

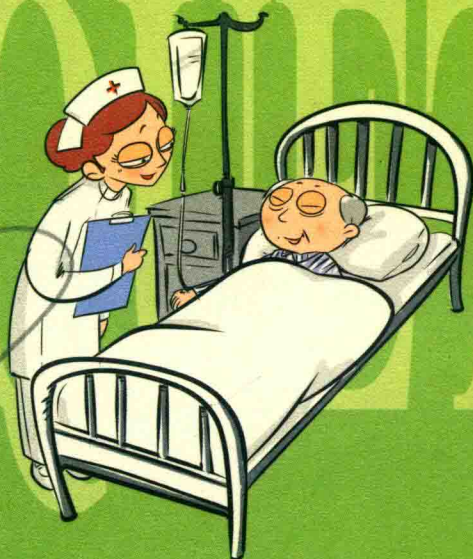


靳斓礼行天下系列

医护礼仪与 医患沟通技巧

第二版

靳斓 / 著



世界百强及部委机关的十多年培训经验，靳斓为您倾情揭秘：

深具实战价值的经典医护礼仪内容。

全面分享广受关注的医患沟通技巧！



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

医护礼仪与 医患沟通技巧

第二版

靳斓 / 著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

医护礼仪与医患沟通技巧 / 靳斓著. —2 版.

北京: 中国经济出版社, 2018.5

ISBN 978-7-5136-5191-2

I . ①医… II . ①靳… III . ①医药卫生人员—礼仪 ②医药卫生人员—人际关系学
IV . ① R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 092369 号

责任编辑 陈 瑞

责任印制 马小宾

封面设计 任燕飞工作室

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 北京金明盛印刷有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 16.75

字 数 177 千字

版 次 2018 年 5 月第 2 版

印 次 2018 年 5 月第 1 次

定 价 49.00 元

广告经营许可证 京西工商广字第 8179 号

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010-68330607)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010-68355416 010-68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390) 服务热线: 010-88386794

据《健康时报》报道：某患儿感冒，家长排了约3小时队，就诊不到5分钟，没等家长介绍完病情，医生就开了17盒药，交费857.34元。患儿家长把就医过程发布到微博上并感叹：这不是医院，是大药房。引发了网友几乎“一边倒”的评议。

某位老患者来到一家大医院看病。给他看病的中年医生没问病情，看了看检查结果就开药，前后不到两分钟。老患者不干了，去投诉中年医生。医院于是重新安排了一位年轻医生，经验当然不如那位中年医生。但这位年轻医生不仅看检查结果，还观察了他的身体、询问情况，并给了很多建议，最后才开药方。这位老患者满意地告诉医院：还是这位医生医术好。

医者仁心。

所谓“仁心”，在患者看来就是医护人员对自己的关爱、尊重，以治疗病痛的躯体、安抚脆弱的心灵。

而近几年，医患关系的问题似乎特别突出，医护甚至被认为是高风险职业。

我们知道，现在的医疗模式已发生了巨大变化。医疗工作已从传统的“以疾病为中心”，发展到“以患者为中心”的整体护理模式。

也就是说，患者来医院，不仅仅是为解除身体的病痛，更希望得到心理上的关爱。前者是医护人员基本的职责，后者是医护人员应有的医德。

现行体制下，医院要生存、发展，就要吸引更多的患者前来就医。这就要求医院不仅要有良好的医疗硬件条件，更需要医护人员提供良好的医疗服务。

央视网《女孩左腿手术右腿挨刀》的一则报道，除了让众多网民为6岁女孩小颖的健康担心外，更愤慨于当班医护人员视工作规范为儿戏的不良医德医风。

或许在医护人员眼里，患者就是一具具有病患的普通躯体而已。但在患者看来，每个人都是唯一，健康弥足珍贵，生命只有一次。无疑都渴望医护人员能够尊重自己的感受、重视自己的病患，对医护人员抱以康复甚至挽救生命的殷切期望。

被誉为“中国小儿外科之父”的中国工程院张金哲院士认为“行医，是爱的艺术”。“爱”，需要用能让患者感受到的行为或语言表现出来。

据央视网报道：山西某地的一名医生，在对一名产妇例行常规检查时，突然发现脐带脱落在体外。胎膜早破，脐带脱垂，意味着不及时抢救，最多8分钟胎儿就会死亡。为利于抢救产妇和胎儿，这名医生双膝跪地托举胎头。从发现脐带脱垂到胎儿出生，无论是在推车上，还是在手术台上，她始终保持跪地托举胎

前言

头的姿势达半小时。在听到宝宝哭声的那一刻，她才长长松了一口气。

2016年9月，浙江大学医学院附属儿童医院心脏外科副主任医师石卓，抱着有先天性心脏病、两岁多的患儿看手机动画片的照片，瞬间萌化了所有人，大呼“人间有爱”。据现场医务人员介绍，18日，该患儿要做心脏手术。进入陌生环境，又没有父母陪伴，患儿一进手术室就害怕地大哭。石卓见状，一边抱起哄着，一边从手机里翻出自己女儿平时喜欢看的英语动画片。

作为医务工作者，不仅要有高超的医术，还要有高尚的医德医风、人性化的服务和高效的沟通，处处体现出对生命的敬畏和人性的关爱。这些对于患者身心健康的恢复、医患关系的和谐，将产生无可替代的积极影响。所以，加强医护人员的礼仪修养，规范医护人员的举止行为，提升沟通技巧，已成为现代医疗工作中不可或缺的环节。

而这些年的医护礼仪培训经历，不同的医院都告诉我同样的问题：患者的不满、投诉乃至纠纷，往往是因为医护人员的不当行为——态度不耐烦、表情冷漠、语言失当、举止失礼……虽然这些不当行为所占比例很低，但带给患者及其家属的不良感受，影响却极大。

鉴于此，结合10多年的礼仪培训经验，我把医院主要岗位最常遇到的问题逐一做了介绍，希望能对广大医务工作者起到一定借鉴

靳斓礼行天下系列
医护礼仪与医患沟通技巧

作用。但鉴于文字表达的局限性，以及医院岗位设置和最新医疗手段使用程度的不同等因素，书中不足之处在所难免，真诚欢迎广大读者多提宝贵意见。

靳斓

2017年3月于北京

第一课	患者需要什么样的医护服务	01
	他山之石	02
	讲究医务道德	03
	良好的服务意识	07
	良好的工作态度	12
	注重人文关怀	19
	小提示大道理	22
第二课	医护形象礼仪	23
	他山之石	24
	头发和面容礼仪	25
	个人卫生礼仪	26
	微笑服务礼仪	28
	注意眼神关注	33
	医护着装规范	35
	小提示大道理	39
第三课	医护举止礼仪	41
	他山之石	42
	医护工作仪态要求	43
	向患者致意礼节	44
	工作站姿有讲究	46
	医护走姿规范	51
	医护坐姿礼仪	53

靳斓礼行天下系列
医护礼仪与医患沟通技巧

工作蹲姿规范	57
工作手势及禁忌	57
控制自己的音量	61
小提示大道理	64
第四课 窗口岗位礼仪	65
他山之石	66
岗前准备与恭候礼仪	67
挂号收费接待礼仪	69
药房接待礼仪	72
医技接待礼仪	75
窗口服务注意事项	78
小提示大道理	81
第五课 护士岗位礼仪	83
他山之石	84
护士职业素养要求	85
岗前准备与恭候礼仪	88
护士接待礼仪	90
不同患者沟通礼仪	96
护士场景服务礼仪	103
对患者的关爱礼仪	108
护士电话礼仪	111
与医生交往沟通礼仪	113
护士交接班礼仪	118
护士岗中行为禁忌	120
小提示大道理	123

目 录

第六课 优质医生礼仪	125
他山之石	126
岗前准备与接诊致意	127
医生门诊接诊礼仪	130
医生急诊室礼仪	133
医生病房礼仪	137
与患者交往礼仪	141
医护交往礼仪	148
医生岗中礼仪禁忌	151
小提示大道理	154
 第七课 优质医患沟通技巧	155
他山之石	156
关注和关心的原则	157
表达出对患者尊重	161
医患沟通技巧	165
医护提问和告知技巧	170
医护说服患者技巧	174
医患情景沟通礼仪	176
特殊岗位沟通技巧	184
药房岗位	188
医护文明用语	188
医护沟通忌语	193
患者临终关怀	197
医护人员心态调节	200
小提示大道理	201

第八课 行政后勤办公礼仪	203
他山之石	204
办公环境礼仪	205
日常办公接待	211
不同的迎送礼仪	216
公务称谓礼节	218
公务介绍礼仪	220
公务名片礼仪	223
办公电话礼仪	226
医院网上接待礼仪	228
工作会议礼仪	230
上下级交往与沟通	235
同事间交往与沟通	238
餐桌举止礼仪	242
食堂用餐礼仪	244
患者投诉处理技巧	246
医疗纠纷处理技巧	251
小提示大道理	255

The background of the entire page is a repeating, light gray floral or damask pattern on a slightly darker gray background. The pattern consists of stylized flowers and scrolling vines.

第一课

患者需要什么样的医护服务

THE
FIRST LESSON

他山之石



据《华商报》报道：某医院接诊一位宫颈癌晚期的患者，就在手术结束输血的时候，医护人员错将O型血的患者，输入200CC的AB型血！

我们知道，这种情况容易产生溶血反应，抢救不及时就会有生命危险。

医院当天就发现问题，并组织了10余名专家，成立紧急救治组，对患者展开急救，使患者脱离危险。在媒体面前，医院领导向患者及其家属郑重道歉，并承诺会做出相应的赔偿、承担患者以后的治疗费用。

为医院在紧急时刻的救治措施及坦诚、担当的态度点赞。但医护人员的失误，给患者及家属带来的身心伤害，却永远无法弥补。

医护行为动辄人命关天。患者到底需要什么样的医护服务？这是我们必须思考的。

对于医疗本身来说，医患关系一定程度上并不是对等的，医护人员处于绝对权威的地位，患者对病症束手无策。这就要求医护人员不仅通过医疗手段医治，还应有良好医务道德和服务意识，通过举止、语言来关爱，以安慰敏感、脆弱的心灵，从而达到最佳的医疗效果，共建和谐的医患关系。

讲究医务道德

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

韦教授 40 多年来操作各种四肢再生手术 5 万多例。在手术中千方百计地恢复患者的手的功能，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赞誉和敬重。

唐代著名医学家孙思邈在《备急千金要方》序中说：“人命至

重，有贵千方。一方济之，德愈至此。”这种“大医精诚”的医德精神，自古以来便被“救死扶伤”的医者奉为圭臬。

不忘初心砥砺前行，方得始终。

凡是真诚治病救人、在医学任何一个领域颇有建树的医务工作者，无疑都具有很强的道德良心感，他们用实际行动捍卫着对医疗事业的忠诚。而一个缺乏医务道德的医务人员，不可能成为关爱患者、建功立业的优秀医者。

热爱本职、恪尽职守

热爱本职工作是防病治病、救死扶伤的前提，也是对每位医护人员的基本要求。爱因斯坦说过：“热爱是最好的老师，事业取得成功的钥匙是兴趣和热爱。”崇高的使命要求医护人员必须认真负责、一丝不苟、胆大谨慎、尽职尽责。2003年我国发生“非典”疫情，广大医护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，有的医务工作者甚至献出了宝贵生命，展现出新时期医务工作者高尚的医德风范；2014年，面对非洲的埃博拉疫情，我国“援非抗埃”医疗队，侠骨柔情里诠释着超越生死的医者大爱。

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。在与患者交往中，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

患者恢复健康是医护人员义不容辞的职责，不论患者地位高低、容貌美丑、关系亲疏、经济状况好坏，必须一视同仁、平等对待。

公私分明、廉洁自律

公私分明，是每位医护人员应有的道德品质。医护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。应严格要求自己，保持清正廉洁，不可把职业变成牟取私利的筹码。要求每位医护人员提高医德修养，加强法制观念，自觉接受监督。

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，医护之间、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，故意出难题刁难他人。应当相互尊重、团结协作、谦虚谨慎、取长补短、互相支持、友好竞争。

敏锐的观察和判断

医护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，发现他们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，予以对症而有效的治疗。

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。

遵守工作规范和流程

据《华商报》报道：医院值班医生给剖宫手术切口疼痛的患者开了杜冷丁 100 毫克肌肉注射的医嘱单，并给护士下了给另一位新出生呼吸急促的男婴继续严密观察的医嘱。值班护士没认真查对医嘱，错将 100 毫克杜冷丁注射给了新生儿，致其死亡。让人痛心不已。

讲究医务道德，还应包括在医疗工作中，严格遵守工作规范、工作流程的规定。遵守工作规范、工作流程，或许烦琐一些，某些时候好像不太方便，但却可以最大限度减少医疗事故的发生。医疗无小事，如因一时不遵守操作规范或流程而引发的的问题，对医务人员来说可能只是一时的偷懒，但对患者来说就是病痛的加剧，甚至是付出生命的代价。

保护患者的隐私

张金哲院士说：“有的年轻医生为了方便主治医生给病人查体，在病房里连招呼都不打就去掀病人的被子，这让我看不惯。”

无论是《执业医师法》还是《护士管理办法》，都对患者的隐私保护有明确的规定。患者隐私包括：患者个人身体的秘密，主要指