

礼仪体现细节◎细节展现素质

最珍贵的是谅解 Ⅱ 最可爱的是了解 Ⅱ 最难得的是理解 Ⅱ 最可悲的是误解

医 务 礼仪培训手册

未来之舟/编著

- 医务服务意识
- 医务形象塑造
- 医务仪态规范
- 医务办公礼仪
- 医患工作沟通
- 医务必知涉外礼仪



海洋出版社

礼仪体现细节◎细节展现素质

最珍贵的是谅解 || 最可爱的是了解 || 最难得的是理解 || 最可悲的是误解



医 务 礼仪培训手册

未来之舟/编著

海坪出版社

2008年·北京

图书在版编目(CIP)数据

医务礼仪培训手册/未来之舟编著. —北京:海洋出版社,2008. 1

ISBN 978 - 7 - 5027 - 6944 - 4

I. 医… II. 未… III. 医药卫生人员—礼仪—手册
IV. R192 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 184685 号

责任编辑:柴秋萍

责任印制:刘志恒

海洋出版社 出版发行

<http://www.oceanpress.com.cn>

北京市海淀区大慧寺路 8 号 邮编:100081

北京海洋印刷厂印刷 新华书店北京发行所经销

2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月北京第 1 次印刷

开本:880mm × 1230mm 1/32 印张:6

字数:150 千字 定价:16.5 元

发行部:62147016 邮购部:68038093 总编室:62114335

海洋版图书印、装错误可随时退换

编委会

编 著 未来之舟

编著者 张文卿 靳 斓 周季平

王 红 贾 兰 周 荣

蔡晓春 钱钟云 郑香莲

张 俊 黄俊卿 周之横

前 言

随着医疗市场的逐渐开放、医疗行业的激烈竞争和科学技术的不断进步,医疗模式发生了巨大变化。医疗工作已从传统的“以疾病为中心”的功能模式,发展到现在“以患者健康为中心”的整体护理模式的新思维。

这就要求广大医务工作者,不仅要有高超的医术,更要有高尚的医德医风和人性化的服务规范。

医务人员文雅健康的风姿、稳健适度的步伐、规范专业的操作、自然亲切的微笑、体贴关切的语言,将极大地影响患者,稳定患者的心态,激发患者追求美好生活的欲望。这对于恢复患者的身心健康,将产生无可替代的积极影响。所以规范医务人员的行为,加强礼仪修养,提高人员素质,塑造良好形象,已成为日常医疗工作中不可或缺的重要环节。“医院就是市场,服务就是营销”。医务工作者提倡医务礼仪,规范和整合服务行为,已成为提升医院形象和服务竞争力的利器。

所谓医务礼仪,是指医务人员在医疗工作中,用以维护个人和医院形象,对患者、患者家属以及医务同事之间表达理解、尊重,在各种工作场合应遵循的文明规范、准则和惯例。也就是医务人员在工作场合适用的行为规范和沟通艺术。

在医疗工作中,医务礼仪可以有效地润滑和和谐医患之间的关系,增进医患双方的相互理解和信任,促进医患工作的顺利进行。

有一位老者在临终前,给为其治病的医院留了一份遗言,内容竟是建议医务人员不要在医院病房区大喊大叫;对待患者能有一副亲切的面孔,不要整天板着脸……

还有一位患者在网上投诉:他在苦苦排队一个小时后,为其治病

的医生居然不到两分钟、两句话就诊断完毕,甚至没正眼看过他一回。听到医生口中说出的“大概”、“试试看”之类模棱两可的词,让他心里怎么也踏实不起来。

可见,医务礼仪不仅包括个人外在形象、医德医风,更包括医务人员与患者之间在各种工作场景下的沟通艺术、工作技巧和规范。

本书正是以此为基础,以医务人员实际工作内容为基本出发点,对医务礼仪进行了全方面的介绍,以期对广大医务人员有一定的借鉴和参考作用。

北京未来之舟

2007 年 9 月

目 次

第一讲 医务服务意识 (1)

案例:韦加宁教授 (1)

一、医务道德修养 (2)

(一)医务道德的基本规范和内容 (2)

(二)服务患者、奉献社会 (5)

二、服务就是营销 (6)

(一)文明的举止行为 (6)

(二)优质的心理服务 (7)

(三)良好的工作态度 (8)

本讲要点提示 (11)

第二讲 医务形象塑造 (12)

案例:受欢迎的李医生 (12)

一、仪容规范 (13)

(一)发型发式 (13)

(二)面容要求 (13)

(三)肢部要求 (14)

(四)个人卫生 (15)

二、表情规范	(15)
(一)微笑服务训练	(15)
(二)注意眼神交流	(18)
三、工作装规范	(21)
(一)基本着装规范	(21)
(二)医务着装规范	(22)
(三)西装和裙装的穿着规范	(25)
本讲要点提示	(27)

第三讲 医务仪态规范

案例：小吴获奖的背后	(28)
------------------	------

一、基本仪态规范

(一)工作站姿规范	(30)
(二)工作走姿规范	(34)
(三)工作坐姿规范	(37)
(四)蹲姿规范	(41)

二、手势规范

(一)基本手势	(43)
(二)禁忌手势	(47)

本讲要点提示	(48)
--------------	------

第四讲 医务办公礼仪

案例：如此的电话挂号	(49)
------------------	------

一、见面礼仪

(一)致意	(50)
(二)称谓	(54)

(三)介绍	(56)
(四)握手	(59)
(五)名片	(60)
二、办公室礼仪	(62)
(一)办公环境优化	(62)
(二)日常办公接待	(64)
(三)日常工作拜访	(70)
三、电话礼仪	(74)
(一)电话形象塑造	(74)
(二)电话的接打	(76)
(三)对投诉电话的处理	(80)
(四)手机礼仪	(81)
四、日常就餐	(82)
(一)正式宴请	(83)
(二)自助餐	(88)
(三)工作餐	(89)
(四)其他注意事项	(89)
五、工作会议	(93)
(一)与会人员	(93)
(二)主持人	(94)
(三)发言人	(95)
六、医务工作礼仪	(95)
(一)上下级之间	(96)
(二)同事之间	(102)
本讲要点提示	(106)

第五讲 医患工作沟通	(107)
案例:老人的临终遗言	(107)
一、沟通基本要求	(108)
(一)沟通前的准备	(108)
(二)关注和关心	(109)
(三)尊重患者	(111)
二、工作用语	(113)
(一)文明用语	(113)
(二)服务忌语	(116)
三、岗位沟通	(119)
(一)沟通的技巧	(119)
(二)说服患者的技巧	(124)
(三)具体情景沟通	(126)
(四)特殊岗位沟通	(132)
四、患者异议的处理	(136)
(一)异议的原因和处理	(136)
(二)医疗纠纷的处理	(141)
(三)医务人员的心态调节	(144)
(四)媒体应对	(145)
五、患者的临终关怀	(148)
(一)对医务人员的要求	(148)
(二)缓解患者症状	(149)
(三)生活上的关怀	(149)
(四)做好心理护理	(150)
本讲要点提示	(152)

第六讲 医务人员知涉外礼仪	(153)
案例：小周的尴尬	(153)
一、日常礼仪	(154)
(一) 中外文化差异	(154)
(二) 日常交往礼仪	(157)
(三) 日常见面礼仪	(162)
二、涉外着装	(166)
三、涉外迎送	(166)
(一) 涉外迎送	(167)
(二) 礼宾次序	(168)
(三) 悬挂国旗	(169)
(四) 国歌礼仪	(169)
四、涉外礼仪禁忌	(170)
(一) 饮食禁忌	(170)
(二) 其他禁忌	(171)
本讲要点提示	(173)
附录：“医务礼仪”测试题及答案	(174)



第一讲 医务服务意识

案例：韦加宁教授

韦加宁教授是世界上第一例同体断足移植手术成功的主要实施者，是我国第一例同体拇指移植手术成功的主刀人，被称为“中国第一手”。

一次一位小患者的双手被烧成两个小肉球，完全丧失了功能，韦教授为他做了手术。他先从患者的胫骨处取了一块骨头移植到手上，然后再做皮瓣、植皮和分指。最后该患者的手竟奇迹般地恢复了部分功能，不仅能握笔写字，还能夹瓜子！

韦教授42年来操作各种四肢再生手术5万多例。在手术中他千方百计地恢复患者的手功能，他还亲自买来钳子、橡皮筋、铝板和铁丝等，利用业余时间为患者制作各种各样的恢复支具。

“挽救一只手就能挽救一个家庭。”这是韦教授时常挂在嘴边的一句话。他以自己精湛的医术和高尚的医德赢得了患者及同行的赞誉和尊重。

在市场竞争之下中,各行各业无不把培养自己的核心竞争力作为重点市场战略。核心竞争力的本质是一种超越竞争对手的内在能力,是各行业独有的、比竞争对手强大的、具有持久力的某种优势。对于医院来说,核心竞争力首先就是医务人员的服务意识和工作态度。

一、医务道德修养

随着医学模式的转变,医务人员的职能、工作范围和工作内容均发生了巨大变化。结合医疗工作的特点,倡导礼仪文化,注重医务道德,规范个人行为,将有利于提高医务人员的综合素质。我国医学专家钟南山教授说过“医者仁心”。医务人员首先就要有医务道德修养(如图1-1)。



医者仁心

图 1-1

(一) 医务道德的基本规范和内容

1. 医务道德的基本规范

① 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;

② 尊重患者的人格与权利,对待患者,不分民族、性别、职业、地位、经济状况等,都应一视同仁;

③ 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;

④ 廉洁奉公,自觉遵纪守法,不以“医”谋私;

⑤ 为患者保守秘密,实行保护性医疗,不泄露患者的隐私与秘密;

⑥ 互学互尊,团结协作,正确处理同行和同事间的关系;

⑦ 严谨求实,奋发进取,钻研医术,精益求精,不断更新知识,提高医疗技术水平。

2. 医务道德包含的内容

医务人员的工作,关系着人民的生命,关系着社会的发展影响着社会的文明,因而有着非常深刻的社会意义。医务人员只有认识到这一点,才能真正理解本职工作,自觉地学习医疗技术,提高业务水平,才能不断严格要求自己,使自己的思想在医疗卫生实践中逐步得到提高,形成良好的道德行为习惯。

(1) 热爱本职工作、恪尽职守

热爱本职工作是防病治病、救死扶伤的前提,也是对每位医务人员的基本要求。爱因斯坦曾经说过:“热爱是最好的老师,事业取得成功的钥匙是兴趣和热爱。”崇高的使命要求医务人员必须认真负责、一丝不苟、胆大谨慎、尽职尽责。2003 年我国发生了“非典”疫情,广大医务人员响应党和政府的号召,义无反顾、夜以继日地抢救患者,战斗在防治“非典”第一线,有的医务工作者为此献出了宝贵生命,展现出新时期医务工作者高尚的医德风范。

(2) 尊重患者、一视同仁

尊重患者就是要做到热情关心、服务周到、语言文明、态度和蔼

可亲。在与患者交往中,要充分尊重患者的人格和尊严,满足患者的正当愿望和合理要求,做到急患者之所急,想患者之所想。帮助患者恢复健康是医务人员义不容辞的职责,不论患者地位高低、权力大小、容貌美丑、关系亲疏、经济状况好坏,都要一视同仁、平等对待。

(3) 用语文明、礼貌待人

语言是人们交流思想和感情的主要工具,文明用语在医疗工作中起着非常重要的作用,医务人员的言谈举止是其内心世界的外在表现,常言道:“良言一句寒冬暖,恶语伤人六月寒。”医务人员态度生硬,出口伤人,只能增加患者的压力和忧虑,甚至会导致患者丧失就医的信心。

(4) 爱护公物、公私分明

爱护公物、公私分明,是每位医务人员应有的道德品质。医务人员担负着救死扶伤、治病救人的职责,必须明确患者的利益高于一切。要严格要求自己,保持清正廉洁,不可把职业变成牟取私利的筹码。因此要求每位医务人员一是要提高医德修养;二是要加强法制观念;三是要自觉接受各方面的监督;四是要爱护公共财产,如医疗设备、医疗器械、医疗仪器,这些财产都是诊疗和护理的物质基础。

(5) 互学互尊、团结协作

互学互尊、团结协作是指在临床医疗护理过程中,医务之间、科室之间的团结协作,是对临床医疗、护理工作的客观要求。我国自古就有“医道互动”的优良传统。任何一位患者的救治,任何一项科研成果的取得,都是各部门、各科室和各专业人员共同努力的结果。医务工作者切忌互相猜测,故出难题,刁难他人。应当要相互尊重,团结协作,谦虚谨慎,取长补短,互相支持,友好竞争。

(6) 敏锐的观察和判断

医务人员应该具有敏锐的观察能力,良好的思维及判断能力,还要善于从患者的表情、言语和行为等方面,了解患者的性格、爱好、习

惯及心理需求,发现患者内心活动及病情变化的预兆等。在此基础上,结合自己的专业知识预测这些现象的发展动向,给予对症而有效的治疗。

病情的观察是临床工作中一项重要内容,也是做好医务工作的先决条件。患者生命体征的改变,瞳孔和意识的改变,精神状态的紊乱,排泄物的异常,都为诊断、抢救、治疗、护理提供了可靠的依据。

(二) 服务患者、奉献社会

无论是谁,都希望能得到他人热情、文明的服务,但有些医务人员往往忽略了对他人的服务责任。要想彻底解决好服务的问题,就要提高服务意识,改善服务态度,构建和谐医患关系,服务患者、奉献社会。

1. 树立服务意识

有些医务人员之所以不能让患者满意,不是医疗技术的问题,而是没有服务患者的意识。他们错误地认为“患者是在求我们看病”,只看病不看人,只治病不治人,只关心技术不关心患者的满意度,重技术轻服务。在诊疗过程中,忽略了患者这个主体,主观臆断,因而造成医患之间人格的不平等,使患者产生距离感、生疏感和抵触情绪,最终影响患者的治疗。

这就需要医务人员坚持以科学发展观为指导,树立社会主义荣辱观,牢记服务宗旨,规范医疗行为,改善服务态度,提高医疗质量,提升服务质量,构建和谐医患关系。

2. 注重人文关怀

随着生活条件的改善,人们已经不满足于只是能看上病、看好病,而是希望能找到各方面都能令人满意的医生。

近年来由于大量高科技成果被引入临床,使医生对医学的人文特性逐渐忽视,产生了“高科技离临床医学愈来愈近,医务人员离患者愈来愈远”的现象。

患者在希望医院医疗设备先进,医生有技术、有能力治好病的同时,更希望医务人员的耐心、关怀和帮助。

医务人员的人文关怀还体现在医务人员的语言艺术上。在医疗服务中,语言灵活主要表现在处理一些与患者的矛盾方面,因为患者与医务人员及医院难免会出现种种矛盾,产生这些矛盾的原因往往是个别医务人员言语不慎引起的。例如有的患者向医务人员提出各种各样的要求时,即使这些要求经过努力也无法满足,医务人员也要注意语言的灵活表达,不能使用“不行”、“没有办法”等这类直接拒绝的语言,而应说“我会尽量想办法”等,即使最后办不到,也让患者感觉你已经尽力了。

二、服务就是营销

营销和服务理念是所有高瞻远瞩的企业发展的源泉及动力,医院也不例外。营销理念的培养最重要的是树立全员营销意识,强化全员服务意识,要求有文明的举止行为、优质的服务心理、良好的工作态度。

(一)文明的举止行为

文明的举止行为,是医院核心竞争力的重要外在表现。医务人员要时时、处处、事事以自己礼貌、得体的举止行为,服务于患者,为构建和谐医患关系而努力。

在病房巡视的时候,医务人员要做到“四轻”,即说话轻、走路轻、操作轻、关门轻。

当患者情绪暴躁时,医务人员千万不能以愤怒回报,应先安抚患