

医护人员 礼仪规范

提升医护人员职业素养，提高医护服务水平
和谐医患关系，从优化医护服务做起

医疗机构岗位培训必备手册



Etiquette of Medical Care Personnel

附DVD

行业专家指导
专业礼仪导师教解
医护行为礼仪规范

现代医护人员行为礼仪指导

叶炯贤 何映辉 张祥翊 编著
成都时代出版社

医护人员 礼仪规范

叶炯贤 何映辉 张祥翊 编著

成都时代出版社

图书在版编目(CIP)数据

医护人员礼仪规范 / 叶炯贤, 何映辉, 张祥翊编著. --

成都: 成都时代出版社, 2013.11

ISBN 978-7-5464-0779-1

I. ①医… II. ①叶… ②何… ③张… III. ①医药卫

生人员—礼仪 IV. ①R192

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第198317号

医护人员礼仪规范

YIHU RENYUAN LIYI GUIFAN

叶炯贤 何映辉 张祥翊 编著

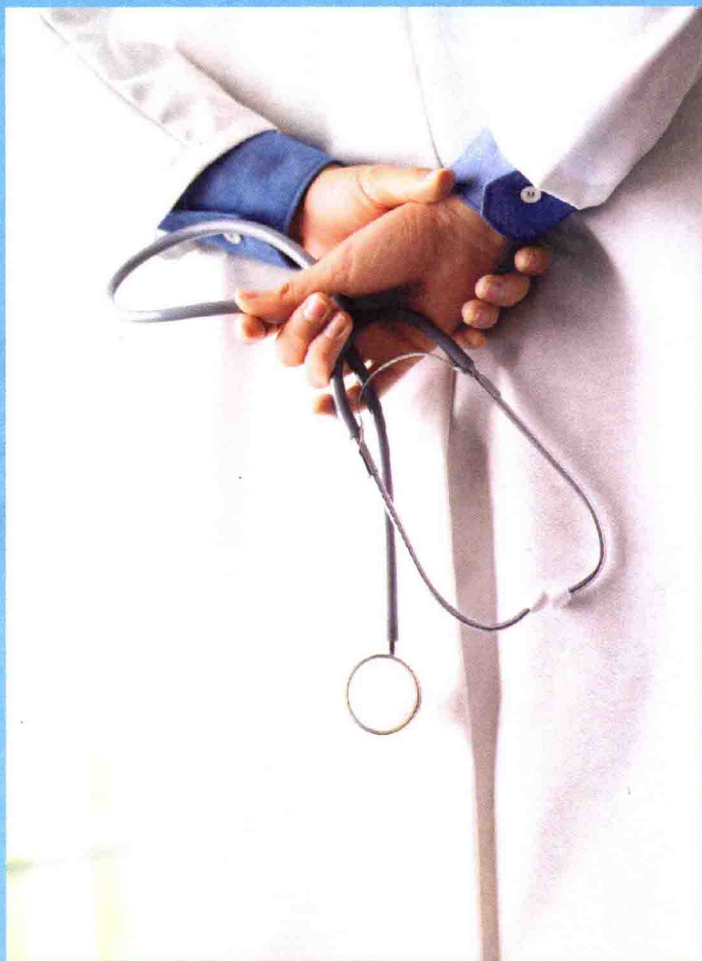
出品人	段后雷
责任编辑	周 慧
责任校对	傅代彬
装帧设计	中映良品 (0755) 26740502
责任印制	于燕飞
出版发行	成都时代出版社
电 话	(028) 86621237 (编辑部) (028) 86615250 (发行部)
网 址	www.chengdusd.com
印 刷	深圳市华信图文印务有限公司
规 格	787mm×1092mm 1/16
印 张	8
字 数	150千
版 次	2013年11月第1版
印 次	2013年11月第1次印刷
印 数	1-15000
书 号	ISBN 978-7-5464-0779-1
定 价	29.80元

著作权所有·违者必究。

本书若出现印装质量问题, 请与工厂联系。电话: (0755)29550097

序言 Prologue

涵养医德，真诚服务， 构建和谐医患关系



随着社会的发展及医学科技的日益进步，医疗模式也逐渐转变，患者对医疗机构的要求不再只限于简单的查病治病、开药打针等医疗技术，而希望医疗机构提供更优质、更贴心、更人性化的服务。单纯的技术型临床治疗机构向医疗与健康服务机构转变是当今趋势，由此，医疗服务机构的全员服务意识与服务水平愈发重要。

医疗机构人员的服务礼仪与行为规范是增强服务意识、提高服务质量必不可少的培训基础，好的礼仪与行为模式能对外树立医院优秀的品牌形象，能对内提高机

构内部的运营效能；学习和掌握规范的礼仪和行为，是现代医院完善制度建设、提升医护人员整体素质、优化医务服务、提高竞争力不可或缺的重要组成。

《医护人员职业礼仪规范》从医护专业角度出发，对医疗服务机构人员的职业礼仪行为，从基本仪容仪表、仪态举止到工作行为、语言沟通、涉外工作等行为都作了系统的指导。本书按医生、护士、导师、医技人员等不同职能分类，结合岗位工作做了分别的阐述，如急诊医生与病房医生的注意事宜、导医应如何迎送患者、医技人员遇到机器故障应如何应急等等。该书细致全面、图文并茂、实用性极强，便于学习和掌握。

值得一提的是，本书结合医患关系较为敏感、医患纠纷案例层出不穷的今天，从患者的角度出发，讲解医患沟通礼仪与技巧示范，包括：问候、询问、道歉、鼓励等常用表达和服务忌语，与老人、儿童、急症、伤残人士等特殊病患的交流技巧，与亡故病人家属的沟通方式等等医患纠纷敏感点的服务技巧，更为应对国际化社会的需要提供了医护常用英文100句等实用内容，与医院服务实际贴合并深入工作的具体事务，严谨详细，重点突出，是一本不可多得的现代医务工作者行为礼仪指导手册，适用于各医疗机构的岗位培训和医护人员自学提升。





Basic medical etiquette



第一章 医护礼仪是医院整体素质水平的体现

Medical Ethics and Etiquette Represent the Quality of the Whole Hospital

- 医护礼仪是医护人员的行为准则 2
- 医护礼仪是现代社会发展需求 2
- 规范的医护礼仪是医患沟通的桥梁 3
- 良好的心态决定服务质量 6
- 医护礼仪的基本要求 7
- 得体的言行举止 7
- 遵守职业道德 9
- 锻炼敏锐的观察判断力 10
- 掌握扎实的医务护理知识 11

第二章 医护人员基础礼仪规范

Basic Ethics and Etiquette of Medical Care Personnel

- 仪容仪表礼仪 13
- 发型 13
- 面容 14
- 个人卫生 15
- 着装 16
- 仪态举止礼仪 20
- 站姿端庄 20
- 坐姿优雅 23
- 走姿干练 26
- 蹲姿大方 30
- 眼神交流 31
- 神态表情 34
- 工作中的行为礼仪 37
- 医护语言沟通礼仪 45
- 语言规范 45
- 语言艺术 47
- 电话礼仪 49
- 涉外工作护理礼仪 53
- 涉外基本礼仪要求 53
- 涉外通用礼仪原则 54
- 涉外护理禁忌事项 55

第三章 各岗位医护人员礼仪规范

The Ethics and Etiquette for the Medical Care Personnel in Each Position

- 医生服务礼仪规范 57
- 服务职责 57
- 技能与礼仪规范 60
- 护士服务礼仪规范 65

服务职责.....	65	服务职责.....	83
技能与礼仪规范.....	67	技能与礼仪规范.....	84
● 导医咨询服务礼仪规范.....	80	● 医务人员礼仪规范.....	86
服务职责.....	80	窗口服务人员.....	86
技能与礼仪规范.....	81	后勤人员.....	90
● 医技人员礼仪规范.....	83	行政管理人员.....	93

第四章 医患沟通礼仪与技巧示范

The Etiquette and Skills for Doctor-Patient Communication

● 常见沟通技巧与问题处理.....	95	对临终病人的护理.....	107
与病人沟通时的语气.....	95	面对亡故病人家属.....	107
医护人员常用礼貌性语言.....	97	病人床头桌的处理.....	108
医护询问患者病情的技巧.....	99	病房摆花的禁忌.....	108
倾听病人倾诉的技巧.....	100	催交住院押金时的言行.....	108
在患者倾诉病情时插话的技巧.....	101	婉言谢绝的方式与技巧.....	108
适当鼓励患者的方式.....	102	医护人员要善用抚触沟通方式.....	110
查房中四大主要技巧.....	102	回答病人家属询问的技巧.....	110
面对医患纠纷的处理.....	103	● 医护人员服务忌语.....	111
面对应激的残疾人士.....	104		
行动不便者外出检查.....	104		
对老年患者的护理.....	105		
对儿童病人的护理.....	106		

附录 医护人员常用英文100句

The Most Common English Expressions for Medical Care Personnel



第一章 CHAPTER ONE

医护礼仪

是医院整体 素质水平的体现

Medical Ethics and Etiquette Represent The
Quality of the Whole Hospital

随着社会的进步，医疗技术得以迅猛发展，同时人们对医疗礼仪服务的要求也越来越高。医护人员不仅要懂得娴熟的护理技能，还应有端庄得体的行为举止，让患者在看病的过程中，享受到如沐春风的感觉，更能增加患者对医院的信任。

医护人员代表着整个医疗体系的形象，关乎着医院能否给公众留下良好的印象。医护人员得体的言行举止可以减少医患沟通障碍和矛盾，营造出和谐的医患关系。



医护礼仪是医护人员的行为准则

Serving According to Medical Ethics and Etiquette

礼

仪是社会人际交往的行为准则以及社会风气的真实反映，是民族精神和进步的标志。我国是推崇和讲究礼仪的国家，自古以来，人们就十分重视社会文明与道德，并随着社会的发展已经形成了一套完整的道德准则和行为礼仪规范。医护礼仪是礼仪中的一种，它建立在公共礼仪的基础之上，但因面向的对象是病患，因此医护礼仪又有着很强的专业性和独特性。



医护礼仪是现代社会发展的需求

医护礼仪综合了医护工作礼仪、临床案例等有关学问，起到了提高医护人员服务素质的作用。良好的医护礼仪是医护人员高尚情操与修养的体现，是职业素养的外在表现，也是医院完善的管理能力的展示。医护礼仪服务的专业化、规范化管理，是医护人员对病人表示尊重，是以人为本、以病人为中心认知的升华，是责任心与专业服务水平的自然展示。



医疗技术随着社会的发展在突飞猛进，患者对医疗卫生、医护礼仪的标准也在不断提高，医疗服务已经不仅仅局限于打针、输液、发药等简单工作，患者渴求的是为他们提供全身心、全方位的优质诊疗服务。医护人员除了做好常规护理工作之外，行为举止都需要做到专业、标准，从而体现出对患者无微不至的照顾与呵护。



规范的医护礼仪是医患沟通的桥梁

在诊疗的过程中，患者常常会依据医护人员对自己的言行举止，来判断和分析医护人员的工作态度和技能水平。医护人员的职业形象往往在诊治实践中得到体现，而医护人员职业形象的好坏直接影响着社会对这个职业的评价，更直接反映了医院医疗水平的高低。

医护人员只有了解医护礼仪在工作中所占的重要性，从而做到更科学、更规范，才能体现出医护礼仪的潜在价值，也才能最终使患者对整个医疗服务体系感到满意。

体现医护人员的工作态度

依据医护礼仪来判断工作者的工作态度，在医患交往过程中是非常普遍的。据心理学研究表明，人们对于与大众行为习惯、信念、见解相接近的行为往往表现出认同、接受的心理状态，但在与自己的观念有着明显的对立状态时，则会采取回避及逆反的心理。

在医患交往的大多数场合里，礼仪并不是一般的待人接物之礼仪，而是建立在各种基础医疗操作之上的行为模式直观地传递给患者的感受。即使严格遵循医护操作的流程去处理，但如果医护人员的仪表不整、行为不端，患者也许就会认为医护人员没有完全将自己的身心放在工作上面，至少工作态度是不端正的。



缓解紧张的医患关系

医护礼仪的调节作用主要表现在两个方面：一个是整饬他人对自己的印象；二是调节和改善医患关系。

首先，关于印象整饬，是在医患接触过程中，根据患者所期待的服务，选择和调整一定的语言和非语言行为，以达到有意识地控制别人对自己形成各种印象的过程。医护人员常常借助礼仪来调整自己的行为，以达到印象整饬的目的。医护对象也常常依据自己的直接观察和感受，来评价护理的质量以及自己所受的待遇，并据此调整自己在医患交往中的行为。

其次，医护礼仪的调节作用体现在对医患、护患关系的调整、润滑和整合上。医护礼仪作为一种医患接触的方式，可以将临床活动行为纳入一定轨道，以保持医患交往中应有的秩序。人们恰当有序地处理相互关系，使交往得以顺畅融洽地进行，从而产生良好的“人际氛围”，使交往双方互相吸引，从而建立和发展良好、和谐、健康的医患关系。



医疗服务模式转变的一种形式

我国的医疗水平并不比国外的落后，但是医疗服务模式却没有随着医疗水平的提高而提高。这是因为医疗的服务模式与服务理念没有得到根本性的转变，几十年的计划经济体制使得人们不重视服务，更漠视服务在医疗过程中所起到的作用。随着医疗服务水平的不断进步，过去以医院为主导的卖方市场逐步转变成了以病人为主导的买方市场。目前，如何转变观念，提高服务水平，为患者提供更加人性化的服务，越来越被各家医院所重视。

以往的医疗工作多以方便医务人员工作、方便治疗为出发点，现在逐步转变为以病人为中心的服务模式，即在有利于治疗的条件下，尽可能地方便患者，易于为患者所接受。譬如，医院

拆除了所有低矮狭小的窗口，将其改造成上部为透明玻璃，符合人体工程学的柜台；每层均设有收费窗口，并增加收费窗口的数量，既方便了患者交费，也减少了病人上下楼之苦；医院除了把引导标志设置得更为明确、醒目之外，还在门诊大厅增加导医的数量，随时为患者提供引导服务；电梯间采取站立式服务，开展电梯间礼仪，起到了问候、帮助、引导的综合作用；有些医院为保障病历的传递更加快速、准确、高效，还专门成立病历传递组，配备专用对讲机，减少病人等候病历的时间……所有这些措施的出发点都是为了更好的方便病人。通过对以往服务方式的改变，逐步建立和加强医护人员的主动服务意识，使医护人员的行为更规范，患者也就更满意。现代医疗体系中，医护人员正逐步改变高高在上的姿态，以亲切、真诚、体贴的新面貌出现在患者面前。



良好的心态决定服务质量



服务质量是病人对医护人员穿着、仪表、行为、态度等外在表现的感受。一个人的态度决定了他的行为，因此优质的服务首先是个态度问题，即要求医护人员对病人表现出足够的热情、尊重和关注。

医护人员良好的服务态度，能减轻患者身心的痛苦，促进医患间的理解与支持，从而提高服务质量。医护人员既要看好患者的病，更要了解患者的心理状态，满足患者的合理要求，使患者在接受治疗时有一个良好的心态配合治疗，以达到最佳的治疗效果。

医护人员如果没有良好的心态，那么责任心就会下降。医护人员如果在言语上对患者生冷硬顶，甚至对患者呼来喝去，不尊重患者的人格，不回答患者提出的疑问和给予必要的说明，那么，整个医护服务的质量就会大打折扣。患者对医护人员的信任感也会降低，甚至无法将自己的身体症状准确地表达出来。如此一来，不仅治不好患者的病，还会使医患纠纷变得更严重。

因此，医护人员应放下高高在上的姿态，多多为患者着想，学会换位思考，以良好的心态为患者服务。



医护礼仪的基本要求

The Basic Requirements of Medical Ethics and Etiquette

社会经济的快速发展，使医学模式从重视患者的生理和心理，向社会医学模式进行转变，医护人员的工作范围、职能和内容也相应地发生了变化。提高医护人员的素养，不仅仅需要提高专业技术，还必须结合医疗工作的特点，规范个人行为，注重礼仪文化、医德修养，使病人在就诊的过程中如沐春风、倍感关爱。



得体的言行举止

语言沟通是医患沟通的桥梁，医护人员在与患者交谈过程中，要注意语调、语气、语态及用词，懂得谦虚礼让；讲话的速度应快慢适中，不要过快，避免连珠炮式地讲个不停；语气要真诚，切忌轻浮；语言之美在于谦恭、和气和文雅；讲话时应注视对方，不要东张西望或随便摆弄衣角、头发、指甲等；尊重对方，对待患者应一视同仁，尊重他们的人格，维护他们的合法权利。当然，讲话用词要准，不能词不达意，言语表达要清晰易懂。医护人员彼此相互称呼时，可用职称或职务来称谓。对

患者的称呼可视年龄、职业的不同而不同，不能以床号代替姓名。

医护人员要将自己的爱心、关心、同情心和真诚的情感通过言语表达出来。例如，在清晨向患者问声“早上好”、“今天身体感觉怎么样”、“昨晚休息得怎么样”等等。在问候的时候不要忘记面带微笑，这会增加医护人员的亲切感。医护人员饱满的精神、亲切的目光、和蔼的态度，会给患者留下美好的印象，

使其获得真诚、温暖、信赖的感觉，无形之中给患者以振奋，这样能调动患者主体的积极性，主动配合治疗和护理，促进疾病的好转；相反，医护人员懒散拖沓，举止轻浮、神情冷漠，即使有娴熟的诊疗技术，也难以取得良好的医疗效果。

在患者问到自己的病情、护理及治疗情况时，医护人员应实事求是为患者解释，患者有“知情权”。但对于一些危重病患者，不应直言相告，应做到委婉、含蓄，以免给对方造成过大的心理压力。同时，患者还享有“隐私权”，在护理过程中，如涉及到患者的个人秘密、身世、财产等方面的问题，医护人员应履行保密的义务，对患者不愿陈述的内容不要追问。



在医护工作中，医护人员规范优雅的举止，不仅构成外在美，而且还映衬了个人的内心。医护人员在工作中的举止包括：站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬、握手、手势、各种操作动作等。如能将这些动作做到规范和标准，就能体现出一个医护人员的涵养，这些都能直接地影响到患者对医护人员的信赖和护理治疗的信心。医护人员的行为要适度、大方、稳重，不要随便偎依在桌边或床边，不要喷洒刺鼻性的香水，也不要佩戴过多的首饰；不随地吐痰、当众擦鼻涕和清理喉咙；面部笑容适当自然，谈吐礼貌、温文尔雅，不粗言恶语伤人，切忌嬉笑打闹，尽量使对方感到亲切、温暖。与患者接触的过程中，一定要遵循社会习俗，消除一切杂念，如此才能让患者感到安心。

遵守职业道德

各行业都应有崇尚和遵循的职业道德，不然就会陷入一种混乱无章的状态。医德是医护人员的职业道德，它以正确的人生观、价值观及世界观为基础，来确立自己的职业道德及行为规范，它是精神文明在医疗卫生领域的具体体现，是医护人员必须遵守的准则和规范。

医护人员的基本医德包括以下几个方面：

第一，热爱医护事业，有奉献精神，以防病治病、救死扶伤为前提，这是对每个医护人员的基本要求，也是医务工作者应有的医德风范。

第二，对待患者，不因对方身份地位的尊卑而另眼相待，要一视同仁，要尊重患者的生命、人格与权利。

第三，要注意语言表达的艺术性，与患者交流过程中要使用温和可亲的语言，能使患者感到温暖，增强战胜疾病的信心和毅力。

第四，要爱护公物、公私分明，加强医德修养、强化法制观念，自觉接受各方面的监督，这些是每个医护人员应有的道德品质。

第五，在临床医疗护理过程中，医护之间、护士之间、科室之间要团结协作，

