



焕云专业医务礼仪

高焕云 著



山东人民出版社

国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

HUANYUN ZHUANYE YIWU LIYI

焕云专业医务礼仪

高焕云 著

山东人民出版社

国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

焕云专业医务礼仪/高焕云著. —济南: 山东人民出版社, 2012. 12

ISBN 978-7-209-06954-0

I. ①焕… II. ①高… III. ①医药卫生人员—礼仪
IV. ①R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 299287 号

责任编辑: 常纪栋

封面设计: 张 晋

焕云专业医务礼仪

高焕云 著

山东出版集团

山东人民出版社出版发行

社 址: 济南市经九路胜利大街 39 号 邮 编: 250001

网 址: <http://www.sd-book.com.cn>

发行部: (0531) 82098027 82098028

新华书店经销

莱芜市华立印务有限公司印装

规 格 16 开 (169mm × 239mm)

印 张 18

字 数 300 千字

版 次 2012 年 12 月第 1 版

印 次 2012 年 12 月第 1 次

ISBN 978-7-209-06954-0

定 价 32.00 元

如有质量问题,请与印刷厂调换。 电话:(0634)6216033

序 一

人类在地球上生存的发展史就是一直和疾病斗争的历史，至今也没停止过。从巫师到医师的数万年的过程中，尊重人的生命、呵护患者与医治患者的疾病始终是一项光荣而神圣的天职。所以，医院是神圣的，医务人员是受人尊重的，是纯洁的，并被尊称为“白衣天使”。

新中国成立 60 多年来，医生、护士和患者，患者和医生、护士之间有着数不清的可歌可泣的感人传奇，这在许多文字中都有所记载。特别是媒体报道，文学、电影、戏剧、美术等艺术作品都充分将其表现得崇高伟大、感人至深。尤其是国际主义战士白求恩，他不远万里，从加拿大来到中国，帮助中国人民抗日。中国的医生和护士们远涉重洋，前往非洲各国救死扶伤，帮助当地百姓，医治他们的各种病痛与创伤，送出无私的大爱和人间的温暖。这是人道主义的体现，这是白衣天使的光荣。

当前我国人口为世界之最，而医护人员缺乏。在这样的情况下，医生、护士从没停止过提高医疗素质和医疗技术的步伐。更为感人的是山东省济南市出现了一位医务礼仪文化的创始人——高焕云老师和她的医务礼仪课程。集医务礼仪、医务知识和医务技能于一体的全方位培训开创了我国礼仪培训界的

先河。

这是继全国两朵文明之花——济南工商行和济南交警大队之后，济南又出现的一枝奇葩。操作规范、举止端庄、一言一行、文明漂亮，带给医院的是满园春风、一片阳光。医生、护士呵护着患者，患者爱戴着医生、护士，彼此之间和谐相处，其乐融融。这是一幅多么美好的人间美景啊！

如今社会上出现的不正常的医患关系如同瘟疫一般蔓延，威胁着整个社会的每家每户。只要人们掌握了病症，制定出治疗瘟疫的方案，这些细菌、病毒也就销声匿迹了。在政府的调整、治理下，在高焕云老师推出的全新医务礼仪教材的培育下，医务人员文明上岗、礼貌待客，行之以礼、动之以情，温馨的医护服务更上一层楼。以人为本，以爱为尊，以美养心，以雅兴风。我相信医务界的春天很快就会到来。

相信高焕云老师全新的医务礼仪教材将会得到医务界人士的欢迎和认可，同时也会得到患者们的认可和喜爱；焕云专业医务礼仪培训品牌将会得到全社会的认可。中国所有的医疗行业平台将会像一个个百花齐放、万紫千红的大花园，开满美好的人间。

中国礼仪联盟主席 范 智

2012年10月28日

序 二

我国是世界文明古国，富有悠久的礼仪传统，以“礼仪之邦”著称于世。中国自古以来就有重视礼仪的优良传统，中华民族历史上的许多杰出人物普遍都是提倡礼仪、重视礼仪的。孔子曾经为推行“礼治”而奔波一生，他认为：“不学礼，无以立。”荀子把学礼的重要性与国计民生等联系到了一起，他指出：“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”新中国成立后，在老一辈无产阶级革命家的主持下，我国的礼制建设继往开来、推陈出新，逐渐初具规模，它以务实、从简为特色，在树立服务行业形象、净化社会风气方面起到了一定的作用。

今天，在全国推行窗口服务行业优质服务的过程中，有必要在全体卫生工作人员和医学院校学生中普及必要的礼仪知识，使全体医务人员自觉养成遵守礼仪、依礼办事、以礼待人的良好习惯，并且为全社会重新养成知礼、讲礼的风气带一个好头。在当前形势下，在全体医务人员中普及、应用必要的礼仪，具有重要的现实意义。医务工作者的礼仪修养，是其素质的一个重要组成部分。医务工作者要想真正提高个人的素质，即提高自己的情趣、地位，塑造出个人的最佳形象，赢得他人的尊重与好感，除了讲究礼仪之外，别无任何选择。礼仪规定着人际



交往的是非尺度，它一向是以人与人之间的相互交往和彼此关系为关注重点的。在调节人际关系方面，它发挥着重要的作用。古人云：“礼者，敬人也。”礼仪的基本要求就是要在人际交往中尊重交往对象，以便融洽人与人之间的相互关系，进而促进人际交往。医务工作者在正常的工作中遵守必要的礼仪，坚持以礼待人、依礼办事，对于协调与融洽自己与工作对象之间的相互关系，增加彼此之间的理解与沟通，进而做好本职工作，必定有好处。

人们常把医务医护人员比作圣洁高尚的白衣天使，焕云专业医务培训旨在三百六十度打造患者心中真正的白衣天使形象，为医患之间架起温馨友爱的桥梁。焕云专业医务培训独创了集医务礼仪、医务知识和医务技能三合一的全方位培训，是国内首屈一指的专业医务培训品牌。

《焕云专业医务礼仪》培训教材是高焕云教授用了三个多月的时间，亲临病房，在对一千多名病人心中的理想医务人员形象调查之后精心撰写的。本书在强调医务人员用爱心教育、用行医艺术让病人达到生理和心理的共同康复等基础上，穿插了大量的临床案例，彻底剖析了医患纠纷根源，将使医务人员有效避免医患纠纷，并以专业的视角全方位展示了医务人员与医患之间的服务关系，符合现在卫生部提出的“服务好、质量好、医德好，人民群众满意”的“三好一满意”精神，是每一个从事医疗卫生行业的人士值得一读的好书。

国学专家 胡 素

2012年10月28日

目 录

序一	1
序二	1
第一章 白衣天使何来——履行使命爱之使者	1
第一节 白衣天使的礼仪	1
第二节 儒家文化与白衣天使修养	6
第二章 动力何来——白衣天使使命成就仁者	15
第一节 白衣天使的使命	16
第二节 仁者爱人	17
第三节 服务理念——白衣天使动力之源泉	24
第三章 风度何来——个人形象价值百万	27
第一节 白衣天使形象——形象管理认知	28
第二节 纯洁的白衣天使仪容	30
第三节 白衣天使的服饰礼仪	43
第四章 气质何来——职业仪态传递信任	54
第一节 白衣天使仪态	56
第二节 焕云白衣天使礼仪操	74



第五章 魔力何来——微笑服务展示爱心	84
第一节 认识微笑	85
第二节 微笑布施 魔力自来	87
第三节 阳光心态 微笑源泉	94
第六章 人脉何来——魔法沟通走进心灵	98
第一节 认识沟通	99
第二节 沟通秘籍 传递魔法	101
第七章 和谐何来——有效尊重杜绝纠纷	125
第一节 认识尊重	126
第二节 尊重生命 礼赢和谐	130
第八章 美誉何来——窗口接待赢得口碑	141
第一节 认识接待 明确职责	142
第二节 完美接待 赢得口碑	145
第三节 接待细节 走进心灵	156
附录：科室常用接待语言	162
第九章 档次何来——职能部门接待礼仪	166
第一节 认识职能部门接待礼仪	167
第二节 专业接待 展现档次	169
第十章 质量何来——行医艺术创造卓越	196
第一节 关爱艺术	198
第二节 微笑艺术	201

第三节	话疗艺术	202
第四节	心疗艺术	204
第五节	体语艺术	209
第十一章	安全何来——礼仪：医患共有的保险单	218
第一节	医患失信 无礼则危	220
第二节	剖析根源 直视不足	223
第三节	安全礼仪 和谐医患	235
第十二章	认可何来——应聘礼仪敲开从医之门	251
第一节	认识求职礼仪	252
第二节	完美展示 赢得认可	255
后 记		275

第一章

白衣天使何来——履行使命爱之使者

第一节 白衣天使的礼仪

白衣天使是广大人民群众对医务人员的圣洁称谓。因为他们纯洁、善良、富有爱心，他们是奉上帝的差遣来到人间治病救人、拯救苍生的使者，又因他们身着洁白的工作服，故被称为“白衣天使”。白衣天使原本指宗教生物，代表圣洁、良善，是上帝的使者、服役的灵，是受差遣服侍、信奉上帝的信徒。因此，白衣天使是纯善的化身，什么是白衣天使的礼仪？首先我们先来分享一个案例。

◎ 案例

记得我在部队医院当妇产科护士长的时候，有一位产妇要出院了，我对我的护士说：“小周，3床产妇出院的时候一定送送啊。”护士小周答应得很爽快。下午，我问小周：“3床出院以后坐的什么车啊？孩子的襁褓包得合适吗？今天天气很冷。”小周回答：“我不知道她坐什么车走的，她走的时候我看到她老公扶着她。我跟她打了招呼，看他们下楼了。孩子的襁褓是他们自己包的，自己的孩子自己还不心疼啊？应该没问题，护士长您就放心吧。”

分析

这种场景想必大家都很熟悉吧。医院的产妇出院，作为医务人员应该如何做？我们的医务人员对产妇坐什么车走的都不知道，产妇走的时候只是打了个招呼，对于婴儿的襁褓包得是否合适也没看。产妇是我们医院的客人，迎来送往是我们中华民族的传统美德，可是我们却对最值得我们尊敬的客人忽略了这些礼节。我觉得我们很多的医务人员只学会了礼仪的一点形式，觉得病人出院时只要自己和他打个招呼就行了，却忘记了礼仪的本质是尊重。到底什么是礼仪？到底什么是白衣天使的礼仪？

做了这么多年的医务礼仪培训，我深知在这个全球化的时代里，良好的礼仪修养是一个人的生存所必需的。孔子曰：“不学礼，无以立。”从事医学培训及教育 30 多年历程中，我印象最深的就是我的学员的学习积极性极高，他们对仪容、仪表、言谈、举止的礼仪知识非常渴望，而他们最爱问的一个问题是：“高老师，什么是礼仪？我们觉得礼仪就是有礼貌。”

学员的问题常常使我陷入沉思，到底什么是礼仪？礼仪最早见

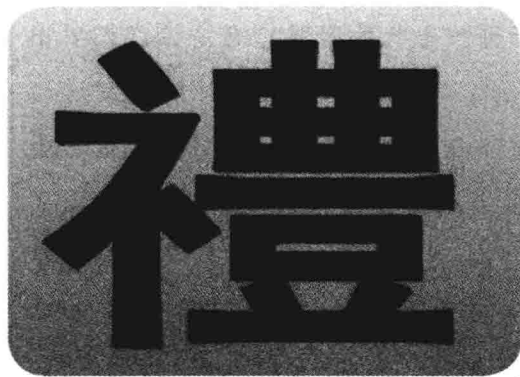


图 1-1-1

于法语的 Etiquette，原意为“法庭上的通行证”。但它一进入英文后，就有了礼仪的含义，意即“人际交往的通行证”。大家先看看繁体的“礼”“仪”二字：

“礼”的繁体字是“禮”，左边是“神”，右边上

方是“曲”，我们也可以把它想象成喝的酒；右下方是豆子的“豆”，代表粮食。也就是说“礼”字左边是神，右边是祭物。“礼”表示祭神祈福。“礼”字代表的是对天地神灵的一种敬畏之情。（图 1-1-1）

我们再来看“仪”字，“仪”表示礼节仪式之意。它的左侧是一个单人旁，我们可以想象它是一个站立的人；而“我”在哪里？“我”在那个人的一边，正好比那个人矮了整整一个头，但是“我”的上面戴了一个帽

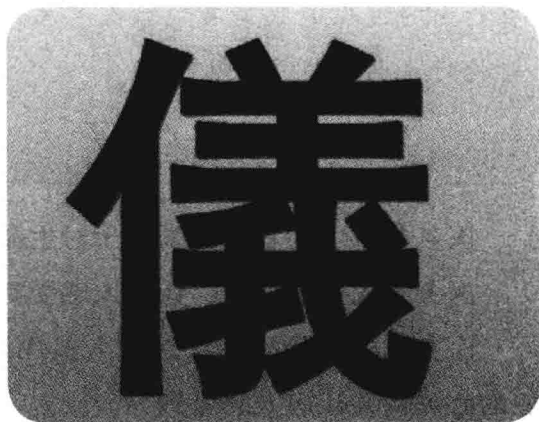


图 1-1-2

子，而那个帽子就是“美”和“善”的结合，是个“羊”字的字头。因此，“仪”字告诉我们要尊重别人，要把自己善良的心意用优美的举止和美好的语言表示出来。如果我们人人都这样的话，我们人之间就能像羊群一样相处和谐，（图 1-1-2）大家可以想象如果我们每一个人都能以礼待人，这个世界将是多么美好。

高老师想告诉大家：

礼仪就是真诚尊重和有效表达的统一。

——高焕云

真诚：发自内心地尊重自己、尊重别人。

有效：让对方收到你的心意。

表达：把善良的心意用文明的语言、优美的举止表现出来。

白衣天使的礼仪就是我们医务人员的礼仪，而真正的医务礼



仪是什么呢？高老师想告诉大家：

医务礼仪是指医务人员发自内心地真诚尊重生命尊严，并在行医的过程中完美展现行医艺术，让服务对象感受到心灵关爱的行为准则和行为规范。

——高焕云

医务礼仪中的真诚：来自于对生命尊严的尊重。

医务礼仪中的有效：让病人感受到来自白衣天使心灵的关爱。

医务礼仪中的表达：医务人员用履行使命的艺术，去展现美好的心灵，并让病人感受到。

病人比其他人群更需要尊重，因为病人处于身体的特殊时期，他们恐惧、迷茫和担忧，渴望得到医务人员的重视、帮助、关爱、鼓励，更渴望得到医务人员的尊重。我们曾从2012年5月份开始，用了三个多月的时间，对千名住院病人的理想医务人员形象进行了调查，结果显示希望医务人员尊重病人的占99.5%，排在第一位。可以想象一下，我们正常人到大酒店去吃饭时会受到迎接，得到照顾，最后被服务人员送出，受到的待遇都远远高于了病人。我们的病人来到医院，看到的不是医务人员的笑脸，出院时的送行更是缺少，很多科室对出院病人说的话就是：“请问您结清账了吗？”好像只要留下钱，他们就可以出院了。病人饱受病痛折磨，拿钱来祈求我们医治他们，而我们却对我们最值得尊重的病人简化了这些表达。因此，白衣天使更应知道什么是白衣天使的礼仪，这是白衣天使履行使命的前提和保障。我认为塑造白衣天使的三个关键是：

礼仪——学会做人，学会尊重，学会仁爱。这是最重要的，而

且是首要的。

知识——武装白衣天使头脑，赋予白衣天使智慧。

技能——赋予白衣天使双翼，让白衣天使在医学的蓝天中展翅翱翔。

相信大家都知道浙江某医学院校的“实习护士辱婴”（图 1-1-3、图 1-1-4）事件，实际上这个个案反映了我们很多医学院校的教育缺陷，也是目前白衣天使培养的状况写照。也就是说，很多的医学院校把知识和技能看得很重要，却忽略了对学生仁爱心的培养。



图 1-1-3



图 1-1-4

如果仅把医学作为一种知识和技术，医学就没有灵魂！

——高焕云

如果医学院校仅把传授医学知识和技能作为培养的目标，那一定是畸形白衣天使的摇篮！

——高焕云



如果我们仅把医学作为一种知识和技术去研究，我们的研究就会迷失方向。

——高焕云

塑造白衣天使纯洁的心灵比传授知识和技能更加重要！

——高焕云

白衣天使是广大人民群众对医务人员的心灵呼唤，他们渴望美丽、善良、无私奉献、有爱心的医务人员。孟子曰：“仁者爱人。”白衣天使首先应是仁者。仁者是充满慈爱之心、满怀爱意的人；仁者是具有大智慧、魅力人格、善良的人。仁者爱人，有礼者敬人。爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。只有我们热爱病人、尊重病人，病人才会尊重我们。白衣天使对病人的尊重，来自于对神圣生命的尊重，来自于仁爱。

第二节 儒家文化与白衣天使修养

案例

鲁昭公到晋国去访问，晋人迎接鲁君的仪式从效劳开始。仪式要求步步为礼，极其复杂。鲁昭公居然一点都没做错，晋国人看了都很佩服，都夸鲁昭公懂礼。但是晋国的一位叫女叔齐的大夫却说：“他哪儿是懂礼呀，他做的不过是‘仪’罢了。礼的根本是要治国安邦，现在鲁国政治混乱，而鲁昭公还到处欺骗大国、凌虐小国，他不把精力放在礼的根本上，却屑屑于礼仪的末节，这样的人怎么算是懂礼呢？”

分析

我们说若有礼无仪，再好的礼也无从体现；而有仪无礼，再好的仪也只是形式。孔子一贯反对以器物仪节为主的礼，而主张以仁义为核心的礼：“人而不仁，如礼何？人而不仁，如乐何？”一个内心没有仁爱之心的人，怎么去面对礼呢？儒家强调做人要有底色，要正直、朴实，要有德行。女叔齐把昭公的行为举止称为仪，真的是一针见血。礼的根基是内心的德，若根基全无，外表做得再好，也只是作秀而已。我们在医院也经常看到个别的医务人员对病人笑脸相迎，但是暗地里却拿病人的红包，这种礼仪您认为是白衣天使的礼仪吗？

一、礼仪——白衣天使立足之本也

孔子（图 1-2-1）曰：“不学礼，无以立。”意思是说，人不学礼，就无法在社会上立足。白衣天使更应是懂礼的白衣天使，应该知书识礼、知礼、懂礼，将礼融于我们的生活和医疗护理操作中。



图 1-2-1

孔子曾对他的弟子说：“我们每一个人都要善待自己身上的君子，管制自己身上的小人。”我们身上的君子就是我们善良、纯洁、美丽的心灵，我们要善待它，不要让它受到玷污；我们的眼睛是小人，它让我们看到世界上的邪恶；我们的鼻子是小人，它让我