原因导致排便失禁，您不要过于担心，只要配合医生的治疗，症状会有所好转的。

- XXX（先生、女士等尊称），这种情况，一定要注意保护周围皮肤，预防破损、感染及压疮的发生，让我来帮助您吧！根据您排便的时间，我们共同掌握规律，定时使用便器，以促使您按时排便或使用导泻剂、灌肠等，来刺激定时排便。另外，我来教会您进行肛门括约肌及盆底部肌肉收缩锻炼，下面按我说的做……就这样，以您不感觉疲乏为宜。

- 您的病情没有禁忌，所以每天要保证摄入足

量的液体。

- 另外，要保持床褥、衣服清洁，污染时及时更换，不要怕麻烦，室内每天开窗通风两次，同时加盖被预防感冒。

### **(23) 床上使用便器护理操作用语**

- 您好，您现在是手术后当日，还不能离床活动，您已经在术前练习过床上排便，相信您能顺利排便的，我为您准备好便器。

- 您好，XXX（先生、女士等尊称），为避免污染床单，先把橡胶单铺上。

- 这种卧位感觉怎么样？需要抬高床头吗？

- 我来帮助您（脱裤、屈膝）放便器。

- 手纸和呼叫器已放在您的枕边了，我一会过来，您便完后可以使用呼叫器呼叫我。

- 感觉怎么样？我来帮助您取出便器。

- 您排便情况正常，很顺利！
- 让我来看一下骶尾部皮肤的情况（正常）很好，皮肤完整。（发红）您一定要注意翻身，避免长时间受压。
- 我帮您撤下橡胶单，整理好床铺。
- 这样卧位舒服吗？好的，请安心休息吧，一会儿见！

#### **(24) 尿失禁患者护理操作用语**

- XXX（先生、女士等尊称），您好，我来指导您进行肌肉锻炼好吗？老年人肌肉松弛，容易发生尿失禁，您不要过于担心，只要配合医生的治疗，病情会有所好转的。
- 请您注意，睡前不要大量饮水，白天养成定时排尿的习惯。
- 每天我都来指导您进行膀胱收缩功能的练

习，我们就定在每天的 9：00 和 13：00 吧，其他时间您也可以随时练习。

### **(25) 留置尿管护理操作用语**

• XXX（先生、女士等尊称）您好，我是您的责任护士 XXX，我来看一下您的尿管留置情况。很好，导尿管通畅，引流的尿液颜色也接近正常，等一下我来为您做会阴护理，您已经熟悉会阴护理的程序了，您配合得很好，一会我们再做一次。

• 您在留置尿管期间，一定要多喝水，这样能有效防止结石和泌尿系感染的发生。

• 您翻身或者离床活动时一定要注意：不要牵拉、扭曲导尿管，卧床时不要压迫导尿管，以免引流不畅。

• XXX（先生、女士等尊称），您的尿管要留置较长一段时间，离床活动时尿袋要低于耻骨联

合，以免发生逆行感染。另外，还要定时夹闭导尿管，以锻炼膀胱功能。方法是定时夹闭导尿管，一般是 2-3 小时夹闭一次再放开。

## **(26) 膀胱冲洗护理操作用语**

• XXX（先生、女士等尊称），您好，我是您的责任护士 XXX，您现在留置尿管已经两天了，有什么不舒服的感觉吗？为了预防感染，保持导尿管通畅，我要为您进行膀胱冲洗。

• 我现在给您用的冲洗液是 XXX，请您不要转动身体，以免管路受压影响冲洗。

• 我现在开始为您进行冲洗，冲洗速度是每分钟 60 滴，如果您有什么不舒服请及时告诉我，我会适当减慢冲洗速度或停止冲洗。您现在可以做深呼吸，尽量放松，您现在感觉怎么样？

• 在您留置尿管期间应该注意：保持尿管引流

通畅，避免打折、弯曲、受压，尿袋要低于耻骨联合，以免造成尿液反流，引起逆行感染。

- 现在经过冲洗，引出的尿液是清澈、透明的，您刚才配合得很好。平时要注意多饮水，每天饮水量应在 1500-2000 毫升，以便正常冲洗膀胱。

- 呼叫器已放在您的枕边了，有事请您呼叫我，请安心休息吧！

### **(27) 会阴消毒护理操作用语**

- XXX（女士等尊称），您好，由于您留置尿管（会阴侧切术后），每天要进行会阴消毒，这样可以预防感染，有利于切口愈合。请您不用担心，操作很简单，没有痛苦，操作时我用屏风为您遮挡。您稍等，我去准备一下用物。

- （冬季）消毒棉球有些凉，请配合一下。
- 操作结束了，谢谢您，以后每天都要做会阴

消毒的，直至尿管拔除。呼叫器已放在您的枕边了，有事请您呼叫我。

### **(28) 会阴冲洗护理操作用语**

• XXX（女士等尊称），您好，我是您的责任护士 XXX，我来为您做会阴冲洗。冲洗后会让您感觉舒服，预防并发症，这项操作简单，您不要有顾虑。操作时我会用屏风为您遮挡。

- 肥皂水我已经加温了，您感觉怎样？
- 我帮您穿好衣裤，这样的体位可以吗？
- 呼叫器已放在您的枕边了，有事请您呼叫我。

### **(29) 更换引流袋护理操作用语**

• 您好，您放置引流管第二天了（今天是术后第三天），我为您更换一个引流袋，这样能有效预防感染。您不用（不需要）移动体位，我来操作。

- 引流管很畅通，引流也不多了，您离床活动

时注意不要牵拉引流管，以免管路脱出。同时，要保持引流袋低于切口，感谢您的配合。

### **(30) 协助患者床上移动护理操作用语**

• XXX（先生、女士等尊称）您好，您的身体位置已下滑，我帮助您往上移动一下好吗？请配合我一下。

• 为了安全，先把床固定，把引流管放置好，如果您不冷，我们先把被子取下来，放在这里。

• 您的病情允许把床头摇平，这样会容易些，将枕头放在这里，可以防止向上移动时撞到头部。

• 仰卧、屈膝，双手反抓住床头，双脚蹬床面，我喊一、二，我们一起来。

• 很好，感谢您的配合，这样卧位舒服吗？如果不舒服，我们再调整，好的，请安心休息吧！

### **(31) 协助患者翻身和有效咳嗽护理操作用语**

• 您好，您平躺了两个多小时，是不是有些不舒服啊？我们来换换体位吧。我帮您把身体移向右侧，您不必用力，现在我来帮助您，您只需要放松就可以了。

• 怎么样，伤口疼了吗？现在我将一软枕放于您的背部支撑身体，另一枕放于两膝之间。您双腿自然弯曲，这样就不会感到累。我帮您把被子盖好，不要着凉。您这样舒服些了吗？

• 我给您叩叩背吧，这样有助于您咳嗽排痰。叩背的过程中有什么不舒服随时告诉我。这样的力度您觉得可以吗？

• 为了便于痰液咳出，现在我来帮助您进行深呼吸及有效的咳嗽。

• 为了避免咳嗽时伤口疼痛，我让 XX 帮助按压伤口，这样咳嗽时就不会感到疼痛了。

• 您的病情可以坐起来深呼吸咳嗽了，我教您怎么做，像我这样……

• 也可以这样：身体前倾，用力咳 2-3 次，张口咳痰，把手放在上腹部按压，这样会容易些。

• 翻身能够预防压疮的发生，有效的咳嗽和叩背可以促进痰液的排出，我会定时来帮助您的，请安心休息吧！

### **(32) 背部护理操作用语**

• XXX（先生、女士等尊称）您好，由于您长期卧床，为促进血液循环，预防压疮的发生，我要给您做背部护理，请您配合我好吗？

• 请您去枕、俯卧位，您这样的体位舒服吗？操作的过程中如果有什么不舒服请及时告诉我。

• 按摩结束了，现在我给您叩叩背好吗？

• 为了预防压疮及坠积性肺炎等并发症，您要

经常翻身、叩背，我会按时来为您做护理的，您配合得很好，谢谢您，明天见。

### **(33) 压疮的预防护理操作用语**

• XXX（先生、女士等尊称）您好，我来协助您翻个身吧，卧床病人经常翻身可以有效减轻局部皮肤受压，一般每 2 小时翻身一次，我们要坚持做，这样就不会发生皮肤的损害。

• 您现在的卧位舒服吗？2 小时后我会再来协助您变换体位，谢谢您的配合。

• 您长期卧位，一定要预防皮肤损伤，我为您准备了气垫床。

### **(34) 患者乘坐轮椅护理操作用语**

• XXX（先生、女士等尊称）上午好，我是您的责任护士 XXX，您现在需要去门诊做心电图和超声检查，您活动不便，我用轮椅送您去吧。

• 今天天气凉，为了保暖和舒适，我给您用一条毛毯吧。

• 请您配合，我扶您下床，坐在轮椅上。

• 我来帮您把毛毯固定好，避免着凉。

### **(35) 脑室引流管护理操作用语**

• XXX（先生、女士等尊称）您好，今天是您术后第五天了，您感觉怎么样？让我检查一下，瞳孔对光反射灵敏，头部敷料包扎完好。如果您头部有痒的感觉，千万不要用手去抓挠伤口。我会给您调整好引流袋的高度和位置，您和家属不要自行调节，以免发生逆行感染。

• 现在引流液的颜色逐渐变浅，引流量逐渐减少，说明脑脊液循环正在恢复正常。我要给您更换一个新的引流袋，请您不要紧张，更换过程中需要您配合的就是头不要随意转动。

- 请您配合我一下，头部稍微抬高一点。
- 引流袋换完了，您有什么不舒服的感觉吗？
- 您在床上翻身活动的时候，注意引流管不要打折、弯曲、受压或用力牵拉，以免造成引流管堵塞或脱落。如果需要做其他检查或者想要把床头抬高，您可以随时与我联系，我为您调整高度。引流袋的固定与连接都很好，您翻身时只要幅度不大，没有问题的。请安心休息吧。

### **(36) 胸腔闭式引流管护理操作用语**

- XXX（先生、女士等尊称）您好，今天是您胸腔闭式引流术的第二天，感觉怎么样？喘气还费力吗？喘气时还疼吗？随着您的呼吸运动，引流管可能刺激胸膜或者肋间神经造成疼痛，请您不用紧张，拔管以后就好了。我看一下您的切口敷料情况，挺好的，没有渗出。我来摸摸您的皮肤，很好，没

有皮下气肿，您大喘气再咳嗽一下，您现在的水柱波动是4-6cm，在正常范围内，水柱波动正常说明您的引流管是通畅的，引流量也比昨天少了。为了保持引流管的通畅，避免逆行感染，我一会儿为您更换引流瓶。

- 您的引流瓶已经更换完了，您大喘气再咳嗽一下，您现在的水柱波动是4-6cm，在正常范围内，感谢您的配合。

### **(37) “T”管引流护理操作用语**

- XXX（先生、女士等尊称）您好，今天是您术后第三天，您感觉怎么样？刀口还疼吗？您眼睛向下看，很好，巩膜没有黄染。您不用着急，现在用的抗生素及保肝药都是促进您尽快恢复的。一会我重新为您更换一个引流袋，您看可以吗？您的切口敷料和引流管周围敷料包扎完整，没有渗出。如

果敷料湿了，容易造成对皮肤的腐蚀，是需要及时更换的。

- 现在我为您更换引流袋，您的胳膊要抬高些放在上面，以免碰到引流管。引流袋换完了，您的胳膊可以放下来了。有什么不舒服吗？

- 这个引流管一般在术后两到三周才能拔掉，所以您在床上翻身活动时，引流管不要打折、弯曲、受压、用力牵拉，以免引起引流管的堵塞或脱落。平卧时引流袋应低于腋中线，站立活动时引流袋不可高于腹部引流切口平面。您最好采取半坐卧位，这样有利于引流。我帮您把床头摇高，这样舒服吗？

- 呼叫器已放在您的枕边了，有事请您呼叫我，谢谢您的配合。

### **(38) 造口护理操作用语**

• XXX（先生、女士等尊称）您好，您术后第九天了，近几个月都要经造口排便，会给您的生活带来一些不便，一会儿我更换时教您更换造口袋的方法。您学会后，自己更换造口袋时心情会好一些，它不影响您的工作、生活和社交。

• 您的切口敷料清洁、包扎完好、没有渗出，您有不舒服的感觉吗？

• 我现在为您更换造口袋了，我边做边给您讲，您学会了出院以后就可以自己换了。

• 在您出院之前，我还会为您更换，您要是没学会，我会随时指导您的。

## ●机关后勤用语

### 1. 职能部门

- 请坐，请喝水。
- 别着急，请慢慢讲。

- 请说具体一点儿好吗？
- 请稍等，我马上给您办。
- 您反映的情况，我们会尽快调查核实后给您

答复好吗？请留下您的电话。

- 对不起，分管这项工作的同志不在，您把材料留下，我转交给他（她）可以吗？

- 很抱歉，我要去开会，请 XXX 同志跟您谈好吗？

- XXX 主任（医生、护士长）您好，您上次提出的问题解决好了吗？

- XXX 主任（医生、护士长）您好，您上次提出的问题因 XX 原因暂不能解决，待困难克服后我会立即帮您处理的，好吗？

- XXX 主任（医生、护士长）您好，科室设备运转良好吗？如有故障请立即通知我。

- 您提出的意见很好，我们一定会认真改进的。
- 感谢您对我们工作的理解与支持。

## 2. 日常维修

• 您好，我是 XX 科维修人员，接到贵科报修通知，请问故障（修理）位置在哪里？

• 您好，故障是由于 XX 原因引起，现在已经处理完毕，请您验收。

• 您好，故障是由于 XX 原因引起，目前缺乏 XX 材料（配件），需要采购之后给您更换，可能需要一定时间，请您谅解，我们争取在 X 天之内完成。

• 您好，故障已经处理完毕，如再出现问题，请随时联系我，再见。

## 3. 电梯服务

- 您好，您到几层？请站稳（扶好）。
- X 层到了，X 层有 XX 科，请慢走。

- 对不起，有重病人，请您稍等一会儿好吗？
- 对不起，电梯已超员，请您稍等一会儿好吗？

#### 4. 配餐服务

• 您好，我是配餐员 XXX，按照医生（营养师）的意见，我们为您准备了这几种饭菜，请您选用。

• 您好，我是配餐员 XXX，现在为您订餐。请问您想吃点什么？

• 如您还有其它需求，请告诉我，我们会尽力使您满意的。

- 您好，这是您的饭菜，请慢用。
- 您好，请问我们做的饭菜您满意吗？
- 您提的意见很好，我们一定会认真改进的。

#### 5. 保洁服务

- 您好，我来清洁卫生，请配合一下好吗？
- 这是您的物品，帮您挪动一下好吗？

- 对不起，您应将 XX 杂物放进垃圾桶里。

## 6. 保安

### (1) 规定用语

#### 车辆管理：

- 您好，请把您的车停到前方 XX 位置。（用右手指引方向）

- 您好，请把车停放整齐。

- 对不起，这里是出入通道，请您把车停在 XX 位置。

- 您好，请把自行车 (XX 车) 停在停车场。谢谢配合！

#### 接待外来人员：

- 您好，请问您找哪位？好的，您稍等，我联系一下，……，请您直接到 X 层 XX 科，XXX 在那里办公。（或对不起，您要找的 XXX 没在，请您 X 时

再来吧！)

### **巡视:**

• 您好，今晚我值班，我的办公电话是 XX，有事请及时和我联系，我会定期来巡视的。

• 对不起，我们这里是无烟医院，请您不要吸烟。谢谢！（用右手指向“禁止吸烟”告示）

### **(2) 特殊用语**

• 对不起，医院是公共场合，请您不要大声喧哗。

• 您好，我们刚才巡视时发现 XX 问题，请您协助及时解决。（用于与工作人员沟通）

## 第二部分

# 医院职工服务行为规范

### 一、医德规范

- 救死扶伤，实行社会主义的人道主义。时刻为患者着想，千方百计为患者解除病痛。

- 尊重患者的人格与权利，对待患者不论民族、性别、职业、地位、财产状况，都应一视同仁。

- 文明礼貌服务。举止端庄，语言文明，态度和蔼，同情、关心和体贴患者。

- 廉洁奉公。自觉遵纪守法，不以医谋私。

- 为患者保守医密，实行保护性医疗，不泄露患者隐私与秘密。

- 互学互尊，团结协作。正确处理同行同事间

的关系。

- 严谨求实，奋发进取，钻研医术，精益求精。

不断更新知识，提高技术水平。

## 二、行为原则

- 仪表整洁，举止文明。
- 态度和蔼，语言亲切。
- 主动服务，周到热诚。
- 一视同仁，诚信尊重。
- 诊疗严谨，操作规范。
- 发展创新，精益求精。
- 廉洁自律，医风端正。
- 关爱健康，呵护生命。

## 三、行为规范

### （一）医师行为规范

- 严格落实首诊负责制，严禁推诿患者。对危

重症患者予以开通“绿色通道”，即“先救治、后缴费”，不得以未缴费为由延误抢救。

- 对患者诊断及治疗要认真、及时、准确，坚持因病施治、合理检查、合理用药、合理治疗的原则。

- 廉洁行医，自觉抵制行业不正之风。不以医谋私，不开与疾病无关的处方和检查单，不开“搭车药”，不参与推销药品，不无故拖延手术，谢绝患者宴请及馈赠，拒收“红包”。

- 上级医师对下级医师既要指导业务、传授技术，又要督促其遵守医德医风规定；同级医师要紧密配合，互相帮助，共同提高；下级医师应尊重上级医师，并积极向上级医生虚心学习。

- 坚持实事求是的科学作风，发扬学术民主。教学和科研不应损害患者的健康利益。不抄袭剽窃

他人科研成果，不嫉贤妒能。

- 保守医密。严格执行保护性医疗制度，不以任何方式泄露患者隐私，更不允许用隐私要挟患者。

- 认真、及时、准确书写病历，不涂改、伪造、隐匿和销毁病历及各种医疗文书。

- 在诊治过程中，严格执行诊疗、技术操作常规，积极预防差错事故，一旦发生要及时挽救，并严格执行报告制度，不隐瞒和私自了结。

## （二）诊疗行为规范

1. **目标:**通过以下要求,促进工作效率,体现医生文明行医、礼貌待人的品德修养,突出优质服务,建立良好的医患关系。

### 2. 诊疗注意事项:

- **接诊:**医生应微笑相迎、态度和蔼,建立良

好的第一印象。

• **询问病史：**要注意尊重病人的隐私，当问及敏感话题时要第三者（其他病人、或其家属、或随从人员）回避，并主动起身关好诊室门，同时要注意问话的方式和内容，表示对病人的理解和同情，倾听的态度认真专注，与病人交流要专业得当，针对性进行病情的分析要精炼准确，使病人增加对医生的信任。

• **检查或查体：**检查时应确保室内光线充足，医生应严格执行感控要求及无菌操作原则，如佩戴一次性手套、手部消毒等。要求动作轻柔，体贴，并向病人说明检查的目的，嘱其配合，并通过问话方式来分散病人注意力，缓解紧张心理。要做到态度认真，动作熟练，体现出医生的专业水平。

### 3. 诊疗程序：

## • 准备

- 诊室环境：打扫好卫生，合理摆放桌椅。
- 诊疗工具准备：听诊器，各种诊察工具的检查。必要时准备演示挂图、资料和模型。

- 仪表规范：按照行为规范整理衣着，保持整洁。

- 心态调整：保持心情舒畅及良好的服务态度。

- 调整姿势和微笑：保持自信的微笑，端正坐姿。

## • 接诊

- 初步了解情况：经导诊人员获取患者的基本信息。

- 微笑接诊：医生微笑能很好地缓解患者的压力：“您好，请坐”示意其坐下。

- 检查病历一般项目的完整性。要求尽量获得

完整资料。如果患者还没填写完整，请患者坐下并完成病历本一般项目。

- 接诊要求：医生在接诊患者过程中，要做到患者在叙述病情时要与患者有交流、有沟通，避免患者介绍病情未结束，医生中途打断或未进行沟通直接开据检查单等。

### • 问诊

- 问诊包括主诉、现病史、既往史、家族史、个人史、婚育史等几部分，通过问诊我们可以确定疾病的发生发展演变及其就诊经历。

- 病人很紧张或陈述很少时，医生应微笑鼓励她：“别着急，慢慢谈”“再想想，还有其他不舒服吗？”

- 可适当地有针对性地提醒患者是否有某方面的症状，这可以为后面的化验提供参考。如“有

没有觉得口苦？”

- 要询问病人出现症状的时间，这对疾病的分期，发展以及治疗时应注意的问题非常重要。

- 要询问病人的就诊经历。了解患者的就诊经历可以提醒我们避免重复用药和无效治疗；另一方面可以进一步了解病人状况，为制定差异化治疗方案提供参考。

- **体格检查**

- 要求对患部进行全面细致体检。

- **检查顺序：**

- 男科检查顺序：小腹有无压痛，双侧腹股沟有无压痛，有无肿物，淋巴结有无肿大，如触及要检查其大小、形状、硬度、活动度，有无压痛。阴囊有无疱疹、溃疡等，双侧睾丸界限是否清楚，有无压痛。尿道口是否呈直线、有无充血、有无红肿、

脓性分泌物和赘生物，龟头有无充血、溃疡、疱疹，尤其冠状沟有无疣体。直肠指检前列腺是否增生，有无压痛或结节等。

- 妇科检查顺序：外阴、肛周、大小阴唇、尿道口、阴道壁、宫颈有无充血、有无增生（特别是有无疣体）阴道内有无异常分泌物及其颜色，粘膜有无糜烂、有无炎性分泌物和疱疹，子宫肌瘤的大小和位置等。

- **注意事项：**

- 按顺序仔细检查，避免遗漏。
- 动作要轻巧熟练。
- 检查过程中要与患者积极沟通，及时告知其基本病情。

- 要留意患者的反应，可以帮助医生对病情做出准确判断。

• 检查后填写病历，做好记录，严格按照国家规定要求书写。

### • 初步诊断

• 将检查情况客观、全面地告诉患者，哪里存在问题，存在什么问题，并做出初步诊断，并告知患者，类似哪些疾病需要鉴别，应该如何鉴别，需要做哪些检查才能鉴别。每项检查大致费用情况，什么时候可以出结果等等。

### • 初步诊断与沟通

• 通过问诊、查体和辅助检查初步诊断，并向患者告知讲解病因、发病机制、诊断及治疗方案等。

**此阶段存在问题的主要类型与处理：**

### **\*不化验，直接治疗：**

医生应从专业的角度来回答病人的问题，如：不做这些化验，我们又怎能知道病情的准确情况，

比如是哪种细菌感染呢？这样就会盲目用药，不但会延误病情，可能还会给您带来不必要的经济损失和健康损害。做这些化验，正是对您所患的疾病负责任。

### **\*检查费太高：**

向患者解释清楚，该项目是目前较为先进检查项目，其准确度和精确度都是很高的，这样才能保证诊断准确，用药才有针对性，治疗效果才会更好。

### **\*不懂化验结果：**

当病人把化验单拿回来时，医生应向病人简单地讲解化验单的结果，以及所患疾病及可能的预后。告知患者应积极配合治疗并对治疗充满信心，并介绍医生初步拟定的治疗方案。

### **\*不太想治疗：**

当病人不太想治疗时，医生应向病人陈述治疗

方法，并且告知其如不及时治疗的后果，应建议患者选择简单、有效的治疗方法。对一些传染性疾病，更要向病人强调疾病对家庭、配偶、子女交叉感染的严重危害性和后果。

### **\*治疗方案与陈述：**

根据病人经济情况及病情设计治疗方案，可以设计两到三套方案，解释各个方案大致费用及优缺点以供患者选择。鼓励患者说出自己的疑惑并做好解释，增加患者对医生的信任，建立良好的医患关系。

### **（三）护理人员行为规范**

- 忠于职守、患者第一。热爱本职，尊重患者的生命价值和人格，尊重患者平等就医的权利。一视同仁，任何情况下，不以各种手段轻视和侮辱患者。

• 勤奋学习、精益求精。不断开阔视野，及时更新知识结构，刻苦专研业务，积极应用心理学、社会学、美学、伦理学等相关学科知识，做好护理工作。

• 热情体贴、认真负责。主动热情接待病人，做好基础护理和生活护理，注意运用言语激励，给患者以精神上的安慰和支持，帮助患者保持治疗、康复中所需要的良好心理状况。

• 互尊互助、团结协作。同事间相互尊重，主动团结医、技、工等人员，协调地完成各项医疗任务。

• 仪表端庄、慎独守密。着装规范，言行轻稳，服装整洁。工作不论有无监督，不做有损于医院和患者利益的事情，为患者保护隐私。

#### **（四）医技人员行为规范**

• 面向临床，为临床诊疗提供科学数据，主动配合临床各科室为患者服务。

• 尊重科学，实事求是，作风严谨，一丝不苟，以准确、及时、安全为原则。不谎报数据，不出具假报告。

• 努力钻研业务技术，不断更新知识，积极开展诊断、辅助治疗新项目和新方法。

• 爱护仪器，熟悉性能，精心保养，严格执行各项规章制度及操作规程。

• 互相尊重，团结协作，努力提高服务质量。

#### **（五）行政管理人員行为规范**

• 认真贯彻执行党和政府制定的卫生工作方针、政策，带头遵纪守法和执行各项规章制度。牢固树立为患者、临床一线、职工服务的思想。

• 熟练掌握本职业务，经常深入实际调查研究、

了解和分析各种信息，做到反映准确、决策科学、解决及时、讲究实效。

- 领导干部以身作则，坚持吃苦在前，享受在后，办事公道，作风正派，廉洁奉公。

- 不以权谋私，严禁个人以各种名目收受“回扣”，自觉抵制和纠正不正之风。

- 发扬民主，虚心听取患者和职工意见，不断改进工作方法，为困难职工排忧解难。

#### **四、行为细则**

##### **（一）言谈**

- 谈吐高雅，语言文明，耐心倾听。
- 语音清晰，语气亲切，语调适中。
- 解答问询，热情耐心，言简意明。
- 接受意见，虚心诚恳，致谢改进。

##### **（二）诊疗**

- 首诊负责，首问负责，善始善终。
- 礼貌接诊，细心问诊，严谨确诊。
- 急诊急救，动作迅速，争分夺秒。
- 认真检查，仔细诊断，及时报告。
- 规范操作，动作轻柔，准确适度。
- 因病施治，合理检查，合理治疗，合理用药。
- 术前严密交代，术中全神贯注，术后体贴照

顾。

- 对病人的配合有谢声，操作不顺利时致歉意。
- 解释病情，准确清楚，通俗易懂。
- 关爱病人，安慰鼓励，悉心开导。
- 病人入院，站立相迎；病人出院，话别相送。

### （三）医风

- 作风正派，严于律己，慎独守密，严明守纪。
- 拒收红包，禁收回扣，谢绝吃请，廉洁行医。

- 恪尽职守，团结协作，特色医疗，精益求精。
- 一视同仁，主动服务，急病人所急，帮病人所需。
- 尊重病人人格，维护病人权益，保护病人隐私。
- 把“实惠”献给患者，把“方便”让于患方，把“信心”留给病人。

## **五、岗位细则**

### **1. 门诊导诊员**

主动迎接患者，征求患者需求，耐心解释说明，明确引导方向。协助患者使用自助机办卡、挂号、缴费、查询及报告打印。严禁对患者“冷、推、硬、顶”，为患者提供优质的服务。

### **2. 门诊综合服务台**

耐心解答患者询问（包括电话咨询），帮助患

者解决问题，严禁推诿、搪塞患者。认真核实退费项目及医生签字，做好退费登记按流程盖章，并指引患者至窗口退费。认真核实诊断及门诊病历，做好登记按流程盖章。提供便民服务，落实好便民服务措施。做好轮椅、平车、台面等物品的消毒并做好记录。

### **3. 楼层分诊员**

充分利用电子叫号系统，维持好患者候诊及就诊秩序，配合医生做到“一医一患一室”。协助患者使用自助机挂号、缴费、查询。为患者指引各项辅助检查具体位置，严禁推诿、搪塞患者。

### **4. 挂号员**

耐心为患者挂号，不准因大额钱票挂号找零难推诿患者，不准因患者的过多询问而不耐烦，不准诱导患者挂号，必须保证患者的自由择医。

## 5. 收款员

收款金额准确，尽量缩短交款时间，严禁操作时与他人交谈。

## 6. 取药窗口

正确付药，认真核对，耐心介绍，帮助患者将药品装入袋内，严禁抛洒药品，尽量缩短取药时间。

## 7. 电梯管理员

站立服务，安全运行，必须等患者站好后才能运行，解答患者的询问，对重患或行动不方便的患者搀扶进出电梯。

## 8. 简易门诊

为根据患者需求，为患者开具检验单和（或）药品。耐心解答患者提出的简单就诊疑问。

## 9. 门诊医生

按照医院规定出诊时间准时出诊，出诊时态度

温和，仪态大方，有问必答，来有迎声，走有送语；每诊记录填写细致，检查用药讲解清楚，严格落实首诊负责制度，按照诊疗规范诊疗，严禁推诿、搪塞病患者。

### **10. 病房医生**

即时接诊，及时处置，细说病情，交换意见；三级查房，时时遵循，医嘱意见明确，医患配合默契。

### **11. 换药处置室**

医患配合，充分告知，操作轻柔，细述注意事项；严格按照操作规程换药，禁止违规操作。

### **12. 病房护士**

及时接收患者，安排患者一切有关住院事宜；态度温和，主动服务，处置及时；维持病房秩序，优质服务到位。

### 13. 医技科室

维持候诊秩序，严禁插队检查，报告准确，发放及时，态度和蔼，保守秘密。

### 14. 保洁员

保证环境美观、整洁，及时清洁、消毒，服务热情周到。

### 15. 保卫科

保障医院安全、维护正常秩序、打击不法行为，防火防盗、消除安全隐患。

### 16. 住院处

随时接待患者，细述账务细节，帮助患者解决账务不明白的地方，不准因帐务解释不清楚造成上访。

### 17. 机关各科室

端正工作作风，热情接待，做事雷厉风行，责

任明确；实行首问负责制，做好对临床一线的服务、督导、检查工作，不可互相推诿。

### **18. 餐饮服务**

保证餐饮质量及安全。定餐便捷，主动推荐营养餐；配餐食材新鲜、精致多样，送餐及时。严禁强卖，热情服务。

### **19. 后勤服务**

保证医院设备及设施正常运行。主动巡检、及时维修、节约成本。

### **细则总要求：**

各岗位不准擅离职守，不准聚众攀谈，不准大声喧哗，不准酒后上岗，不准和患者争执、发生口角，不准推诿患者，不准上岗衣着不整，不准随地吐痰、乱扔垃圾。医务人员严禁搭车开药，严禁收受红包，严禁开单提成，严禁接受患者的吃请及各

种馈赠。

岗位职责范围内工作一定做好；岗位职责范围外工作服务要好。

## 第三部分

# 医院职工个人形象规范

医院职工的个人形象能够体现医院的整体形象。作为窗口行业，医院职工的外观形象与言行举止都能够散发出医院的内在气质。通过对职工的仪容仪表、仪态举止严格规范，有利于在院内建立统一而富有人性化的服务行为，从而塑造与提升医院的整体服务形象。

**职工个人形象规范包括：仪容规范、仪表规范、仪态举止规范。**

### 一、仪容规范

- 面带笑容，保持开朗心态，有利于营造和谐、

融洽的工作气氛。

- 保持个人卫生，这不仅是个人的需要，更是体现医院的职业属性和基本要求。

- 头发梳理整齐，颜色自然，男士头发不过耳、额前头发不触及眉眼、脑后不触及衣领、不留胡须、不留怪异发型。

- 女士发式端庄大方，颜色自然，刘海不可过眉，如留长发应束发、以发带或发卡夹住，严禁披散。

- 面部保持清洁，女士淡妆，忌浓妆，不宜使用香味刺鼻的化妆品。工作期间和社交场合不宜戴有色眼镜。

- 保持口气清新，以适合近距离交谈。

- 着装时身体裸露部位不得有纹身。

- 手部干净，指甲修剪整齐，不留长指甲，不

涂有色指甲油。

## 二、仪表规范

- 工作期间，职工统一着医院配发的工作服，保持服装整洁，衣、领、袖扣要全部扣整齐。工作时间以外、外出办事，着便装，不得身着白服。

- 工作人员白服上一律佩带胸卡，胸卡的位置在左侧胸前挂在兜口上缘。胸卡佩戴要端正规范，完全暴露，不得遮盖。无法佩戴胸卡者，请使用挂绳佩戴胸卡。党员应该佩戴党徽，穿正装时，党徽应佩戴在外衣左胸中间位置。党徽若与其它徽章同时佩戴，应将党徽置于其它徽章之上。穿白服时，党徽佩戴在左侧衣领处（与院标位置平齐）。

- 白服上衣兜口可插入 1-2 支笔，不可过多。白服内着装要得体，色彩不宜过于鲜艳纷杂。男士着正装，穿衬衣（必要时系领带）、西裤、皮鞋，

袜子以深色为宜、无破损、长度以抬腿时不露出皮肤为宜，不可穿大短裤、拖鞋，白服内严禁赤膊，禁穿圆领T恤衫或背心。女士穿裙装时，裙子不宜露出工作服外，也不宜过短。丝袜无勾丝、脱丝。切忌袜口露于裙子或工作服外。不得穿高跟鞋，护士着白长裤或丝袜，穿平底鞋，不得穿拖鞋、鞋拖。不可戴耳环、戒指。如穿带帽兜上衣，不允许将帽兜外翻至白服外。

后勤工作人员：着工作服。

保洁人员：着工作服。

- 半袖工作服内不得穿长于袖口的衣服，或将长袖挽起。

### 三、仪态举止规范

#### （一）站姿

- 抬头、挺胸、收腹、双肩舒展，双目平视，

自然大方，不做作，精神焕发。

- 双臂和手在身体两侧自然下垂，女士双臂可下垂交叉放于身体前，身体重心则在两脚中间。

- 站立时，双脚跟并拢，两脚呈“v”状分开，脚尖张开约 60 度，也可呈“丁”字步站姿。

- 男性可以将双手相握、叠放在腹前，或者相握在身后。双脚可以叉开，与肩同宽。

- 双手不可叉在腰间，不宜放入裤子口袋中，也不宜在胸前抱臂。

- 站立时双腿不可不停地抖动。

## （二）坐姿

- 从容就座，动作要轻而稳，不宜用力过猛。

- 就坐时，不宜将座椅或沙发坐满，也不宜仅坐在座椅边上。坐在椅子二分之一到三分之二处。

- 就坐后，上身应保持正直而微前倾，头部平

正，双肩放松。

- 男士就坐后，双手可自然放于膝上，或轻放于座椅扶手上，手心向下。

- 女士就坐后双手交叉放于膝盖上，手心向下。

- 女士身着裙装入座时，应先用手轻轻从身后由上向下将裙摆抚平后落座。

- 男士就坐后双腿平行分开，不宜超过肩宽；女士就坐后双腿并拢，采用小腿交叉向后或偏向一侧。注意，双腿不可向前直伸。

- 若需要同侧边的人交谈，宜将身体稍转向对方。

- 要移动椅子的位置时，应先把椅子放在应放的地方，然后再坐。

- 坐下后双腿不宜不停抖动，不要跷二郎腿。

- 离座站起时要稳重，可右脚后收半步，然后

从容站起。

- 离开座位时，身边如果有人坐在座，应该用语言或动作向对方先示意，然后再站起身来。

### （三）走姿

- 行走时，上身保持正直，双肩放松，目光平视，双臂自然摆动。

- 摆臂时，要前摆约 35 度，后摆约 15 度，手掌朝向体内。

- 起步时，身子可以稍向前倾，重心落在前脚掌，膝盖伸直；脚尖向正前方伸出，行走时双脚踩在一条线的两侧上。

- 行走时要摆动大腿关节部位，才能使步履轻盈，而不是摆动膝关节。

- 女士行走时要步履轻盈，举止端庄、文雅，显示温柔之美，走路轨迹应该呈直线，不可拖脚，

步幅在 30 厘米左右（通常为自己一只脚的长度）。

- 上下楼梯时和在走廊里，要靠右侧通行。

#### （四）蹲姿

• 高低式。双膝一高一低。在下蹲的时候，双脚不并排，一脚前，一脚稍后，前脚应完全着地，小腿基本与地面垂直；后脚脚掌着地，脚跟提起。女性应两腿靠紧，男性可以适度分开。

• 交叉式。适合女士的蹲姿。蹲下后双脚交叉在一起。蹲下时，手从身后仔细抚平衣裙，右脚在前，左脚在后，右小腿垂直地面，全脚着地。左膝由后下方伸向右腿下方，交叉一起。上身略前倾，臀部朝下。

• 半跪式。又叫单跪式蹲姿。多用在蹲时间较长，或为了用力方便时。双腿一蹲一跪。

- 下蹲时候不要在离人很近的地方突然下蹲。

## （五）礼让

- 医院职工应具有礼让的意识。
- 在办公室遇到来访的客人时，应点头示意，以示礼貌。
- 在电梯遇到客人时，应让客人先进入电梯。
- 出电梯时，应让客人先出电梯。
- 几人同行，不宜大声喧哗，嬉笑打闹，或并排行走，以免影响其他人通行。
- 在走道中应靠右侧行走，遇到客人时，如走道较窄，应侧身礼让，使客人优先。
- 遇有急事需超过前面的行人时，应先致歉，方可超前走，并注意从一侧通过，如有两人并列时，不能从中间穿过。
- 遇到轮椅或担架时，应让到旁边，使其优先通过。

- 职工之间应提倡相互礼让。

## 第四部分

# 医院职工职场行为规范

### 一、日常工作行为规范

- 每天到达工作区后，应简单打扫卫生，用适当的方法如：开窗，开空调，风扇等方式使空气流通起来。

- 上班后及时处理计划内的工作，特别留意预先安排预定工作。

- 上班期间不宜做与工作无关的事务，不宜闲谈他人隐私。

- 工作期间手机声音尽可能地调低，接听电话尽量不要影响到他人工作。

- **保持工作区的整洁：**

• 桌面收拾整齐，电话、水杯、文具等放在适当的位置。

• 注意爱护公物，保持桌面清洁，无杂物。

• 文件、印章、资料等重要物品不宜放在桌面，应整齐地放在抽屉里。放置重要物品的抽屉要随时上锁。

• 上班期间与同事探讨工作应以不影响其他同事工作为宜，必要时选择会议室、接待室等场所进行。

• 工作期间禁止吸烟。

• 不得擅自离开岗位，有特殊情况离开时，也应将座位收拾整齐，椅子靠拢，并告知周围同事自己的去向。因工作需要外出时应征求上级领导同意；离开前应将预计及可能发生的事情准备妥当或委托同事代办。

• 在工作区内走路步伐要轻，遇到领导时应轻轻点头打招呼，如有客人来访，应主动引路带至目的地。

• 进入他人办公室时应先敲门（二至三下为宜），待对方回应后方可进入，不可擅自闯进。

• 当办公室有客人、领导进入时，应站起身来迎接。

• 每个办公室成员都有义务维护办公室的整洁卫生，废弃物品应放在就近的垃圾桶里，并及时清理。

• 当日事当日毕，由于特殊原因未能及时处理的事情，应认真记录，并尽快安排时间解决。

• 一天工作结束后，应将当天的病历、文件、资料整理归档，废弃的重要文字资料应及时销毁。

• 下班前将办公物品摆放整齐，桌面整理干净，

确认放置重要物品的抽屉是否锁好，座椅推到桌下。

- 检查窗户是否关好，电源是否关闭，下班时最后离开的人员须锁好门窗。

## 二、工作设备使用规范

- 正确、合理地操作工作设备，避免造成人为的损坏。

- 爱惜使用电脑，定期进行电脑维护。仅使用与自己工作相关的互联网业务，预防电脑感染病毒。若需要借用同事的电脑，须征得对方同意。

- 电脑的使用者及管理人员须保管自己的专用光盘、U 盘、移动硬盘等。尽量避免使用外部的光盘、U 盘、移动硬盘等，若需使用应先进行查、杀毒处理。为了避免医院电子资料外泄或感染病毒，光盘、U 盘、移动硬盘等一般不予外借。

- 需要使用有专人负责的设备时，如传真机、投影仪、扫描仪、复印机等，应请相关负责人协助。

### 三、工作电话使用规范

电话是医院职工在工作中普遍运用的一项沟通工具，从一线医护人员到医院行政、后勤部门职工均会用到电话进行沟通、联络。对电话使用进行规范，有利于在院内营造畅通的沟通环境，节省通话时间，提升谈话质量与工作效率。在利用电话与外界进行沟通联系时，礼貌而规范的电话使用还能塑造良好的医院形象。

以下从“通话礼仪规范”、“拨打电话规范”、“接听电话规范”与“移动电话使用规范”四个方面对电话使用进行规范。

#### （一）通话礼仪规范

- 电话作为办公工具，应尽量避免谈论私事。

因私通话时间不宜超过 1 分钟，以保持线路畅通。

- 通话时，听筒紧贴耳朵，保持话筒与嘴唇之间的距离，一般以 10 厘米为宜。

- 通话时，不宜与第三者岔话。若有重要事情与第三者应答，须按电话“HOLD（保持）”键或用手捂住话筒。

- 语言简洁明了，言简意赅地将要讲的事情表述出来，若有较多的内容需要表述，可事先拟好电话稿，避免讲电话时重复或遗漏。

- 语气温和热情，有利于双方的交流和沟通。

- 通话时面带微笑，可使自己心情愉悦，也能给对方亲切友好之感，利于营造融洽的谈话气氛。

- 医院作为服务型行业，应使用清晰、流利的普通话。

- 仔细聆听通话对方的问题，并在最短时间内

做出合理的回应，是对人起码的尊重和礼貌，也是体现医院职工职业素养的重要方面。

## （二）拨打电话规范

- 电话拨通后，听到对方摘机，先做自我介绍并证实一下对方的身份。如：“您好，我是XXX，您是XX科（XXX职务或职称）吗？”这样可以使对方很快明确身份，将谈话切入正题。

- 如所找的人不在：1. 如需留言，可以说：“对不起，麻烦您转告XXX（职务或职称）”；2. 如需回电，可以留下自己的电话和姓名；3. 对于长途电话，不宜要求对方回电，可以约定时间再次通话。

- 拨错电话，应说：“对不起，我打错电话，打扰了”。

- 通话期间，应把整理的要点准确地表达出来。如果电话掉线，应立即重拨。通话完毕，道一声再

见，待对方挂机后，及时挂上电话。

### **（三）接听电话规范**

#### **1. 接电话规范：**

- 电话铃响时迅速摘机，如果一时腾不出时间，以至电话铃响超过三声以上，接听时应向对方表示歉意。

- 接电话时应使用文明用语问候来电者，一般问候语为“您好”、“早上好”、“下午好”等。

- 及时向来电者作自我介绍，表明身份（单位、部门、个人），节省双方通话的时间。

#### **2. 来电等待规范：**

- 当需要来电等待时，应先告诉对方等待的原因，比如“我需要查找资料”。

- 当需要来电等待时，要说明需等待的时间，如果是短暂的等待（最多 60 秒），可以告诉对方：

“请稍等，马上就好”；如果是长时间的等待（1-3分钟），应询问对方是否愿意等待；在重新通话时对来电者的等候表示感谢和歉意。规范用语：“对不起，让您久等了……”；如果超过3分钟，应问清对方电话号码，并告诉对方，稍后会及时与他（或她）联系。

### **3. 记录留言规范：**

如果来电需要留言，一定要认真、准确做好记录，记录完毕后向对方重复一遍，以确保留言记录无误。

这些留言记录应包括：来电人身份（单位、部门、个人）、联系电话（长途电话应记下区号）、来电时间以及需要联系的人或科室、来电主要内容。

### **4. 结束通话规范：**

- 再一次向来电者询问，还需要为他（或她）提供什么帮助？

- 当来电者表示没有其他事情后，亲切地向对方说：“再见！”。

- 在对方挂断电话后再挂机。

- 在尽可能短的时间内，将电话内容进行处理。

#### **（四）移动电话使用规范**

- 保持手机处于正常状态，以方便联络。

- 在拨打手机时，应先向对方征询是否方便通话。

- 在工作区域内，手机铃声不宜太大，防止影响他人工作。

- 在工作区域内使用手机，不宜有过分夸张的动作和言语。

- 在与他人交谈时若需要接听手机，应先向对

方表示歉意。

- 若自己不方便接听手机，则可告知对方，并在方便时回电话。

- 在以下情境及场合严禁使用手机：会议中、查房中、诊察、处置中；在手术室、医学影像科室和使用医疗仪器时等。

- 会议期间，应将手机调至振动、静音或关机。会议期间一般不直接接听手机，对于重要的来电，应到会场外接听。

- 职工工作期间严禁使用手机闲聊、玩游戏、刷微信（微博、抖音等）、购物、浏览网页等与工作无关的行为。

#### **四、电梯使用规范**

- 进入电梯时，应先进入电梯并为患者、客人或领导按下想去楼层的按钮。若是人较多，应注意

用手按住电梯按钮，以使所有人顺利进入。

- 在电梯内尽量站成凹形，以方便他人进入。
- 出电梯时，应让患者、客人或领导先行，若自己站在门口而同行者又较多，则应先出电梯，按住电梯键，等候他人出来。

- 不可在电梯内乱扔垃圾。

## 五、介绍规范

• 介绍时，应将被介绍人的单位、职务、职称、姓名等介绍清楚。如：“XXX 院长，这位是 XX 医院 XX 科 XXX 主任”。

• 介绍时，先将职位低者介绍给职位高者，将主人介绍给客人，先将男士介绍给女士。

• 介绍时，应将手心向上，五指并拢，指向被介绍者。

- 介绍集体的时候，可以只把个人介绍给集体，

而不必再将集体介绍给个人；如果双方都是多人组成的集体，在进行介绍的时候，双方集体的全体人员都要进行介绍。

## 六、握手规范

- 初次见面握手不应握满全手，仅握手指部位即可。

- 握手时，伸出右手，上身微向前倾，目光平视对方，点头致意。

- 握手力度应适中，力度太轻给人感觉无诚意，太重给人感觉过于鲁莽，握手时候要注视对方的眼睛，表示诚意。

- 握手时间一般在三秒钟之内，握一两下即可。

- 如戴有手套，一定要脱掉手套再与对方握手。

- 通常由年长者、职位高者、上级先伸手示意，年轻者、职位低者、下级再伸出手与之呼应。

•平级男士和女士之间，一定要女士先伸出手，男士再握其手。

•握手时切忌抢握，或者交叉相握。

•医务人员在为患者诊治中，除非患者及患者家属主动伸出手来，一般不必主动伸手和对方相握。

## 七、名片使用规范

•发送名片要掌握适宜时机，一般在选择刚认识或分别的时候。不要在用餐、欣赏文艺节目、跳舞等场合发送名片。

•在与其他人交换名片时，应先向接受名片者打个招呼；应双手递上，身体微向前躬，手臂高度略与胸齐，名片应以正面朝上且对方能顺着读出内容的方向呈递。规范用语：“您好，我叫XXX，这是我的名片”。

- 若想得到对方的名片时，可使用的规范用语为：“如果您方便，请留张名片给我”。

- 接受名片时，应该先向对方致谢，双手接过对方的名片仔细看一遍，慎重收好。切忌随意丢放。

- 如果双方同时递送名片时，应暂时放下自己的名片，接过对方的名片后，再递上自己的名片。

- 若发现名片上有不认识的字或不理解的内容，则应虚心请教，以避免引起误会。

## 第五部分

# 医院职工职场语言规范

### 一、言谈规范

- 恰当地称呼他人。在社交场合，无论新朋友还是老朋友，都应称呼对方姓氏加职务或职称，这是对他人的尊重。

- 使用礼貌用语。在受到对方赞扬或帮助时应表示感谢；在打扰或妨碍到别人时，应表示歉意；对陌生的第三者应使用“那位先生”、“那位女士”等称呼。

- 正式交谈前的寒暄是展开话题的重要阶段，寒暄时应选取大家共同感兴趣的话题，避免涉及私人问题或某些敏感话题。

• 与他人交谈时，不宜出现插入、打断、讽刺、模仿等失礼言行。

• 在交谈过程中，不宜出现过激的言辞或过分的玩笑。

• 在交谈过程中，应合理使用行为语言以配合表达，如：微笑，点头等。

• 交谈时不宜用手指点他人，以免引起他人误会。

• 在公共场合稍远距离遇到相识的人，一般是举右手打招呼并点头致意，或有礼貌地微笑致意。在外交场合遇到身份高的领导人，应有礼貌地点头致意或说一、两句简短的话表示欢迎，一般不要主动上前握手问候。

## 二、沟通交流礼仪规范

• 上班时，与同事见面时先问好并微笑示意，

下班时向仍在工作的同事道一声“再见”，有利于营造温馨的工作氛围。

- 工作期间不宜闲谈。若有工作事宜需要与同事讨论，应先征询同事是否有时间，一般规范用语为：“您好，我有个问题想与您讨论一下，不知您现在时间是否方便？”

- 与同事交谈时表情要自然，语气亲切平稳，表达得体。说话时可适当做些手势，但动作不宜过大，更不要手舞足蹈。

- 与同事交流时，不宜与对方离得太远，以免对方听不清而影响交流；亦不可离得太近，以免给人造成心理压力。两人交谈的距离以 1.3 米左右为宜。

- 别人在谈话时，不要凑前旁听。参与别人谈话时，要先打招呼，若有事需与某人说话，应等别人

先说完。有人与自己主动说话时，应乐于交谈。

- 第三者参与说话，应以握手、点头或微笑表示欢迎。发现有人欲与自己谈话时，可主动询问。谈话中遇有急事需要处理或需要离开时，应向谈话方打招呼，表示歉意。

- 谈话现场超过三人时，应不时地与在场的所有人攀谈几句。不要只与一、两个人说话，不理会在场的其他人。也不要与个别人只谈两个人知道的事而冷落第三者。

- 在相互交谈时，应目光注视对方，以示专心。对方发言时，不左顾右盼、心不在焉，或注视别处，显出不耐烦的样子，也不要老看手表，或做出伸懒腰、玩东西等漫不经心的动作。

- 在交际场合，自己讲话时，要给别人留下发表意见的机会；别人说话时，也应适时发表个人看

法。

- 要善于聆听对方谈话，不轻易打断别人的发言。一般不提与谈话内容无关的问题。若对方谈到一些不便谈论的话题，不对此轻易表态，可借机转移话题，或礼貌结束交谈。

- 在与年长者或领导交谈时，要注意使用敬语，如“请”、“您”、“向您请教”、“谢谢”等等。

