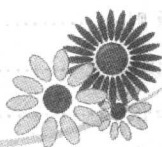


目 录



第1章 医务礼仪概论	(1)
第一节 医务礼仪的基本概念	(2)
一、内涵	(2)
二、特点	(2)
三、作用	(4)
四、与相关学科的关系	(5)
第二节 医务礼仪的历史渊源	(6)
一、发展概况	(7)
二、不同时期的特点	(8)
三、历史局限性	(11)
第三节 医务礼仪的学习	(13)
一、适用对象	(13)
二、学习意义	(13)
三、学习方法	(14)
第2章 医务礼仪的原则和要求	(16)

第一节 基本原则	(16)
一、尊重原则	(16)
二、平等原则	(18)
三、和谐原则	(20)
第二节 知识要求	(22)
一、专业知识	(22)
二、医德修养	(23)
三、整体素质	(28)
第三节 医务活动礼仪	(29)
一、交谈礼仪	(29)
二、诊断礼仪	(40)
三、治疗礼仪	(43)
四、护理礼仪	(47)
 第3章 医务礼仪的基本常识	 (52)
第一节 仪容	(52)
一、头发	(53)
二、面容	(54)
三、其他容貌	(56)
四、皮肤保养和化妆	(57)
第二节 仪态	(66)
一、手势、手姿及禁忌	(67)
二、身姿及禁忌	(72)
第三节 仪表	(82)
一、正式场合的女士衣着	(83)

二、正式场合的男士衣着	(91)
三、休闲场合的衣着	(106)
四、色彩搭配常识	(107)
第4章 医务礼仪相关常识	(110)
第一节 通讯	(110)
一、电话礼仪	(110)
二、书信礼仪	(115)
三、电子邮件礼仪	(120)
第二节 餐饮	(122)
一、中餐礼仪	(124)
二、西餐礼仪	(128)
三、酒、茶、咖啡	(136)
第三节 出行	(147)
一、乘汽车	(149)
二、乘火车	(152)
三、乘飞机	(152)
第四节 馈赠	(154)
一、馈赠前的准备	(154)
二、礼品选择	(155)
三、赠礼与受礼	(156)
四、送花常识	(160)
五、吉祥物品	(164)
第五节 求职	(173)
一、求职准备	(174)

二、面试技巧	(179)
三、网上求职	(181)
第5章 医务礼仪文献撷萃	(183)
第一节 中国古代医德名篇	(183)
一、张仲景《伤寒杂病论·序》	(186)
二、孙思邈《备急千金要方·大医精诚》	(188)
三、龚廷贤《万病回春·医家十要》	(190)
四、陈实功《外科正宗·医家五戒十要》	(191)
第二节 国外著名医德文献	(193)
一、希波克拉底誓言	(194)
二、迈蒙尼提斯祷文	(195)
三、日内瓦宣言(日内瓦协议法)	(197)
四、护理伦理学国际法	(197)
五、悉尼宣言	(199)
六、国际护理学会护士守则	(200)
七、夏威夷宣言	(202)
八、爱丁堡宣言	(205)
九、赫尔辛基宣言	(208)
十、新世纪的医师职业精神——医师宣言	(214)
第三节 中国现代重要医德规范文献	(219)
一、中华人民共和国医务人员医德规范及实施办法	(220)
二、中华全国医院自律公约	(222)
第四节 医学生礼仪道德规范	(223)

一、医学生誓言	(224)
二、高等医药院校学生行为规范	(224)
三、高等学校学生行为准则	(225)
四、实习医师礼仪常识	(227)
五、医学生日常礼貌用语	(227)
第五节 节日(纪念日)礼仪	(228)
一、健康宣教节日	(228)
二、感情沟通节日	(236)
三、节日(纪念日)汇总	(246)



医学礼仪是医学的重要组成部分，是医学工作者必须具备的基本素质。

医学礼仪是医学工作者必须具备的基本素质。

第一章 医务礼仪概论

医学礼仪是医学的重要组成部分，是医学工作者必须具备的基本素质。

医学礼仪是医学工作者必须具备的基本素质。

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以习俗、习惯和传统等方式固定下来。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

礼仪的内容涵盖社会生活的各个方面，关于礼仪的著述也非常丰富，如商务礼仪、交际礼仪、公共礼仪、政务礼仪等等，其中涉及医务礼仪方面的论述，引起了医务工作者的关注。

医务工作者是时刻同各种人群打交道的群体，他们的一言一行，牵动着患者敏感的神经；他们的一举一动，体现出医务人员对患者的关注程度。

社会经济的快速发展，促使人们日益关注自己的身心健康，也使人们对医务人员的期望值越来越高。

医务人员不仅要有精湛的医术、高尚的医德，还要具备礼仪常识，才能让患者放心，让社会满意。



我们提出医务礼仪的基本概念,不仅有其历史的渊源,更有其现实的意义。

第一节 医务礼仪的基本概念

一、内 涵

医务礼仪,是医务人员运用普通交际礼仪学的规范和原则,在医疗实践活动中处理与其他人员之间相互关系的交际活动规范。

医务礼仪属于职业礼仪范畴,要遵循医务工作特殊的交际形式和特点。它既是医务人员素质修养的外在表现,又是医务人员职业道德的具体体现。

医务礼仪是普通礼仪与医学、医学伦理学、医学管理学等研究领域的交叉。它以普通交际礼仪为基础,又有其行业的特殊性,是医务人员进行诊疗活动中长期形成的、被大家公认的、自觉遵守的道德准则和言行习惯。

二、特 点

基于医疗行业本身的特殊性,医务礼仪表现出服务性、专业性和私密性等基本特点。

(一)服务性

一般来讲,医务人员与患者或来访者之间是服务与被服务的关系,这就决定了医务礼仪具有服务性的特点。

明确了这个特点,医务人员在工作接待时,就要时刻注意自



己的言谈举止,为服务对象创造一个优美的服务环境,提供优质的服务。

医务礼仪的服务性,要求医务人员在与服务对象交流时应大方而热情、诚恳而细心,详细询问有关病史和感受;诊治时态度谦和、举止文明,尽量使其感受到体贴入微的服务,取得患者的信任和配合。

总的原则是要做到有礼有节,既不可漫不经心,拒人于千里之外;也不可矫揉造作,一味取悦对方。

(二)专业性

医疗服务不同于一般的服务,其特点是为服务对象提供医疗保健方面的专业服务,其侧重点在医疗,是在医疗活动的过程中体现服务。所以,医务礼仪有其专业性。

在医疗服务的过程中,服务者与被服务者不是对等的关系,往往表现出主动与被动的关系。同时,诊疗活动中有许多专业性的要求,如询问的专业用语、查体的规定动作、查房的标准站位等,都有区别于其他服务活动的特殊要求。

医务礼仪的专业性,要求医务人员在服务时掌握主动权,在充分尊重对方的同时,遵守医疗规范,不可因迁就对方而提供不应有的服务。

(三)私密性

由于要对服务对象进行全面而深入的了解,以便明确诊断、正确医治,所以医务人员常常需要了解对方的个人行为甚至隐私,因此医务礼仪突破日常礼仪的界限,表现出私密性的特点。

如对患头痛、失眠、抑郁、焦虑等疾病患者,探讨病因必然会涉及其夫妻子女关系、同事邻里关系等个人隐私;治疗生殖泌尿





医务礼仪

系统疾病常要问到性生活、月经、性功能等敏感问题。

医务礼仪私密性的特点,要求医务人员充分尊重和体谅对方,尽可能少地涉及隐私问题,尽量一对一地询问和诊治,并为其保密。

三、作用

医务礼仪除具有普通礼仪的沟通、协调和教育等基本作用外,还具有以下重要作用。

(一)有利于病人的康复

俗话说“良言一句三冬暖”。患者疾病在身,心情本来就不好,医务人员的一个微笑、一声问候、一句暖心的话语、一个友好的手势、细心周到的治疗、嘘寒问暖的关爱,都可能使患者情绪放松,心情愉悦。

同时,贴心周到的服务,常常使患者愿意倾诉,从而使医者更准确地把握病情,有利于正确诊治、提高疗效,利于病人的康复。

(二)有利于树立医院的良好形象

医务礼仪是医德的外在反映,是“以人为本”的具体体现。在医疗活动中,如果每个医务人员都能自觉遵守职业道德,把个人利益与医院发展紧密结合起来,讲究医务礼仪,传播医院文化,改善医患关系,就能够使病人在医院感受到家的温暖,树立医院良好的形象。

(三)有利于医药文明的发展

中外医学史上,医药文明总是与医德建设相伴而生、相互促进、共同发展的。在科技发展日新月异的 21 世纪,在社会主义



市场经济条件下,医药文明的发展更离不开医德建设。(三)

高尚的道德是医药事业发展的内在动力,医务礼仪的实践必将促进医德建设,促进医药文明的发展。

(四)有利于和谐社会的建设

医疗卫生行业是社会主义精神文明的重要窗口。在构建社会主义和谐社会的过程中,大力倡导和实践医务礼仪,必将促进医药卫生行业的行风建设,树立行业良好形象,进一步改善医患关系,促进和谐社会建设,促进社会主义精神文明建设。

四、与相关学科的关系

医务礼仪作为一门学科,与不少学科有着非常密切的关系,值得探讨。

(一)与医药学科的关系

医务人员的立业、立身之本首先是治病救人、为广大民众提供医疗保健服务,这就决定了医务礼仪与医药学的密切关系。没有扎实的医药学知识和技术作基础,就不会吸引患者或健康需求者前来就医和咨询。没有服务对象,医务礼仪就成了无本之木。医务工作者如果不能为患者解除病痛、为健康需求者提供良好的医疗保健服务,即便礼仪多么到位、规范,也不称职。

(二)与普通礼仪学的关系

医务礼仪是建立在普通礼仪学基础之上的一门学科。普通礼仪是源,其基本原则是纲;医务礼仪是支脉,是普通礼仪在医药行业的具体运用。因此,对于医务礼仪的理解和掌握应是对普通礼仪学习和运用的进一步延伸,学习医务礼仪离不开普通礼仪学的原则和方法。





(三)与医学伦理学的关系

医务礼仪与医学伦理学关系密切,前者强调的是对表象的规范和要求,后者则侧重于对心灵、本质、内在标准的修炼和把握。一内一外,密不可分,缺一不可。只有表里如一、内外一致,才是医务礼仪的真谛。

(四)与公共关系学的关系

公共关系学是研究行政管理和经营管理活动中如何与公众进行双向传播与沟通的一门应用性学科。它教会人们处理复杂社会关系的能力和技巧。医务礼仪中的一些技巧和方法,借鉴于公共关系学;学好了医务礼仪,也会对公共关系的处理起到积极作用,二者关系密切。

第二节 医务礼仪的历史渊源

医务礼仪,古已有之,随社会的发展而丰富。它不仅反映了不同历史时期礼仪内涵的变更,也反映了不同历史时期礼仪外延的发展。

礼仪道德是人类社会特有的现象。动物只能依靠自身器官从自然界获取现成的东西来维持生存,弱肉强食是亘古不变的自然法则。人则不同,在社会生活中,人的活动在群体中进行,彼此结成了一定的社会关系,即物质关系和精神关系。物质关系主要指生产资料的所有制关系,精神关系则是物质关系的直接或间接反映。人们有意识、有目的地去调整这种社会关系,促进相互间的友好接触与交往,从而产生礼仪道德。



一、发展概况

古人云：“中国有礼仪之大，故称夏；有服章之美，故称华。”中华民族素有礼仪之邦的美誉，礼仪文化源远流长。现代人类学、考古学、历史学的研究成果表明，礼仪是人类文明的产物，它伴随着人类的产生而产生，伴随着人类漫长的发展史而逐渐走向成熟。

公元前两千年左右，我国已有尧舜禹禅让之礼。商代礼仪已发展到了相当的水平。周朝时重视礼乐，几成定制。春秋战国时百家争鸣，对礼乐进行深入的探讨和改革。汉高祖重定礼仪为“三纲五常”之制。以后各代封建王朝都继承了前代的礼制，且不断深入发展，至元明清形成了一套完整的封建礼仪体制，其核心是孔子提倡的“孝悌”、“忠恕”之道。中国现代礼仪滥觞于1840年鸦片战争后的西风东渐，雄起于1919年的“五四”新文化运动，最终形成于1949年新中国成立以后。

世界各国都有各自的礼仪规范，有其发展的轨迹，大体与中国的礼仪发展轨迹相似。西欧国家的礼仪，也大多走过古代产生时的简陋、到中世纪的繁琐复杂，再到后来简约实用的过程。历史上由于欧洲文艺复兴运动等以人为本思潮的崛起，对世界各国礼仪的演变产生了重要影响。近现代时期随着世界各国交往的不断频繁，民族融合的不断加深，使得礼仪不断减弱地域性和民族性，趋于一致，逐渐形成了被世界各国各民族都能接受的现代礼仪。

现代礼仪通常被人们认为是国家政府机构或社会团体及各阶层人民群众在正式场合和日常政治、经济、生活活动中所采取





的行为、语言等规范,社会主义制度下的礼仪礼节属于道德范畴,是社会主义精神文明、公共道德极其重要的组成部分。

现代礼仪以相互尊重、信任和平等为核心,其礼仪形式与其所处国家的社会体制、社会制度、民族的风俗习惯、人们的文化素质以及社会物质文明和精神文明程度等密切相关,符合特定历史条件下的社会道德规范。

随着社会生产方式和生活方式的不断变革,人们思想观念的不断变更,礼仪礼节也向着符合道德和社会行为规范的方向发展,使一些能够传达人们真实情感,被双方领悟和接受、约定俗成的行为举止成为新的礼仪形式。

二、不同时期的特点

世界各国的医学活动,在各自的发展中,产生了许多对医德、礼仪进行规范的内容,散见于诸多古文献中,对当时的医学活动有着重要影响,有的至今还在影响着现代的医疗活动。数千年的中国医学史,保存着大量的有关医药职业道德礼仪的记载,对医药事业的宗旨、医务人员的品德作风和业务素质、处理同道之间的关系等方面都有明确的要求和论述。了解这些内容对我们理解中国现代医务礼仪有着重要的作用。

中国传统的医德礼仪起源于原始社会。传说中的伏羲氏画八卦、制九针;轩辕氏察明堂、论经脉;神农氏尝百草、制丹丸,其目的都是为了“疗民疾”、“拯夭亡”。

“民有疾,未知药石,炎帝始味草木之滋,尝一日而遇七十毒,神而化之,遂作方书以疗民疾,而医德之矣。”《通鉴外纪》记述了先人为寻求治疗良方而尝百草的高尚品德。

中国传统医德礼仪形成于商周至魏晋时代。奴隶社会时期形成了最早的以尊君为核心的神权、政权合一的礼仪。随着生产力水平的进一步发展,社会分工越来越细,出现了专门从事医药工作的知识分子,他们之间的交流,体现了相互尊重的职业礼仪。

《黄帝内经》中的黄帝与岐伯、少师等人谈论医道,相互尊重,彬彬有礼。如黄帝问:“请问离合出入奈何?”岐伯“稽首再拜”回答说:“明乎哉问也!”在各篇章中,黄帝都是“愿闻其会”、“愿闻其度”、“余愿闻五十营”、“愿闻众人之度”等。一个“愿”字,表示黄帝很谦虚地希望了解有关内容的态度,同时也说明首领与部下之间也存在一种交往礼仪。

该书表现出的医德礼仪思想主要体现在以下几方面:一是重视生命,人命至重、至贵,如“天覆地载,万物悉备,莫贵于人”;二是谦虚好学、广博多识,如医者应“上知天文,下知地理,中知人事”;三是实事求是、治病求本,如“治病必求于本”;四是见微知著、防重于治,如“圣人不治已病治未病”、“上工救其萌芽”;五是坚持科学、反对迷信,如“拘于鬼神者,不可与言至德,恶于针石者,不可与言至巧”等。

在交流中,人们的话语也非常合乎礼仪,如对生殖器官、怀孕等生理现象、妇科疾病等,一般不直接说出,而是用一些文雅的词语代替。

在中国历史上,儒家伦理思想对中国社会和文化的影响极深,中医传统礼仪也深深打上了儒家伦理思想的烙印。儒家伦理思想的核心是“仁”,它的基本观点是“爱人、行善、慎独”。儒家认为医药是“仁术”,医药工作者必须是“仁爱之士”,必须以救



医务礼仪

人活命为己任,以对患者“无伤”为准则,必须做到热爱医药、笃志勤学、精通技术、谨慎细心、广济众生。

汉代著名的医药学家张仲景,在所著《伤寒杂病论》自序中明确指出,医药追求的宗旨是“上以疗君亲之疾,下以救贫贱之厄,中以保身长全,以养其生。”他明确地把治病救人规定为医学的目的,把医生钻研医术同为人民解除病痛联系起来。

唐代以来至鸦片战争爆发时止是中国传统医德礼仪的发展阶段。唐代是我国封建社会的鼎盛时代,医药事业处于世界领先地位。朝廷和官府十分重视医药事业的发展,也加强了医药法规的建设。为了保证用药安全,唐代颁布了我国第一部药典——《新修本草》,还颁行了医药管理的律令,以法规的形式保证了医药职业道德礼仪规范的贯彻。

唐代医药伦理思想的代表人物、著名医药学家孙思邈,一生扶危济困,为医药事业做出了卓越的贡献,被后人尊称为“药王”。他的不朽著作《备急千金要方》中的《大医习业》和《大医精诚》两篇,是我国历史上最早专门论述医药伦理思想的重要文献。在这两篇文献中,他提出了医药人员在思想品德、专业素质、对患者态度、与同行关系等方面的道德礼仪准则,认为不求名利、正直清廉,是医务人员品德修养的重要内容,认为举止端庄、礼貌待人、不贪淫色、不图财利,才能获得病家的信任。

宋元明清时期,医疗水平和医务礼仪有了新的发展。这一时期相继涌现出一大批人民爱戴、品德高尚的医药学家,如被誉为“金元四大家”的刘完素、张从正、李杲、朱震亨,明代伟大医药学家李时珍等人,都是不慕功利、作风正派、精通医术、献身医药事业的实践者。他们不仅是医药科学技术领域的名家,也是实



践医药职业道德礼仪的典范。

他们对医务人员的道德礼仪有许多论述,如明代医家陈实功在《外科正宗》中提出医家的“五戒十要”,其中规定:“贫穷之家及游食僧道衙门差役人等,凡来看病,不可要他药钱,只当奉药。再遇贫难者,当量力微赠,方为仁术。不然有药而无伙食者,命亦难保也。”他特别强调对于那些地位低下、经济困窘的普通群众,更要给予同情,一心赴救,必要时还要无偿赠药,并在经济上给予支援。

清代周学霆在《三指禅》中说:病有大医不能治者,而草医却有办法治疗,故“大医见草医而惊讶,名医见草医肃然起敬也”。医务人员之间学术水平各有长短,彼此敬重、互相学习也是医务人员的一种职业礼仪。名垂青史的医药学家们,不仅医术精湛,而且医德高尚,是实践医学伦理道德和医务礼仪的典范,他们给后人留下了宝贵的精神财富,教育着一代又一代的医务人员。

三、历史局限性

由于历史的原因,传统的医务礼仪中也有一些束缚行医者手脚,影响医者与社会各界交流,影响医医和医患关系,影响诊治疾病效果和阻碍医学发展进程的内容,表现出其局限性,这是我们要特别注意的。

受古印度佛教的影响,古时的医者行医施药,一方面是出于侧隐之心,为了解除病人的疾苦,另一方面也是相信因果报应,为了“顺天命”、“积阴功”、“行阳德”,目的在于“图善报”。

中国明代医药学家陈实功在《医家五戒十要》中说:“为人何





轻利远害，以防还报之业也。”唐代医药学家孙思邈在《备急千金要方》中转引老子的话：“人行阳德，人自报之；人行阴恶，鬼神言之。”

中国古代一再强调忠君孝亲的思想，在《礼记·曲礼》中就规定“君有疾饮药，臣先尝之；亲有疾饮药，子先尝之”。“割股疗亲”被列为“二十四孝”之一，受到统治阶级的表彰和鼓励，之后又发展成为割胸、割指、割肋、凿脑疗亲等等。这些行为不仅不能为患者治病，反而带来更多人的不幸。这种以毁伤身体来表示孝亲的礼仪，实际上体现出了封建礼教的残酷性。

在“身体发肤，受之父母，不敢毁伤”和“死，葬之以礼，祭之以礼”等思想的束缚下，我国古代的医者对于人体解剖不敢问津。南北朝时期，一位妇女遵从丈夫遗嘱，解剖了丈夫的遗体，以探究病因，结果却被官府处死。清代医家王清任为了弄清人体的结构，不得不冒着世人的非议和嘲笑，甚至偷偷摸摸到义冢和刑场去观察尸体，历尽艰难，才写下了《医林改错》这一医学名著。

受“男女授受不亲”封建思想的影响，明代《习医规格》中要求，医生在为妇女诊病时，病重则“就床隔帐诊之”，病轻则“就门隔帟诊之”，而且医生都必须“以薄纱裹手”，多次谈到“病家不便，医者自袖薄纱”。在针刺妇女身体的某些穴位时，医生也必须要隔衣下针等等。

在中国历史上，如果某些药名、穴名与君主、帝王的名字重音或重字，必须避讳而不得被改名或换字。

中国几千年的历史发展给我们留下了丰富的有关医务礼仪的论述，有它积极向上的一面，也会表现出它落后的一面。