

医务人员行为规范 与医务礼仪

刘柏志 著



中国  广播电视出版社
CHINA RADIO & TELEVISION PUBLISHING HOUSE



医务人员行为规范 与医务礼仪

刘柏志 著

中国  广播电视出版社
CHINA RADIO & TELEVISION PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

医务人员行为规范与医务礼仪/刘柏志著. —北京: 中国广播电视出版社. 2012. 4

ISBN 978 - 7 - 5043 - 6637 - 5

I. ①医… II. ①刘… III. ①医药卫生人员 - 行为规范
②医药卫生人员 - 礼仪 IV. ①R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 065472 号

医务人员行为规范与医务礼仪

作 者 刘柏志
责任编辑 陈丹桦
封面设计 丹 尼

出版发行 中国广播电视出版社
电 话 010 - 86093580 010 - 86093583
社 址 北京市西城区真武庙二条 9 号
邮 编 100045
网 址 www. crtp. com. cn
电子信箱 crtp8@ sina. com

经 销 全国各地新华书店
印 刷 北京旭升印刷装订厂

开 本 880 × 1230 毫米 1/32
字 数 245 千字
印 张 9.8 印张
版 次 2012 年 4 月第 1 版 2012 年 4 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 5043 - 6637 - 5
定 价 23.00 元

(版权所有 翻印必究 · 印装错误 负责调换)

目 录

第一章 医务人员行为规范概论	(1)
本章要点	(1)
第一节 医务人员行为规范的基本内容	(1)
第二节 医务人员行为规范的现实意义	(10)
第三节 医务人员行为规范的完善途径	(18)
本章思考题	(24)
本章案例	(25)
第二章 医务活动的技术规范	(28)
本章要点	(28)
第一节 现代医疗活动的技术特征	(28)
第二节 现代医学技术标准特征	(34)
第三节 常规医务活动的技术操作规范	(39)
本章思考题	(66)
本章案例	(67)
第三章 医务人员的伦理规范	(69)
本章要点	(69)
第一节 现代医学的伦理观	(69)
第二节 医德的基本原则	(75)
第三节 医德的基本范畴	(83)
第四节 医德的基本规范	(90)

第五节 医务活动的伦理准则	(96)
本章思考题	(101)
本章案例	(102)
第四章 医务人员的法律规范	(104)
本章要点	(104)
第一节 医务人员执业的基本法律规范	(104)
第二节 医疗事故处理的法律规范	(119)
第三节 医疗纠纷中的归责原则	(127)
第四节 突发公共卫生事件的应急法律规范	(131)
本章思考题	(134)
本章案例	(136)
第五章 医务人员的道德修养	(138)
本章要点	(138)
第一节 思想道德修养	(138)
第二节 职业道德修养	(148)
第三节 社会公德修养	(153)
第四节 个人品德修养	(160)
第五节 道德修养的主要途径	(165)
本章思考题	(168)
本章案例	(169)
第六章 医务人员的语言规范	(173)
本章要点	(173)
第一节 交际中的语言艺术	(173)
第二节 医务人员文明用语的基本规范	(180)
第三节 岗位服务语言规范	(185)
本章思考题	(196)

本章案例	(197)
第七章 医务接待的服务规范	(199)
本章要点	(199)
第一节 门诊导医与挂号收费	(199)
第二节 门诊诊疗与急诊接待服务	(204)
第三节 手术患者接待服务	(206)
第四节 住院患者接待服务	(208)
本章思考题	(210)
本章案例	(211)
第八章 医患沟通的原则与技巧	(213)
本章要点	(213)
第一节 医患沟通概述	(213)
第二节 医患之间的语言沟通	(221)
第三节 医患之间的非语言沟通	(229)
第四节 有效改善医患沟通	(234)
本章思考题	(239)
本章案例	(241)
第九章 医务人员的职业礼仪	(244)
本章要点	(244)
第一节 气质与风度	(244)
第二节 仪容与仪表	(254)
第三节 仪态与举止	(258)
本章思考题	(265)
本章案例	(266)
第十章 医务人员的社交礼仪	(269)
本章要点	(269)

第一节 社交礼仪常识	(269)
第二节 拜访会面礼仪	(279)
第三节 宴请餐饮礼仪	(288)
第四节 涉外国际礼仪	(296)
本章思考题	(305)
本章案例	(306)
特别说明	(309)

第一章 医务人员行为规范概论

本章要点

医疗行为是医务人员在医疗过程中以维护生命健康为目的而展开的各种行为活动，具有高度的专业性、不确定性和侵袭性，具有极强的职业特殊性，关系到他人的生命健康和医患之间的权利义务，必须加以规范。医务人员的行为规范包括技术规范、法律规范和道德规范，三种医疗行为规范是规范约束医疗行为的主要社会规范，通过规范的指引作用、预测作用、评价作用、强制作用等方式共同作用于医务人员的医疗行为，保证医疗行为的正确实施。医务人员行为规范有助于提升医疗服务质量，促进医德医风建设，改善医患关系，并有助于社会主义和谐社会的构建。要加强医务人员行为规范建设，需要不断提升医务人员的职业素养，加大医德医风培训教育，完善医疗机构监管体系，并健全和贯彻医疗行业法律法规。

第一节 医务人员行为规范的基本内容

一、医务人员行为规范的涵义

（一）医疗行为的特殊性

医疗行为的目的是诊治疾病，不论是实施医疗行为的医务人

员，还是接受医疗行为的患者，对医疗行为的目的性都是很明确的。医疗行为的对象是人即患者，医疗行为能否实现其治病的目的不仅取决于医学发展的水平和医师的技术水平，而且取决于患者的具体情形。人本身存在着个体差异，每个人的生理素质都有区别。医疗行为本质上是具有民事法律行为一般特征的民事行为，即具有民事性质。它是以意思表示为要素，并能产生行为人预期法律后果的一种具有合法性的法律行为，又具有不同于一般民事法律行为的特点。

医疗行为具有高度专业性。医疗行为是运用医学科学理论和技术对疾病作出诊断治疗，恢复人体健康，提高生活质量的高技术、高风险职业行为。医学科学的专门性、复杂性、综合性，要求从业者必须经过专门的教育培训，经过资格考试取得从业资格。疾病的表现与正常生理活动交织在一起，这就要求医师具有借助各种检查检验手段准确了解和判读各种疾病的专门知识和良好的判断力。疾病的治疗需要借助于药物或手术方法，而这些方法在治疗疾病的同时也损害正常人体机能，对其适应性、副作用、并发症、后遗症的了解和做出抉择，需要专门的知识，选择不当就会造成严重的后果。因此，医疗行为是一项具有高度专业性的职业，国家在医学教育的课程设置、高素质医师培养上的要求远高于其他职业。国家也制定了严格的任职考试批准制度，不具备相应的专业知识而擅自从事医疗活动是违法行为，情节严重的构成非法行医罪，将受到国家刑法的制裁。目前我国的医疗行为专门化的职业要求和法制化建设滞后于现代医学的发展要求。

医疗行为具有不确定性。医疗行为的不确定性首先在于患者生物体的不确定性。从生物学角度来看，每个人都是作为独一无二的个体而存在，而作为医疗行为准则的医学知识与技术则是针对完全模型化的人体而言的。医疗行为作用于不同人体的结果肯

定不同，只能靠经验来推测。因此，在追究医方的医疗损害赔偿 responsibility 时，患者个体的差异是不能不被考虑的因素。此外，造成医疗行为不确定的因素还在于患者本人的不可预测性。一般而言，医患关系是建立在相互信赖的基础之上，医疗行为的实施是要靠医患双方的互相配合才能达到医疗行为的效果和目的的。患者如实陈述自己的病情及状况与遵守医嘱，是达到理想的医疗效果的必不可少的重要条件，由于患者未能如实陈述自己的病情或未能正确的执行医嘱造成自己人身伤害的，则不能追究医方的法律责任。

医疗行为具有侵袭性。医疗行为虽然是以拯救患者的生命健康为目的，但采用的检查方法、手段、治疗的方法以及使用的药物，不仅对患者身体具有侵入性和损害性，而且对组织器官具有一定甚至是明显的侵袭性，易导致对人体造成损害的结果。这似乎侵犯了患者的人身权，但实际上属于正常的医疗行为。从理论上讲，医疗行为的合法依据主要有两点：一是患方同意说。此学说认为，阻却违法的核心是患者及其亲属的同意，患者享有自主决定权，其在知情的前提下同意医师采取正常的治疗行为对其身体所造成的一定程度的侵害，是行使自主决定权的结果。二是医疗目的说。此学说认为，医疗行为以增进人体的健康、维护正常的健康状态、防止疾病、减轻伤痛、恢复健康为目的，具有“社会正当性”，从社会公共利益和大众健康利益出发，医疗行为应视为阻却违法。医疗行为对患者身体有一定的损害，但有利于患者本人，也有益于社会，二者权衡取其重。因此，法律允许医疗行为在一定限度内对个体利益的侵害。但是，医学上对这种具有伤害特点的侵袭行为，具有严格的限制，只有在公认的医学标准范围内属于法律允许的行为，才受到法律的保护。

总的说来，同其他行业相比，医疗行为具有明显的特殊性。

更为重要的是，医疗行为关系到每个人的生命健康，关系到医务人员与患者的权利义务。因此，必须有相应的行为规范加以调整和约束。

（二）行为规范的内涵和意义

规范本义指木匠使用的“规尺”，后被用来研究人的社会行为，作为人的行为标准。行为规范是哲学、伦理学、文化学、社会学、心理学等多学科共同研究的对象。哲学家认为，规范即范式，指科学共同体成员共有的一整套规定，它决定着共同体成员的共有信念和价值标准，即他们的世界观、自然观及价值观。社会学家认为，行为规范是历史形成或规定的行为与活动的标准。行为规范具有一系列的功能。它对人们的社会行为起着调节、选择、系统、评价、稳定与过滤作用，并限定着人与人之间的关系。行为科学家认为，行为规范指一个社会诸成员共有的行为规则 and 标准。规范可以内化成个人意识，即使没有外来的奖励也会遵从。规范是价值或理想的体现，它比后者外显、具体，它是针对实际行为而言的。如诚实是一种普遍的价值，而在特定情境下确定诚实行为的各项标准就是规范。

行为规范是社会组织对其成员所提出的规则、准则与要求。不同类型的行为规范有不同的特点和要求。根据规范的性质进行分类，行为规范最基本的有禁止性规范与倡导性规范两类。这两类规范要求不同，难度也不同。一般来说，禁止性规范比倡导性规范更容易为大多数人所了解，但这两类规范本身也有程度上的差异。

一是禁止性规范。禁止性规范指社会为防范某些侵害他人利益，达到维护绝大多数人的利益而提出的一些禁令，如不准随地吐痰、不准打架骂人、不准偷盗等等。这类规范重在制约个体不合理的欲望与冲动，以制止违规行为的发生。二是倡导性规范。

倡导性规范指社会要求公众去积极付之实施的亲社会行为,如救死扶伤、拾金不昧、见义勇为、助人为乐等等。这类规范重在唤起个体的某种精神力量,激发某种强烈的行为动因,以促使亲社会行为的产生。

行为规范种类繁多,存在着多种本质不同的规范。它们往往根据人们活动和经历的不同而变化。如技术规范往往与达成特定目标的有效活动有关。制度规范往往由法律、权威、社会习惯所决定,能渗透到个人意识中去。

如果按规范内容来分,行为规范可分为思想规范、政治规范、法律规范、道德规范、生活规范、工作规范与学习规范等等。思想规范指社会组织对其成员的思想认识的要求,如看问题的立场、观点与方法等。政治规范指社会组织对其成员的政治要求和准则,比如政治制度、政治行为标准等。法律规范指社会组织对其成员的法律行为要求,比如国家宪法、税法等等。道德规范指社会组织对其成员伦理行为的要求,比如伦理准则等等。生活规范指社会组织对其成员日常生活的要求,比如日常生活习惯、生活方式的要求。工作规范指社会组织对其成员的工作行为的要求,比如工作纪律、工作操作程序等。学习规范指社会组织对其成员学习行为的要求,比如学习纪律、学习态度与方法要求等。

此外,按规范的推行方式来分,可分为强制性推行的规范和非强制性推行的规范。前者是靠一定的社会组织强制社会成员执行的,比如法律规范。司法机关对违反法律者实施强制性制裁;后者则不通过强制手段强迫社会成员执行,而是通过社会舆论等方式监督社会成员执行,比如道德规范等。按规范的明确性来分,可分为成文的规范和不成文的规范。成文的规范有明确的文字和语言表达形式,比如法律条文、政策条文、工作细则等等;

不成文的规范则没有明确的文字和语言形式，如风俗习惯、时尚风气等等。

行为规范作为人的行动的基本准则和标准，具有特殊的社会意义。

首先，行为规范是个体社会行为的价值标准，是用以衡量个体行为的社会意义并作出判断的依据。所谓个体的社会行为，是指个人之间存在着相互影响的行为。这种行为是在人与人之间的人际交往中发生的。个体的社会行为对社会生活及社会秩序都有着直接的影响。因而人的社会行为就需要有一定的行为规范加以制约和规定。行为规范正是评价和矫正个体社会行为的工具。

其次，行为规范是由一定的社会组织提出的，是依据社会组织自身的利益需要及价值观确定的，具有鲜明的社会制约性。所谓社会组织，在社会学中有广义与狭义之分。广义的社会组织包括人类生活活动的各种群体，既包括家庭、家族、村社等初级群体，又包括人们为了有效地达到特定目标而建立的共同活动的次级社会群体，如企业、公司、学校、医院、商店、政党、政府部门等。狭义的社会组织通常指上述次级社会群体。社会组织要进行有效运转，就需要一定的规范来统一组织内成员的个体行为。当个体的社会行为符合行为规范时，便会得到社会肯定及赞许；当个体的社会行为背离行为规范时就会受到社会否定及指责。行为规范的这种制约作用正是维持一个社会组织稳定、发展的前提。

第三，行为规范随社会历史条件及社会组织的变更而变化，具有鲜明的历史性。任何社会组织都不是固定不变的，而是有它的发生、发展的历史。当社会组织发生一定的变化与更替时，组织内的各种规范也必须随之变化，及时反映本组织的利益与目标。

二、医务人员行为规范的构成

医疗行为是合格的医务人员按照严格的医疗规范，对求医者所采取的各种诊断、治疗、护理、康复等行为的总称。医疗行为是社会上各种行为中具有特殊性的一种。其一，医疗行为的行为主体具有法定性。“在医疗制度已经建立的今日，规范医师之法律的出炉，已经标志着医疗是医师独占的业务，不许不具有医师资格之人执行医疗业务”。其二，医疗行为的对象也是特定的，即求医者。求医者与病人的外延并不相同，求医者包括病人，也包括求医的正常人，只有向医务人员请求医治的人员，医务人员才能对他们采取医疗行为，求医者是特定时间、特定条件下的社会特定群体。所以，医疗行为的对象具有特殊性。其三，医疗行为是受医疗行为规范约束的行为。任何社会行为都受行为规范的约束，不同性质的社会行为，受不同内容的规范体系的约束，医疗行为是一种特殊的社会行为，所以它要受特殊的行为规范体系约束，即医疗技术规范、医疗道德规范、医疗法律规范形成的医疗规范体系的约束。

医疗技术规范是在长期的医疗实践中形成的医疗行为规则，在医疗实践中一般通称为诊疗常规，例如，诊疗常规、护理常规等。医疗技术规范是医疗规范体系的基础要素，具有以下特点：

(1) 对医疗技术的依附性。医疗技术规范并不是像法律规范那样，是一次制定的，而是在医学科学技术发展中逐步完善的。人类在同疾病的斗争中，不断发展着诊疗技术，在应用这些技术的过程中，会发现这些技术的应用中会出现什么问题，如何避免这些问题，从而形成应用这些技术的规则，就是诊疗技术规范。

(2) 医疗技术规范的主观性。道德规范和法律规范都是人的意志的体现，他们的形成会受到社会制度、政治、文化、经济

等因素的影响。但是医疗技术规范必须是客观的，也就是符合客观规律，不以人的意志为转移。如果违背客观规律，特别是违背医学科学规律，医疗技术规范就不会被承认，在实践中站不住脚，也就不会存在于医疗实践中。以上特点就决定了医疗技术规范的制定者必然是医学家，而不是法律学家、社会学家和政治学家。这一特点也决定了要将医疗技术规范上升为法律规范必须遵循医学客观规律，要吸收医学家参与医疗立法。

(3) 医疗技术规范的通用性。由于医疗技术规范具有客观性，所以它具有世界范围内的通用性。应用同一医疗技术，必须遵循相同的医疗技术规范，不因社会制度、政治制度、文化传统的不同而不同。

医疗道德规范是伴随着医疗技术的发展和应用的实践而形成的最古老的行为规范之一。由于医疗工作直接涉及人的健康和生命，所以，医疗道德规范特别发达，从而形成了丰富的医疗道德规范，对规范医疗行为起到了主要作用，是医疗规范体系的主要组成部分。医疗道德规范具有以下特点：

(1) 医疗道德规范是约定俗成的。从医疗道德规范形成上来看，往往不是一蹴而就的，是在长期的医疗实践中，逐步积累，约定俗成的。与医疗法律规范相比，没有明确严格的制定程序和制定组织。从存在的形式来看，主要存在于人们的心中，表现为一种观念。即使通过文字表述，也是比较原则、抽象、概括。

(2) 医疗道德规范所调整的范围更加广泛。医务人员的任何医疗行为都要受到医疗道德规范的调整，对任何医疗行为，都有一个道德评价，甚至它还调整人们的思想、动机、品格。而医疗法律规范主要是调整重要的医疗社会关系，只有那些国家认为是重要的医疗社会关系，国家才制定相应的法律来调整。

(3) 依靠非国家强制力实现。医疗道德规范的实现主要靠医务人员内心的力量。舆论的支持来实现, 医疗道德实现的强制性是一种精神强制, 而不是一种行为强制。

医疗法律规范是由国家机关依照法定的职权和程序制定的适用于医疗领域的行为规范。与医疗技术规范、医疗道德规范相比, 医疗法律规范具有以下特点:

(1) 国家意志性。在医疗规范体系中, 只有医疗法律规范是以国家的名义制定和颁布的, 是国家意志的体现。国家的政治制度、文化传统、经济发展状况都会影响医疗法律规范体系的形式和内容。虽然现代医疗法律、法规都是以医疗技术规范为基础, 但是作为一种法律规范, 必然在不同的国家有较大的差别。

(2) 国家强制性。国家强制性是法律规范有别于其他行为规范的突出特点之一, 医疗法律规范也不例外。世界上所有国家的医疗法律、法规中一般都规定了违反法律、法规规定的行政法律责任、民事法律责任、刑事法律责任。例如我国的《执业医师法》、《医疗事故处理条例》, 规定了非法行医罪、医疗事故罪等。国家强制性是医疗法律规范区别于医疗技术规范、道德规范的主要特点之一, 也是医疗法律规范得以贯彻执行的保障。

(3) 严密规范性。任何行为规范都具有规范性。但是医疗法律规范作为法律规范的一个部分, 要求明确的文字表达, 严密的逻辑结构, 固定的篇章体例, 这些是医疗技术规范、医疗道德规范所不具备的。

(4) 以权利义务内容为主要内容。医疗法律规范是调整医疗实践中社会关系的行为规范, 调整的主要方式就是通过规定医疗社会关系各主体间的权利、义务来实现的, 所以, 医疗法律规范的主要内容是主体的权利、义务。而医疗技术规范主要是对医务人员提出的行为要求; 医疗道德规范主要是对人们医疗行为的

要求，而且是不具体的。

上述医疗行为规范是规范约束医疗行为的主要社会规范，它们通过规范的指引作用、预测作用、评价作用、强制作用等方式共同作用于医务人员的医疗行为，保证医疗行为的正确实施。当前，我国全面实行社会主义市场经济体制，实施依法治国和以德治国相结合的基本治国方略。同时卫生体制三项改革正在进行。特别是实行医疗机构人事分配制度改革，营利性医疗机构和非营利性医疗机构分类管理制度的实施，对医务人员医疗行为产生了重大影响，必然产生一些新情况、新问题。随着我国法制建设的飞速发展和公民法律意识的提高，医疗纠纷大幅度增加的问题；医务人员重视技术，轻医疗行为规范，缺乏法律意识和知识的问题等。面对新形势、新情况，我们有必要提出建立适应社会主义市场经济和法制要求的医疗行为规范体系。

第二节 医务人员行为规范的现实意义

一、有助于提升医疗服务质量

医疗服务工作是带有一定社会福利性质的公益性事业，直接担负着救死扶伤、治病救人的光荣使命。这项工作与人民群众的切身利益密切相关，理所当然地得到了党和政府的高度重视，受到了社会各界和广大人民群众的高度关切。我们经常讲，医疗服务行业是经济社会发展的一个窗口，是党和政府与人民群众联系的桥梁。人民群众往往通过医疗服务看经济发展成果，看党风政风建设，看政府的宏观管理水平，看社会是否公平和谐。医疗服务行业联系着千家万户、四面八方。服务得好，人民群众不仅会对医生和医院给予高度的赞扬和评价，也会对整个医疗卫生行