

医务人员服务行为规范

为了进一步加强医院工作人员的职业道德建设，规范医院管理和医疗行为，提高人员素质和医疗质量，做到文明服务、高效服务，努力营造良好的社会形象，特制定本规范。

● 服务作风：

- 1、乐于助人，态度热情、主动、耐心、细致、快捷、周到。
- 2、语言和善、语调亲切，举止有度，行为得体。
- 3、病人到达有问候声，病人离开有道别声，病人表扬有致谢声，工作不足有道歉声。
- 4、重视患者或家属的需求，并尽可能提供帮助。
- 5、诊疗服务中应认真听病人讲话。对病人提出的问题，应及时答复。不能立即答复的，应主动为病人查询，并及时告知病人。
- 6、同病人交谈，要注意倾听，精神集中，不随意打断病人的谈话或插嘴，以示尊重。
- 7、面对其它病人的询问不可以不加解释，简单回答“不行”、“不知道”、“不清楚”、“找你自己的医生”等。

● 工作纪律：

- 1、严格遵守作息時間。不无故缺勤，不擅离职守，不迟到早退，有事请假。
- 2、医院工作人员每天应提前 5-10 分钟上班，做好上岗前准备。
- 3、工作需要加班加点时，应服从安排。
- 4、不轧堆聊天、不吃零食、不吸烟、不干私活，在工作状态中不接、打私人电话。
- 5、保持工作环境的安静，避免大声喧哗、高声讲话等干扰他人的不礼貌行为。会议或学习时尽可能将手机调至震动位置。
- 6、如病人较多，或需病人等候时间较长，应向病人加以说明，告知大致等候时间，以得到病人的理解。

● 道德规范：

- 1、不向病人索要及收受财物礼品，不收受药商回扣。
- 2、不为一己私利做有损病人利益的事情，如开“大处方”、“过度医疗”等。
- 3、对所有病人一视同仁，不因病人贫穷而歧视，不因病人富贵而卑微。
- 4、以病人需求为第一要务，在诊疗的同时应对病人的痛苦表示尊重、理解、体谅，并尽可能对病人予以必要的帮助、鼓励、安慰。
- 5、结合病人及家属的经济状况、文化程度、风俗习惯、性格差异、家庭状况等，个性化对待每位患者，满足病人治病需求的同时，也应照顾病人的心理需求、社会需求等。
- 6、以冷静、理性的态度对待病人或亲属的批评和投诉，宽容患者的误解，妥善处理医患纠纷，避免与患者或家属发生争吵。
- 7、不在不适当会议论病人的病情及其它不宜公开的情况。
- 8、因诊疗需要必须询问病人隐私时应先向病人说明。
- 9、不私自向外界传播或提供医院有关资料。

● 着装礼仪

- 1、服装：工作时间应着指定工作服，佩戴胸卡。不能身着工作服走出医院。工作服应保持干净整洁。医院内不得穿无袖衬衫、低胸衣物、短裤，不可卷衣袖、裤腿、穿拖鞋或凉拖。尽可能穿软底鞋，避免穿高跟鞋及钉铁掌、打铁钉皮鞋。
- 2、头发：保持头发干净整洁，不可染成红、兰、绿等特殊颜色。男职工发不盖耳遮领，亦不能剃光头，女职工发不披散，亦不可梳奇异发型。
- 3、面容：女职工可以淡妆上岗，但不可当着病人面化妆，不得浓妆艳抹。男工作人员要随

时清洁面部，不留胡子和鬓角。

6、饰物：工作人员不得留（染）长指甲，不得戴耳环、手链、脚链等饰品。不暴露纹身及皮肤粘贴彩绘。不佩戴除黑色外其它颜色美瞳。

7、姿势：双目平视服务对象，不斜视病人。不得手插兜、插腰、不将腿放在椅子、沙发扶手或桌子上。

8、语言：文明用语、不讲脏话、不吹口哨、接听电话语气不可生硬。

9、手势：手势自然，手势幅度适当，不用手指指点病人以免引起病人反感或误会。

10、礼让：不与病人占、抢道。进出电梯请病人先行。因工作需要必须超越或超过病人时要礼貌致歉。在医院各部门检查、缴费均应自觉排队，不得因院内职工身份或为亲属朋友插队、加塞。

● **需要禁止的行为举止**

1、不在病人面前打哈欠、伸懒腰，打喷嚏需侧脸用手掩住口鼻。

2、不在病人面前挖耳、鼻、眼屎，摸脚、搓泥垢，抓头痒，修指甲，照镜子等。

3、不在病人面前剔牙、打饱嗝。

5、不随地吐痰、乱扔纸屑或杂物，并应劝阻他人乱扔，发现被乱扔的杂物等应随手拾起。

6、不得酒后上岗、进食异味较大的食品后应注意清除或尽可能戴口罩。

7、医院内不得吸烟