**昌乐县人民医院**

**工作人员仪表、语言、行为、礼仪规范手册**

根据医疗机构从业人员行为规范，结合医院工作实际,特制定《昌乐县人民医院工作人员仪表、语言、行为、礼仪规范》

本规范适用于医院所有工作人员,包括:

l、管理人员,指在医院科室从事计划、组织、协调、控制,决策等管理工作的人员。

2、医师,指依法取得执业医师资格或执业助理医师资格,经注册在医疗机构从事医疗、预防、保健及临床科研教学等工作的人员。

3,护士,指经执业注册取得护士执业证书,依法从事护理工作的人员。

4、医技人员,指医疗技术人员,主要包括医院各种检验、检查科室技术人员、口腔技师、康复理疗师,维护人员等。

5、药学技术人员,指依法取得药学专业技术职称,在医疗机构从事药学工作的药师及技术人员.

6、其他人员,指除以上五类人员外,在医院从业的其他人员,主要包括物资、总务、设备、信息、统计、财务、基本建设、后勤等部门工作人员。所有工作人员既要遵守本文件所列基本行为规范,又要遵守与职业相对应的分类行为规范。 **一、工作人员仪表规范**

**(一)着装规范**

1.工作人员在岗期间,必须按规定统一着本院岗位服装,禁止穿外院服装。

2. 保持着装整洁,衣扣齐全, 不得有缺如、残损。 不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿,内衣下摆不得露在工作服之外。

3.着工作服时应按规定佩戴胸牌。 胸牌应佩戴在工作服左胸明显位置,正面向外, 不得涂改和遮挡,不能翻戴或插在衣兜里。 胸牌表面保持干净,不可吊坠或粘贴它物。胸牌如有遗失或损坏, 应立即到医院办公室办理胸牌补发。

4.男性医务人员穿工作服必须穿长裤,女性医务人员穿工作服内着裙子时,其长度不得超过工作服。

5.工作服袖口一般不外露内衣, 内衣领子不得翻在工作服外, 女同志不穿艳色裤袜, 男同志夏季不穿短裤。

6.医务人员工作时间不穿拖鞋(手术室及特殊检查科室除外)、高跟鞋、响底鞋, 不得赤脚穿凉鞋。护士统一穿工作鞋，戴护士帽。穿工作鞋时要穿着白色或肉色袜。

7.离开工作岗位后,不得穿岗位服装去食堂就餐、外出办事、逛商店等。

8.医院有重大活动时,应根据医院要求和场合不同着正装。

9.医务人员在医疗操作时按相关规定标准执行,如:

(1)凡手术室工作人员,必须严格遵守无菌原则,保持室内肃静和整洁。进手术室时,必须穿着手术室的鞋,帽、隔离衣及口罩。

(2)进手术室见习、参观需征得科室负责人和手术室护士长的同意,参观和见习手术者,应接受院方人员的指导,不得任意游走及出入。

(3)麻醉医生、手术医生、护士接送病人进出手术室必须更衣,严格执行相关执业操作, 不得穿着手术衣到普通区域。

(4)口腔科、检验科、供应室等工作人员在工作时必须戴口罩、帽子,女性长发不得露于帽外。

(5)其它:医务人员进行任何医疗操作时,需符合无菌原则,一切操作须执行相关医疗要求。

**(二)仪容规范**

1.女士上班时提倡淡妆上岗,自然大方,不浓妆艳抹,口红以红色为主色调,不涂深褐色 ,银色等异色口红；不涂深色或异色眼影；不在门诊、病房等公共场所当众化妆; 不准涂有色指甲油染或留长指甲;不得染奇异彩色头发,工作时间将头发梳理整齐,刘海不过眉,发不遮脸。 女性医务人员工作时长发应盘起。

2.男士原则上不留长发,后枕部头发不得超过衣领,保留自然色,不留胡须。

3.除工作需要或眼病外,不准戴有色眼镜:不得暴露纹身及皮肤粘贴彩绘。

4.讲究个人卫生,头发清洁,适时梳理；衣领衣袖应干净；指甲应及时修剪,不留长指甲。

5.佩带饰物: 员工佩戴饰物必须得体,佩戴戒指不超过壹枚, 女士不准佩戴耳坠、耳环等夸张首饰,可戴一副耳钉。男士不得戴项链,手链等饰物。医务人员工作期间不准戴戒指,耳环,手镯等饰物。

**二、工作人员行为规范**

**(一)基本行为规范**

1.以人为本，践行宗旨。坚持救死扶伤、防病治病的宗旨,以病人为中心,全心全意为人民健康服务。

2.遵纪守法,依法执业。自觉遵守国家法律法规,遵守医疗卫生行业规章和纪律,严格执行所在医疗机构各项制度规定。

3.尊重患者,关爱生命。遵守医学伦理道德,尊重患者的知情同意权和隐私权,为患者保守医疗秘密,维护患者合法权益;尊重患者被救治的权利,不因种族、宗教、地域、贫富、地位、残疾、疾病等歧视患者。

4.优质服务,医患和谐。言语文明,举止端庄,认真践行医疗服务承诺,加强与患者的交流与沟通,自觉维护行业形象。

5.廉洁自律,恪守医德。弘扬高尚医德,严格自律,不索取和非法收受患者财物,不利用执业之便谋取不正当利益；不收受医疗器械 ,药品,试剂等生产、销售企业或人员以各种名义、形式给予的回扣、提成,不参与其提供的各类娱乐活动；不违规参与医疗广告宣传和药品医疗器械促销。

6.严谨求实,精益求精。热爱学习,钻研业务,努力提高专业素养,抵制学术不端行为。

7.爱岗敬业,团结协作。忠诚职业,尽职尽责,正确处理同行同事间关系,互相尊重,互相配合,和谐共事。

8.乐于奉献,热心公益。积极参加上级安排的指令性医疗任务和社会公益性的扶贫、义诊、助残、支农、援外等活动,主动开展公众健康教育。

**(二)管理人员行为规范**

1.牢固树立科学的发展观和正确的业绩观,坚特医疗机构的社会公益性,加强制度建设和文化建设,与时俱进,创新进取,努力提升医疗质量,保障医疗安全、提高服务水平。

2.认真履行管理职责,努力提高管理能力,依法承担管理责任,不断改进工作作风,切实服务临床一线。

3.坚持依法、科学、民主决策,正确行使权力,遵守决策程序,推进院务公开,自觉接受监督,尊重员工民主权利。

4.遵循公平、公正、公开原则,严格人事招录、评审、聘任制度,不在人事工作中谋取不正当利益。

5.严格落实医疗机构各项内控制度,加强财物管理,合理调配资源,遵守国家采购政策,不违反规定干预和插手药品、医疗器械采购和基本建设等工作。

6.加强医疗质量管理,建立健全医疗风险管理机制。

7.尊重人才,鼓励公平竞争和学术创新, 建立完善科学的人员考核、激励、惩戒制度,不从事或包庇学术造假等违规违纪行为。

8.恪尽职守,勤勉高效,严格自律,发挥表率作用。

**(三)医师行为规范**

1.遵循医学科学规律,不断更新医学理念和知识,保证医疗技术应用的科学性、合理性。

2.规范行医,严格遵循临床诊疗规范和技术操作规范,使用适宜诊疗技术和药物,因病施治,合理医疗,不隐瞒,误导或夸大病情,不过度医疗。

3.认真执行医疗文书制度,规范书写、妥善保存病历材料,不隐匿、伪造或违规涂改、销毁医学文书及有关资料,不违规签署医学证明文件。

4.按规定履行医疗事故、传染病疫情和涉嫌伤害事件或非正常死亡报告职责。

5.认真履行医师职责,强化责任安全意识,积极防范和控制医疗责任差错事件.

6.开展医疗新技术时,保障患者及家属在充分知情条件下对诊疗决策的决定权,不违规进行试验性医疗。

**（四)护士行为规范**

1.提高综合素质,尊重关心爱护患者,为患者提供专业医学照顾,注重沟通,体现人文关怀。

2.全面履行护理职责,正确执行疾病护理常规和临床护理技术规范,严格落实各项规章制度,为患者提供优质的护理服务。

3.竭诚协助医生诊治,密切观察患者病情。 发现患者病情危急,应立即通知医师，在紧急情况下为抢救垂危患者生命,应及时实施必要的紧急救护。

4.严格执行医嘱,发现医嘱违反法律、法规、规章或者诊疗技术规范,应及时与医师沟通。

5.按照《病历书写基本规范》要求,及时准确、完整规范书写护理病历,认真管理,不伪造、隐匿或违规涂改、销毁护理病历。

**(五)医技人员行为规范**

1.爱护仪器设备,遵守各类操作规范,发现患者的检查项目不符合医学常规的,应及时与医师沟通。

2.正确运用医学术语,及时、准确出具检查、检验报告,不谎报数据,不伪造报告。 发现检查检验结果达到危急值时,应及时提示医师注意。

3.指导和帮助患者配合检查,耐心帮助患者查询结果,对接触传染性物质或放射性物质的相关人员,进行告知并给予必要的防护。

4.合理采集、使用、保护、处置标本,不得违规买卖标本,谋取不正当利益。

**(六)药学技术人员行为规范**

1.严格执行药品管理法律法规,科学指导用药,保障用药合理、安全。

2.认真履行处方审核调配职责,坚持查对制度,不得对处方所列药品擅自更改或代用。

3.配合医师做好患者用药使用禁忌、不良反应、注意事项和使用方法的解释说明,详尽解答用药疑问。

4.严格执行药品采购、验收、保管、供应等各项制度规定,不得私自销售、使用非正常途径采购的药品。

5.加强药品不良反应监测,自觉执行药品不良反应报告制度。

**(七)其他人员行为规范**

1.热爱本职工作, 认真履行岗位职责,增强为临床服务的意识,保障医疗机构正常运营。

2.刻苦学习,钻研技术,熟练掌握本职业务技能,认真执行各项具体工作制度和技术操作常规。

3.严格执行财务、物资、采购等管理制度,认真做好设备和物资的计划、采购、保管,报废等工作,廉洁奉公,不谋私利。

4.严格执行医疗废物处理规定,不得随意丢弃、倾倒、堆放,使用、买卖医疗废物。

5.严格执行信息安全和医疗数据保密制度,不得随意泄露、买卖医学信息。

6.勤俭节约,爱护公物,保持环境卫生,为患者提供清洁整齐,舒适便捷、秩序良好的就医环境。

**三、工作人员语言规范**

**(一)基本要求**

1.对待老年人患者

告知我院在门诊部设立老年人就诊服务处（电话：6271451），在老年病科设立住院服务处（电话：6298245）。

(1)言语要关切、耐心、细致,清楚、明确,讲理;态度要和蔼,要说关心的话、劝导的话、严谨的话,不说嫌弃话、无原则的话;不说刺激话、推脱话,责备话。

(2)对待吵闹者,言语要冷静、耐心、和蔼,要说讲理的话、疏导的话,不说威风话、激动话。

(3)尊重患者隐私权,不在言谈中泄露患者的隐私。

2.对待同事

(1)言语要热情、诚恳、谦虚、直爽, 要说关心的话 ,商量的话,不说挖苦话、偏激话、低级话。不问及他人隐私,不要言语纠缠不休或语带讽刺,更勿出言不逊,恶语伤人。

(2)与同行交谈,注意措辞分寸,谦虚谨慎,不卑不亢,维护医院形象, 不互相倾轧,客观正派,不涉及同行机密。

(3)对领导和来宾要彬彬有礼, 主动向对方问好。

**(二)基本礼貌用语**

基本用语:请、您好、谢谢、对不起、请见谅、慢走。

敬语:早安、晚安、失陪、请回、请问、指教、承蒙、赏光、屈尊、打扰、劳驾、抱款、别见怪、久仰、久违、怠慢、失迎、请便、恭喜、托福、不谢。

**(三)具体工作语言规范**

1.导医

(1)您好,您要找XX科,别着急,我带您去。

(2)检查病人较多,请您稍等。

(3)您好,请问您需要帮助吗?

(4)请您这边走。

(5)XX科在X层,请慢走。

(6)请问您需要轮椅吗?

(7)请慢走,我来搀扶您。

(8)您好,XX检查在X层XX科,请这边走。

(9)对不起,请稍等,我马上给您问一下。

(10)现在诊室正在检查病人, 请您耐心等待。

2.挂号窗口

(1)您好,请问您挂号吗？请您出示身份证、社保卡或就诊卡。

(2)请您到分诊台分诊。

(3)请您预充值25 – 30元（病人有疑问，要详细告知）。

(4)您好,请问您确定需要退费吗?请出示您充值凭证，确认后退费。

3.门诊收费

(1)您好,请问您充值吗？请您出示身份证、社保卡或就诊卡给我。

(2)您的费用共XX元,收您XX元.找您XX元,请收好。

(3)您好,您确定不需要取药(或做检查)吗?很抱歉, 您还需办理有关手续(详细告知),办好后给你退款,谢谢合作。

(4)您好,一共应退X元,请您清点,请慢走。

4.发药窗口

(1)您好,请您先到收费处交费。

(2)请您把处方给我。

(3)请问您是XXX吗?这是您的药,请核对后收好。

(4)您的X副中药配好了,请按说明煎服。

(5)对不起,处方写得不清楚,我去问一下,请稍侯。

(6)请您到X号窗口取药。

5.住院收费窗口

(1)您好,请把住院卡给我看一下好吗?

(2)请告诉一下您的家庭住址和联系电话。

(3)请您预交住院费用XX元。

(4)您是医保病人吗?请您出示医保卡。

(5)收您XX元,请将收据保管好,出院结算时交回住院收费处。

(6)您的住院手续已办好,请到XX楼XX科住院,您走好。

6.出院结算窗口

(1)您好,病人住哪个科,叫什么名字?请把预交金收据给我。

(2)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)。

(3)这是XX病人的结算单,请收好。

7.诊室

(1)您好,请坐, 请问您哪里不舒服?多长时间了?以前有过这种情况吗?

(2)您之前在别的医院看过病吗?用过什么药?感觉怎么样?有没有对XX药或其它食物等过敏的。

(3)现在给您做个体检,如有不适,请告知。

(4)您需要到X楼XX科(室)做个XX检查,查完后,我再给您看看。

(5)您患的是XX病,应该及时治疗。

(6)我给您开些药,请按XX方法服用,一般都会好的。必要时您再来看看。

(7)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时到门诊手术室预约手术时间。

(8)您患的是XX病,需要住院手术(治疗),您的住院预交金需交XX元。

(9)现在给您开住院卡,请到X楼X层住院处办理住院手续,然后到XX楼XX科住院治疗,您走好。

8.儿科诊室

（1）小朋友,几岁了?哪里不舒服?说给阿姨(伯伯、叔叔)听听好吗?

(2)小朋友，你穿的衣服真漂亮。能解开扣子让阿姨(伯伯、叔叔)给你查一下好吗?

(3)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?

(4)现在给孩子做个体检,请您协助一下好吗?

(5)请您带孩子到XX科做个XX 检查,查完后,我再给孩子看看。

(6)孩子患的是XX病,应该及时治疗。

(7)我给开些药(针),请按XX方法服用一般就会好的。

(8)孩子患的是XX病,需要住院治疗(手术),住院预交金需交XX元。

(9)我给开个住院卡,请到X楼X层住院处办理住院手续,然后到X楼儿科病房住院治疗,您走好。

9.急诊急救

(1)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?

(2)现在给您做个体检,如有不适,请告知。

(3)请您马上去XX楼XX科做个XX检查。

(4)您患的是XX病,我给您开点药,请按时服用,一般就会好的。

(5)如果您还有什么不适,请您及时就诊。您走好。

(6)您患的是XX病,需要输液,在观察室观察一下。

(7)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?

(8)病人的伤情(病情)较重,需要马上抢救做手术(住院治疗)。请您不要担心,我们一定会尽力救治。

10.急诊注射(肌肉注射,皮内注射,皮下注射)

(1)您好,请把病历、注射单和药品给我好吗?

(2)请问您叫什么名字?现在给您做XX过敏试验,以前用过这种药吗?过不过敏?过10分钟观察结果,请您不要离开,如有不适,请马上告诉我。

(3)现在给您打个XX针,请配合一下。

(4)打这个针会稍有点疼,请坚持一下好吗?

(5)您是第一次用XX药,请在这里等30分钟观察一下,如果没有什么反应和不适,您再离开好吗?

11.诊疗操作

(1)您好,请把病历和治疗单给我好吗?

(2)现在给您换药,伤口消毒(或换纱布)时有点疼,请坚持一下好吗?

(3)伤口(创面)恢复得较好,请您X天后再来换药好吗?

(4)现在给您做XX治疗,会有点不舒服(会有点疼),请坚持一下,很快就会做完的,谢谢您的合作。

(5)我送您回病房休息,如有什么不适,请马上找我或按一下床头呼叫器与护士联系。

(6)您的治疗做完了,谢谢合作,请注意休息。

13.影像

(1)您好,请把申请单给我。

(2)请您在门外座椅上稍坐一会儿,按顺序检查,很快就会轮到您的。

(3)您好,您是XX吗? 请您进来把身上携带的金属物件处理好,请躺在照片床上,现在为您做XX检查,请配合一下.

(4)您需要做增强检查,请阅读知情同意书并签字。

(5)您的检查做完了,等XX时间就可以拿报告。

(6)(急片)请您在外面稍等,约半个小时有初步结果；(慢片)请您下午或明天上午来取结果。

(7)这是您的检查报告单,请拿好。

(8)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?

(9)对不起,您的检查虽己做完,但需要会诊一下 。请您在XX时间再来拿检查报告单好吗?

(10)您的检查做完了,谢谢合作,请您回病房,检查结果我们会送去的。

14.检验

(1)您好,请把检验申请单给我。

(2)您需要化验小便,请拿杯子去卫生间留小便,按图示把标本放在台子上。

(3)您需要做血常规,马上为您采血，采血完毕,请按压5分钟。

(4)您化验的项目需要空腹抽血,您吃早饭了吗?

(5)请您X时到服务台取报告单,谢谢合作。

(6)您稍等XX时间就可以取报告单了。

15.B超,心电图,脑电图,内窥镜等

(1)您好,请把申请单给我。

(2)请您在门外座椅上稍坐一会儿,按顺序检查,很快就会轮到您的。

(3)您是XX吗?请您躺(坐)好,现在为您做XX检查。检查时会有点不舒服,请配合一下不要动。

(4)您好!您是做B超(肝胆)检查吗?您用过早(午)餐吗?对不起,用餐后胆囊看不清,要空腹检查才准确,请您明天上午空腹再来一次好吗?

(5)您好!您需要B超检查胎儿吗?知道怀孕大约多少周了吗?哦,一定要憋小便,尿很胀才能看清楚,请您喝500至1000毫升水,尿胀就来检查。

(6)您回去后洗个澡,穿纯棉内衣,明早8点来做心电监测.

(7)请坐好,我为您安上(取下)监测仪。

(8)您需要24小时戴监测仪,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。

(9)请您在外面稍等一下,马上给您发报告。

(10)您好!检查结果已写在报告上,请您拿报告去X科X室医生看。这是您的报告单,请拿好。

(11)对不起,今天机器坏了,请您留下电话号码,机器修好我们会与您及时联系。

16.住院首次查房

(1)您好,我叫XX,是您的主管医生,您有什么事情请找我

(2)请您把病情介绍一下好吗?

(3)现在为您做个体检,请配合一下。谢谢合作。

(4)为了明确诊断,您需要做XX检查。

(5)您患的是XX病,治疗方案有XX,您的意见是?

17.三级查房

(1)您好,昨晚休息得好吗?感觉怎么样?有没有什么不舒服的?

(2)现在为您做个体检,请配合一下.

(3)谢谢合作。

(4)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,您的意见是?

(5)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,请您和亲属尽快把意见告诉我们好吗?

(6)请放心,我们一定会竭尽全力为您治疗。

(7)您好,今天是我们科室教学查房,您能介绍一下您的病情吗?

18.日间查房

(1)您好,您的伤口怎么样?有什么感觉?我看一下好吗?

(2)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?

(3)您的治疗方案还需要调整一下,准备采取X治疗,您的意见是?

19.会诊

(1)您好,我是XX科医生XX,今天来给您会诊。 您感觉哪儿不舒服?多长时间了?

(2)现在为您做个体检,请配合一下。

(3)谢谢合作。

(4)经过会诊,我们认为您患的是XX病,淮备采取XX治疗,您的意见是。

20、住院手术

(I)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,有什么不适,请立即告诉我。

(2)您是XX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适,请马上告诉我。

(3)您配合得很好,手术很成功,一会儿会有专人送您回病房。

21.出院交谈

(1)您好,您的病已基本好了,X天可以出院了.

(2)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X,按时用药。

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

(4)您的口服药用完后,X日X时到科室找我,我再给您看看。如有什么事,打XXX 电话与我联系。

22.入院护理

(1)您好,请坐,请把病历和住院卡给我, 我马上为您安排床位。

(2)您好,我是责任护士XXX,负责您的护理工作 ,现在给您介绍一下病区的有关情况。

(3)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。

(4)现在给您测一下体温、血压……,请配合一下。

(5)您好,明天早晨X点以前请您留取第一次尿(便)。(告知方法,解释目的)

(6)您好,我是护士长XX,负责全科的护理工作,您有什么意见和要求尽管说,我们一定会认真听取的。

(7)贵重财物请您随身携带,个人物品请您妥善保管。

23.护理操作

(1)您好,现在为您做XX治疗,请您坐好(躺好),别紧张,一会儿就好。

(2)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?

(3)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)

(4)小朋友,你叫什么名字?阿姨给你打个针,勇敢点好吗?

(5)您好,您的孩子叫XXX,现在给他输液(打XX针),请协助一下好吗?

(6)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)不要吃东西,不要喝水。

(7)现在为您消毒(做XX 药敏试验,抽血),请配合一下好吗?

(8)您的液体已输上, 请不要自己调节滴速,谢谢合作,有什么事, 请按呼叫器

24.巡视病房

(1)您的液体马上就要输完了,请不要着急,我马上给您更换。

(2)您好,我是护士XXX,今晚我值班,现在来看看您。感觉怎么样?晚上如有什么事, 请按呼叫器。

(3)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?

25.病房管理

(1)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?

(2)为了保证您的治疗和安全,住院期间请您不要外出。

(3)对不起,为了保持病房整洁,请您将XX物品放在XX处。

(4)您好,请您将XX放进垃圾箱里,谢谢合作。

26.产房护理

(1)您好,请换好拖鞋,我送您到待产室。

(2)您好,我是助产士XXX,请把病历给我,现在为您做产前检查,请您配合一下好吗？

(3)您好,做胎儿监护大约需要20-40分钟,请配合一下好吗?

(4)您好,我是助产士XX,为了使孩子顺利出生,请您一定要配合好。

(5)恭喜您生了一个男孩(女孩)。

(6)您还需要留在分娩室观察两个小时,如有什么不适请及时告诉我

(7)现在送您回病房休息。

27.出院护理

(1)明天您可以出院了,这是出院小结、出院诊断证明,请您或您的亲属XX时到X楼X层能办理一下出院手续。

(2)您好,这是医生给您开的药,请您饭前(后)服用,注意多喝水。出院后活动要适量,注意饮食。

(3)您好，为了改进我们的服务,请您多提宝贵意见。

(4)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和支持。

(5)祝您早日康复。

28.电梯工

(1)您好,电梯上行或下行,您到几层?请站好。

(2)X层到了,X层是XX科,请走好。

(3)对不起,有重病人,请您稍等一会儿,谢谢合作。

(4)对不起,电梯已超载,请您稍等一会儿,谢谢合作。

(5)请大家往里站,谢谢合作。

29.车场管理员

(1)对进入医院的车辆驾驶员说:“您好,请您按'出口'或'入口'规定方向行驶,并讲'谢谢合作'”。

(2)对违章停车者说: “对不起,消防通道或者说同行车道禁止停车,谢谢合作”。

(3)对车场闲杂人员说: “您好,为了确保您的安全,请您不要在车场逗留,谢谢合作”。

(4)对进入医院其他车辆(三轮车,自行车)驾驶员说:"您好,请把车辆停放在规定区域,谢谢合作”。

30.停车场收费员

(1)发放IC卡时说:“您好”,离开时说“请慢走”。

(2)您好,请出示停车证。谢谢合作。

(3)收费情况下出车时应说“您好,您的停车费是X元,这是您的发票”。需要找零钱时应讲“收您X元”,和“找您X元”。这是您的停车发票。

**四、工作人员礼仪规范**

**(一)参加会议规范**

1.干部例会制度

(1)本制度适用于参加干部例会的所有人员。参加人员范围为:院领导、职能、后勤等科室副职（含）以上人员、科室主任、副主任、护士长、小科室负责人、列席人员、干部例会扩大会参会人员、列席人员及扩大会人员由党政办公室通知。

(2)参会人员需提前10分钟签到入场。

(3)参会人员有事必须向分管领导请假,批准后报医院办公室备案。

(4)事后请假适用于在事态紧急或事发仓促,或其他客观上不能按事前请假制度执行。

(5)没有请假或未被准假而私自不参加会议的,扣除当月绩效1000元,三次无故不参加会议者视同放弃岗位及职级。

(6)参加会议人员须遵守会场秩序,将手机调至震动或静音状态,不迟到早退。

(7医院办公室做好签到及请假记录工作,定期挂网通报。

(8)医院要求参加的其他正式会议的管理参照本制度执行。

2.其他一般性会议

(1)严守会议时间,提前或按时报到,正点开会,不无故迟到或缺席。

(2)将通信工具置于振动或静音状态,会场内不准接打手机。

(3)遇到上级领导或重要来宾以及受到会议表彰的先进人物步入会场时应主动鼓掌以示欢迎。

(4)会议期间不来回走动,保持会场安静,不准交头接耳、开小会,专心听讲,做好笔记；不提前离开会场。

(5)会场内严禁吸烟。

(6)散会时井然有序退场,不得争抢拥挤。

**（二)查房站位礼仪**

1.主任查房

主任站在病床右侧中央部,其左侧为副主任,右侧为主治医师。对面中央为住院医师,左侧为其他住院医师、进修医师和学生等。

2.主治医师查房

主治医师站在病床右侧中央部,住院医师站在病床左侧中央,进修医师和学生站在住院医师左侧。

3.住院医师查房

病房住院医师查房或到病房巡视时,如到病人床前,必须站在病床右侧。

4.护理查房

护理查房时,要求查房者站在病人右侧,其余站在对侧,查房车放置床尾。

**(三)接待礼仪**

1.客人来访时,应暂停手中工作,热情应答,并立即站起来表示欢迎,先安顿客人,在适合地点就坐,询问来访者姓名、单位、目的,然后向有关领导或部门通报,并根据要求将来访的客人带到(或指示到)指定的地点。及时送上茶水,应主动与客人交流,不得冷落客人。客人离开时,应礼貌地送至门口,并主动向客人道别。

2.重要客人来访,或者单位领导陪同的客人参观办公室时,办公室内的员工应暂停办公,全体起立,注视客人,以示欢迎和尊重。

3.在与他人相识时可采取介绍或自我介绍形式,自我介绍要主动谦虚,为别人介绍时要按一定顺序，被介绍的双方应主动互致问候或握手。

4.出示、接受名片时,应起立,双手递接,接到名片后应立即回送名片。未带名片时,应向对方表示歉意。接过名片后要先看一遍,不清楚的地方可请教。 要从上衣口袋里拿取收放名片,绝不可从裤兜里拿取、收放名片。

5.接待人员在陪同客人走路时,一般应在客人的左侧,以示尊重,是主人陪客时,要并排与客人同行。如随行人员应走在客人和主陪人员的后边,负责引导时应走在客人左前方数步远的位置,遇到上下楼或转弯处应用手示意方向并加以指示。乘电梯时,如有专人服务,应请客人先进,如无专人服务,接待人员应先进去，到达时,请客人先走,进房间时,应主动开门,请客人先进。

6.来访客人找错部门时,应主动帮助引路。

**（四）业务来往礼仪**

1.业务会应组织严密,提前预约,会谈时应认真听讲,不随便插话和打断对方发言,礼仪服务要规范。

2.待人彬彬有礼,面带笑容,文明用语,要热心、诚心和耐心与人交谈时,语气要亲切和气,表情自然大方,保持一米左右距离。

3.要熟悉本职业务和行业知识,要规范、熟练解答对方提出的问题,回答询问用语贴切, 表述准确,不使用含糊不清的措辞。

4.不得拒接患者,应服务周到,善始善终,做好全程服务。

5.到基层调查了解情况,要多用询问语言,语气要平和,不可有高高在上、冷漠、傲慢、不负责任、言而无信和故意刁难的言行。

**(五)接打电话礼仪**

接电话时,要求首先说您好,再自报单位或者科室名称,最后要说再见。其他电话礼仪,可根据具体情况参照如下要求执行:

1.接听电话: 电话铃响后,应及时接听,拿起电话筒应先说“您好"再报单位或科室,必要时报姓名,再询问对方单位或科室、姓名和事由。如未及时接听电话,应向对方表示歉意,通话应简明扼要,声音适中。

2.若对方要找人时,应说“请稍等” 如果要找的人不在时,应说“对不起,他现在不在,我可以帮你什么”；对方如果说“不用了,我一会再打给他”,应说“好的,再见”。

3.对方查询工作,如果知情不涉及保密,可以如实告诉对方; 如果不知情或涉及到保密,应说:“对不起,此事我不太清楚”。

4.对方打错电话时,应主动帮助转接电话或告知对方如何转需找的对象。

5.因故中途暂中断通话时,应说“对不起,请您稍等一下”。

6.往外打电话,应先说: “您好”；请对方叫人时,应说“麻顿您叫一下XXX听电话”；若没有找到,应说“谢谢您”。

7.若请对方帮忙,应说:“您可以记录一下吗?谢谢”、“可以帮我查一下XX吗?谢谢”。

8.重要通话,须问清要点,做好记录,必要时可向对方复述一遍。

9.在用电话上传下达时,如下达通知时,应事先备好通知提纲,以免遗漏。拨通后应先问对方科室、姓名、职务等,然后说“请您记录” (再讲述通知内容),应注意语言流畅,简明准确,最后应说“请您复述一遍好吗”、“谢谢”、“再见”等。

接听上级或有关部门的电话通知,应自报单位或科室,姓名后,说“请讲”,“请稍等,我记录一下”,“请放心,我一定通知到”。假如没有听清楚,应说“麻烦您再重复一遍”。

10.通话结束时,对方若是上级机关的领导或者是位高、年长者, 要等对方挂断后,再放电话。挂断电话时应说“再见”。

11.拨错电话时,应说“对不起,我拨错电话号码了”。

**(六)行为礼仪**

1.工作人员行为举止要稳重、端庄、得体。

2.上班时应保持良好的精神状态,精力充沛,情绪饱满。举止端庄大方,不卑不亢,举止文明,神态自然,面带笑容。

3.站立时身体端正、双臂及手自然下垂或交叉体前。切不可双手插兜、倚墙、靠桌、靠病人床等,不可背手、抱肩,叉腰,弯腰。

4.坐的姿态要端正,双手自然平放在膝盖或双手自然平放在桌面上,面向对方。入座离座的动作要从容缓和。坐时不可坐在扶手上,不可将腿脚放在桌椅上、半躺半坐、摇腿跷脚。

5.行姿稳重,走路时要做到脚步轻稳。多人行走时要两两并行,切忌勾肩搭背、边走边吃、嘻笑喧哗.。无论在路上还是在走廊里一律靠右侧行走,非抢救时不要跑步。

6.取放物品及开关门窗动作要轻柔。

7.手持病历,书本时,手要在病历或书本中央,上肢肘部弯曲至胸前一侧。

8.护士推治疗车、医护人员推平车、后勤人员推物品车时,要双手平行扶车、切忌一手拉车。

9.工作中使用手势要简洁、明确。在指引方向、介绍情况、请让时,手臂要伸直,手指自然并拢,手掌朝上,指向目标,同时身体要微微前倾。

10.不要在他人面前有不文明的举动,如掏鼻孔、挖耳朵眼、挠搔头皮、抓痒、打哈欠、伸懒腰等不要用手指点或拍打他人。 咳嗽、打哈欠时要用手遮挡。 不能打响指、吹口哨。

11.工作时间严禁串岗闲聊,玩手机等，不做与工作无关的事情。