

工作人员服务礼仪及行为规范 手 册

 **惠州市中医医院**
HUIZHOU HOSPITAL OF TRADITIONAL CHINESE MEDICINE

二〇一〇年七月

前 言

文明服务、礼貌待人是医院文化建设和精神文明建设的重要内容。为了不断提高工作人员的职业道德素质，让病人得到优质、高效的医疗服务，我们需要建立保护大家并使大家共同受益的规则。

这是惠州市中医医院对人员管理的基本准则，请你仔细阅读，它会告诉你一些工作中必须了解的信息。我们相信本手册将会帮助我们建立一个互助、礼让、文明的工作环境。

医院团队信奉“崇德笃学 敬业济世”的训道，愿你与中医院共同发展。

祝你在惠州市中医医院工作顺心，事业成功！

惠州市中医医院

二〇一〇年七月

目 录

一、医务人员服务行为准则	1
二、工作人员行为规范（试行）	3
第一章 总则	3
第二章 医师行为规范	4
第三章 护理人员行为规范	4
第四章 医技人员行为规范	5
第五章 后勤人员行为规范	6
第六章 管理人员行为规范	6
三、工作人员服务礼仪	7
（一）着装	7
（二）工作标志	7
（三）仪容	7
（四）行为举止	7
（五）礼仪	8
四、工作人员文明礼貌用语、服务忌语	11
（一）常用文明用语	11
（二）医生文明用语	11
（三）护士文明用语	12
（四）医技部门文明用语	12
（五）窗口岗位文明用语	12
（六）机关后勤文明用语	15
医疗服务忌语30句	15
附：广东省医务人员医德规范实施细则	17

一、医务人员服务行为准则

一、服务思想牢

牢固树立医德关乎生命、质量就是生命、使命高于生命的意识。做到：一切以病人为中心，尊重患者人格与权利，不分职务身份，一视同仁，真诚关爱。

二、服务态度好

接诊病人热心、解释病情耐心、检查诊断细心、治疗护理精心、听取意见虚心。做到：语言通俗亲切，听诉耐心诚恳，询问仔细认真，对病人多理解、多体谅，不埋怨、不推诿，微笑服务。

三、服务作风正

想病人所想、急病人所急、帮病人所需、解病人所难、忍病人所怒。做到：合理检查、合理用药、合理收费，不收红包、不拿回扣、不受贿赂、不私自转介病人和外出手术会诊。

四、服务技术精

不畏疑难、刻苦钻研，一丝不苟、精益求精，努力掌握过硬技术本领，业务精通，操作熟练，诊断准确。做到：痛苦最小、耗费最少、疗效最好。

五、服务质量高

努力为患者提供个性服务、超值服务，在诊疗的各个流程、各个环节、各个方面优、精、细、快、实。做到：患者满意、亲属满意、自己满意。

六、服务形象美

注重人文修养，塑造良好形象，给病人以亲近感、信任感、安全感。做到：仪表端庄稳重、举止文明大方、衣着整洁统一、精神饱满振奋。

七、服务自律严

自觉践行医德规范，严守医疗法规，遵守各项操作规程。做到：慎微慎独、自我约束，不责行为、主动检讨，自觉接受处罚。

二、工作人员行为规范(试行)

第一章 总 则

第一条 为加强医院精神文明建设,提高医务人员职业道德素质,推进以病人为中心、创优质服务工作,制定本行为规范。

第二条 本规范是各类工作人员进行医疗活动的思想行为和服务工作的准则。

第三条 忠于职守,爱岗敬业。以救死扶伤,实行社会主义人道主义为己任,把病人利益放在首位,为解除病人疾苦而尽心尽责。

第四条 患者至上,热情服务。对待病人一视同仁。

第五条 文明行医,礼貌用语,仪表端庄,举止大方,对病人有爱心,对工作有责任心。

第六条 廉洁奉公,遵纪守法,乐于奉献,不谋私利。加强修养,严于律己,在医疗活动中,坚持实事求是。合理收费,自觉维护国家、集体和病人的利益。

第七条 尊重病人的人格和权利,为病人保守医密,实行保护性医疗。

第八条 同行同事之间,互尊互学,团结协作,互相支持,维护集体荣誉,维护行业形象。

第九条 开拓进取,钻研技术,博采众长,精益求精。严谨求实,奋发进取,不断汲取新的科学知识,不断提高医疗技术水平。

第十条 按规定着装,佩戴胸牌,衣着整洁。

第十一条 恪尽职守,遵时守责,准时到岗服务。

第十二条 严格执行各项规章制度和操作规程。工作认真,检查及时准确,操作周密细致。爱护仪器设备及一切公共财物。

第十三条 想病人所想,急病人所急,兑现服务承诺,落实便民

措施，为病人排忧解难。

第二章 医师行为规范

第十四条 坚持以病人为中心，认真履行医师职责，尽职尽责为病人服务，耐心解答病人提出的问题，方便病人就医。

第十五条 关心、爱护、尊重病人，不泄露病人的隐私，自觉维护病人的合法权利。

第十六条 严格依法执业，遵守各项技术操作规范，积极预防医疗差错事故的发生，对已经发生的医疗差错事故，按规定程序及时报告。

第十七条 认真执行首诊负责制，及时抢救急、危重病人。落实三级医师负责制，各负其责，把好医疗服务质量关，做到及时准确地记录病历等医疗文件。因病施治，合理检查，合理用药，合理治疗。

第十八条 在诊疗过程中，使用国家有关部门批准使用的药品、消毒药剂和医疗器械。除正当诊断治疗外，不使用麻醉药品、医疗用毒性药品、精神药品和放射性药品。

第十九条 在避免对病人产生不利后果的前提下，如实向病人及其家属介绍病情。未经医院批准并征得病人或者家属同意，不对病人进行实验性临床医疗。

第二十条 发现传染病疫情或者病人涉嫌伤害以及非正常死亡时，应按照规定向有关部门报告，并实事求是地出具医学证明文件。

第二十一条 遵守医师职业道德，不利用职务之便，索取、非法收受病人财物或者牟取其它不正当利益。

第三章 护理人员行为规范

第二十二条 忠于护理事业，尽心尽责地履行护理职责，热情、细心护理每一位病人，为病人排忧解难，按照整体护理的要求，切实做好基础护理、心理护理和分级护理。

第二十三条 尊重病人的信仰和风俗习惯，对病人一视同仁，维护病人的合法权益。

第二十四条 刻苦钻研业务，对技术精益求精，不断更新护理知识，学习新技术，提高护理业务水平。

第二十五条 医护密切合作，认真执行医嘱，按时巡视病人，细致观察病情。协助医师向病人作必要的解释、说明工作，消除病人顾虑，使病人配合治疗。

第二十六条 遵守各项护理操作规程，严格执行“三查七对”制度，防止护理差错事故发生。一旦发生差错事故，要按规定及时报告。

第二十七条 主动向病人宣传卫生保健科普知识，对病人进行健康教育，帮助病人树立战胜疾病的信心。积极维护良好的医疗秩序，为病人创造整洁、宁静、温馨的诊疗环境。

第二十八条 在护理活动中，坚持做到仪表端庄，举止稳重，语言文明，热情耐心。

第四章 医技人员行为规范

第二十九条 树立为临床服务的观念，面向临床，主动配合临床各科室，为临床诊疗提供科学依据。

第三十条 热情服务，病人至上，尊重科学，实事求是，及时出具检查报告，缩短病人诊疗时间。

第三十一条 作风严谨，一丝不苟，认真履行职责。检查前向病人详细交待检查注意事项；检查时细心检查可疑部位，避免差错；检查后认真登记检查结果，及时发送检查报告。

第三十二条 努力钻研业务，积极开展技术创新，开发诊断、治疗新项目，满足临床医疗发展的需要。

第三十三条 建立设备档案，管好医疗设备，认真做好医疗器械的供应、保养和检修工作。

第三十四条 严格执行药品管理法律法规，严格执行药品采购、保管、销售制度和制剂操作规程，保证药品和制剂质量，管好麻醉、

剧毒和贵重药品。

第五章 后勤人员行为规范

第三十五条 热爱后勤工作，努力学习有关业务知识，熟练掌握本职业务技能，主动为临床第一线及医院各部门提供优质、高效服务。做到下收、下送、下修，保证水、电、气正常供应。

第三十六条 厉行节约，堵塞漏洞，严防浪费。认真做好设备和物资的计划、审核、采购、验收、入库、保管、发放、报废、清点、回收等工作，为医院当好家、理好财。

第三十七条 爱护公物，搞好环境卫生，严格执行污水污物处理规定，保持医院环境清洁整齐优美。

第三十八条 做好防火、防盗、防毒等安全保卫工作。

第六章 管理人员行为规范

第三十九条 认真贯彻执行党的卫生工作方针、政策，带头遵纪守法和执行各项规章制度。牢固树立以病人为中心，为医疗第一线服务的思想，带领职工做好各项工作。

第四十条 作风正派，廉洁奉公，以身作则，吃苦在前，享受在后，办事公道，带头抵制和纠正不正之风。

第四十一条 尊重知识，尊重人才，任人唯贤。平等待人，团结同志，密切联系群众，倾听群众意见，注意调动群众的积极性。

第四十二条 工作认真负责，尽心尽责，真抓实干，密切配合。熟练掌握本职业务，经常深入实际调查研究，了解和分析各种信息，做到情况心中有数，决策科学正确，解决问题及时，工作讲究实效。

第四十三条 开拓创新，锐意进取。努力学习，更新思想观念，积极探索，深化改革，加强科学管理，不断提高医院工作水平。

三、工作人员服务礼仪

（一）着装

- 1、医务人员上班时间，必须按规定，统一穿着工作服。
- 2、衣帽整洁，衣扣齐全，不敞衣露怀，袖口不外露内衣；女同志裙长不超过白大衣，不穿艳色裤袜。
- 3、医疗工作时间不穿拖鞋（手术室及特殊检查科室除外）、高跟鞋、响底鞋，护士统一穿白鞋。
- 4、离开工作岗位后，不穿工作服去食堂就餐、到会议室开会、外出办事和逛商店等。
- 5、后勤工作人员上班着装要整洁、美观、大方、得体，不穿低胸、西装短裤和其他奇装异服。

（二）工作标志

全院工作人员上班时间，必须佩戴胸卡，胸卡要戴在左上胸，不能翻戴或插在衣兜里。

（三）仪容

- 1、淡妆上岗，不浓妆艳抹，不在门诊、病房等公共场所当众化妆。
- 2、头发干净整齐，男发不过耳，女发要束起在帽子里面，不外露。
- 3、手和指甲必须保持干净，女同志不得涂指甲油，男同志不留胡须。
- 4、工作时间女同志不戴耳环、耳坠子、戒指和手镯子。

（四）行为举止

全院工作人员举止要稳重、端庄、得体。

- 1、站立时，手臂自然下垂，男性双脚略微分开、女性双脚略成

“V”字型，双足跟并拢。切不可双手插兜、倚墙、靠桌、靠病人床等，也不要背手、抱肩、叉腰、弯腰。

2、入座、落座动作必须轻缓，坐的姿态要端正，两脚应自然弯曲并拢或前后稍稍分开，双手自然平放在膝盖上或桌面上，面向对方，离座时可顺手整理衣裙。坐时不可半躺半坐，翘起二郎脚，或不停地抖动脚尖等。

3、走路时要掌握好适当的速度，脚步要轻稳，不摇晃身体，双臂自然前后摆动。多人行走要两两并行，切忌勾肩搭背，边走边吃，嬉笑喧哗，无论在路上还是在走廊里一律靠右侧行走，非抢救时间不要快速跑动或跑步。

4、取放物品及开（关）门动作要轻，下蹲拾取低处物品时，脚要前后错开，上身自然弯曲，将物品拾起。

5、手持病历、书本时，手要放在病历或书本中央，上肢肘部弯曲至胸前一侧。

6、护士推治疗车时，要双手平行扶车，切忌一手拉车。

7、工作中使用手势要简洁、明确。在指引方向、介绍、让请时，手臂要伸直，手指自然并拢、手掌朝上，指向目标，同时身体要微微前倾。

8、不要在他人面前有不文明的举动，如抠鼻孔、挖嘴、掏耳朵、挠搔头发、伸懒腰、碰撞双膝或敲打桌椅等。不要用手指点或拍打他人，打喷嚏、咳嗽、打哈欠必须用手遮挡。

9、医务人员不能在病房、诊室、会议室等公共场所抽烟或吃零食。

（五）礼仪

1、上岗礼仪：

门诊开诊前，要有上岗仪式，医护人员集体向就诊患者问好，并介绍就诊须知。上岗前护士要集体诵读护理服务理念，上岗后要站立服务。

2、谈话礼仪：

与他人交谈时，语气要亲切和气，要讲普通话，表情要自然大

方。在聆听别人谈话时，眼睛要正视对方，专注有礼，不要中途打断别人谈话。在谈话中，不要拍拍打打，左顾右盼，显出不耐烦的样子，不要在谈话之中离开现场；不要只顾自己不停地讲，或者只与其中一两个人讲，而冷落了其他人。

3、电话礼仪：

当听到电话响三声内，应拿起话机跟对方通话，并且要在对方挂断电话后，才能轻轻放下话机。

4、查房站位礼仪：

(1)医疗、行政、后勤查房工作人员要穿工作服，必须提前到达查房科室，端坐一旁。

(2)主任医师查房：

主任医师站在病床右侧中央部，其左侧为副主任医师，右侧为主治医师。对面中央为住院医师，其右侧为总住院医师，左侧为进修医师和学生等。

(3)二级查房：

主治医师站在病床右侧中央部，住院医师站在病床左侧中央，进修医师和学生站在住院医师左侧。

(4)住院医师查房或到病房巡视时，如到病人床前，必须站在病床右侧。

(5)护理查房时，要求查房者站在病人右侧，其余站在对侧，查房车放置床尾。

(6)病房交班时，值班医生、护士要站立交班，双手自然下垂，交班完毕轻轻坐下。

5、接待礼仪：

(1)接待客人要热情大方，并及时放下手中工作，站起表示欢迎，并给客人让座、倒水。当客人告辞时应起身相送或送出门外，并欢迎下次再来。

(2)在与其他人相识时，可采取介绍或自我介绍的形式，自我介绍要主动谦虚，为别人介绍要遵循向年长者引见年少者，向女士引见男士，向职务高的人引见职务低的人的顺序，被介绍的双方应主动互致

问候握手。

(3)迎接乘车来宾时，要到车门口迎接，打开后座车门，年纪大的客人，应当伸手搀扶。

(4)递接名片要用双手，名片可从上衣口袋取出，不可从裤兜里拿取。接过名片后应认真看（或念）一遍，然后珍重地收藏，切不可随手向桌上一扔或向裤兜里一塞了事。

四、 工作人员文明礼貌用语、服务忌语

（一）常用文明用语

请、请坐、谢谢、对不起、请原谅、请稍等、谢谢配合、麻烦您了、没关系、别客气、您早、您好、您请、晚安、再见、慢走、不用谢，这是我应该做的。

（二）医生文明用语

- 1、您哪儿不舒服？有什么感觉？
- 2、我给您开了××、××检查，请检查后才来这里开药。
- 3、对不起，您要找的医生不在，有什么需要我帮忙的吗？
- 4“同志，为了您和大家的身体健康，请不要吸烟”。
- 5、“现在为您检查一下，请您配合，别紧张”。
- 6、您（您的病人）的病情需要留院观察，请您不要焦急，我们一定认真检查确诊，积极治疗。
- 7、您的病情已经基本清楚了，目前较稳定，请您回去后按时服药，如有变化及时再来。
- 8、您是什么时候发病的，开始有什么感觉，到过其他医院治疗没有？用过什么药，现在感觉怎样，请您详细告诉我。
- 9、您的亲人患的是××病，需要手术治疗，经我们研究认为，手术后病人病情会得到改善，但术中或术后也可能有××、××情况发生，请您考虑一下是否同意手术，您还有什么要求和意见，如果同意，为了向病人负责，请您签字。
- 10、您提出的意见我们诚恳接受，今后一定注意改进，感谢您对我们的帮助。
- 11、同志，请您不要客气，这是我们应该做的。
- 12、同志，您的心意我们领了，但您的“红包”（或礼物）请您

带回去。作为医生就是要为病人服务，我们的工作还有许多不周到的地方，请您提出来，以便我们进一步搞好工作。

（三）护士文明用语

- 1、同志，请问有什么事？
- 2、对不起，我正忙着，请稍候。
- 3、您的床准备好了，请跟我来。
- 4、请您镇静一些。
- 5、请安心疗养。
- 6、不要怕，不太痛的，请放松，我会慢慢推。
- 7、不客气，这是我们应该做的。
- 8、不用谢，不足之处，请多批评。
- 9、感谢您对我们的批评，我们以后一定改正，请原谅。
- 10、很抱歉，使您误解了，听我说一下好吗？
- 11、您哪里不舒服？让我看看。
- 12、请您按医嘱按时服药。

（四）医技部门文明用语

- 1、请您排好队，按先后顺序检查。
- 2、请在门口椅子上坐一坐，我们尽快安排。
- 3、检查正在进行，请稍候。
- 4、您的检查项目不在这，请到××室。
- 5、请您在接诊室登记编号。
- 6、登记后请您在候诊室等候。
- 7、请您到就诊医生那里取结果。
- 8、您做的这项检查，需××天后才有结果，麻烦您到时来看（拿）。
- 10、您的检查结束。

（五）窗口岗位文明用语

挂号收费处文明服务规范用语

- 1、“同志，请问您挂哪一科？”“请交x元x角”。

- 2、对初诊病人讲“请您把姓名、住址、电话填一下”。
- 3、这是您的挂号单，点好钱请到×楼×科门诊看病。
- 4、“对不起，今天没有xx的专家门诊，请x天来看（或请挂普通号行吗？）”。
- 5、对不起，请按次序排队交费。
- 6、当病人用较大票面挂号时，应问“同志，请问您有零钱吗？”如一时无法兑换时应讲“同志，请稍等，我去兑换零钱给您”。
- 7、“同志，您付的钱正好”或“收您x元x角，这是找您的钱，请收好，请拿好病历，到x科候诊”。
- 8、这是您交钱的收据，请保管好。
- 9、这是找您的钱，请您当面点清。
- 10、“同志，这是您的处方及收据，请拿好，并请点好零钱x元x角。
- 11、“对不起，这药现缺货，请您与医生联系一下”。
- 12、麻烦您把证件（证明、资料）拿出来，谢谢。
- 13、您出院的手续办好了，请拿好收据（单据）和余款等。
- 14、“我们工作还有不足之处，请多提宝贵意见”。
- 15、“对不起，由于我们工作做得不到位，给您增添麻烦，请原谅”。

药房文明服务规范用语

- 1、您好，请在这里交处方；请稍等；谢谢配合。
- 2、对不起，请按秩序排队取药，谢谢。
- 3、这是您的药，请拿好，请到一楼注射室打针输液。
- 4、对不起，这药暂时缺货，麻烦您请医生改换另一种药。
- 5、对不起，您的处方药名有误，请您找医生改正。
- 6、对不起，您的处方计价有误，请回收费处重新计价。
- 7、对不起，今天病人多，请再多等一会儿。

8、请问您的姓名，请出示发票核对取药，谢谢。

9、您好，这药一天X次，饭后（饭前、睡前）服，用法同时已写在药袋上，请您记住用法或看清药袋上用法后再服药，谢谢。

10、您好，这X包中药是分X天煎煮，每包里面有X小包冲剂，待中药煎好后加入冲服，谢谢，请慢走。

11、请您回去仔细阅读药品说明书，按医嘱服药。

12、这是中药（西药）窗口，请到对面西药（中药）窗口取药。

13、请您出示您的证件（身份证、麻醉药品专用卡等），谢谢您的配合。

14、谢谢，您提的宝贵意见和建议，我一定如实向领导反映。

15、刚才我的态度不好，今后一定注意改进，谢谢您对我的帮助。

住（出）院处文明服务规范用语

1、“请您出示住院通知单”。

2、“请您先预交x元”。

3、“这是您的预交费收据，请收好，结帐时带来”。

4、请您带上住院通知单到x病区住院”。

5、“对不起，这个问题不太清楚，我去电话咨询一下，请稍等”。

6、“请您帮忙填写一份调查表，感谢您的配合”。

7、“这是您的出院证和相关手续，请您收好”。

8、“我们工作还有不足之处，请多提宝贵意见”。

9、“对不起，由于我们工作做得不到位，给您增添麻烦，请原谅”。

急诊科文明服务规范用语

1、“进针有点痛，请您不要紧张，很快就会好的”。

2、“非常对不起，给您增添痛苦了，请允许我再打一次，谢谢”。

3、“别着急，您慢慢说，哪儿不舒服”。

4、“如果您有事，请按铃，我随时会来的”。

5、“我们工作还有不足之处，请多提宝贵意见”。

6、“对不起，由于我们工作做得不到位，给您增添麻烦，请原谅”。

（六）机关后勤文明用语

1、您好！请进。

2、您好！请坐。

3、您有什么事我能帮您办吗？

4、谢谢您向我们反映这个情况。

5、谢谢您向我们提出宝贵意见。

6、您要找的领导不在，有什么事我可以转达吗？

7、请放心，您提的问题，我一定如实向领导反映。

8、这件事我们会认真调查，秉公处理的，请您放心。

9、您要办的事，需请示领导，请稍等。

10、您需要哪方面维修，请留下科室电话。

11、近来抢修任务较忙，请放心，我们会尽快安排解决。

12、修好了，请您检查。

医疗服务忌语30句

1、你没有看表呀，快下班了，这个时候才来看病；

2、下班了，明天再来；

3、打针肯定会痛的，叫嚷什么；

4、着急什么，神经病；

5、喂，前面那老头；

6、我就是这样，不服气就去告吧；

7、你爱上哪告就上哪告，我不怕；

- 8、我的态度就这样，有意见找领导去；
- 9、我没空，你找其他人去吧；
- 10、你眼睛瞎了，没看见我正忙着吗；
- 11、您算老几？用这样的态度跟我讲话；
- 12、谁叫你长那么胖，血管那么难打；
- 13、刚才都告诉您了，还啰嗦什么；
- 14、我姓什么关你屁事；
- 15、您说这话没用；
- 16、你的病反正也好不了；
- 17、我已经跟你说过了，还问什么呀；
- 18、行了、行了，你回去吧；
- 19、你这人怎么那么笨呢；
- 20、不要在这啰啰嗦嗦，烦死人了；
- 21、喊什么，等一下；
- 22、跟你说了半天，你听到哪去了；
- 23、你自己不会找啊；
- 24、不是写着吗？自己看；
- 25、你不认识字啊；
- 26、你耳朵聋了，告诉过你多少次了还没记住；
- 27、出去、出去，都出去；
- 28、谁让你进来的，告诉你别进来，你偏进来；
- 29、跟你说再多，你也不懂，废事；
- 30、这事我不管，你找别人去。

附：广东省医务人员医德规范实施细则

第一章 总则

第一条 根据医院精神文明建设的需要及《中华人民共和国医务人员医德规范及实施办法》的基本要求制定本实施细则。

第二条 医德是医务人员必须具备的基本的思想道德素质，是医务人员与病人，社会以及医务人员之间关系的总和。医德规范是指导医务人员进行医疗活动的思想和行为的准则。

第三条 医德规范实施细则是促使医德教育，医德修养医德评价和医德规范各项要求的具体实施。医院工作人员只有树立了社会主义医德，并见诸可：行动，才能真正发扬救死扶伤，实行社会主义人道主义，全心全意为人民健康服务的宗旨。

第四条 本实施细则适用于各级各类医院及其人员，由院长负责组织实施。

第二章 医院各类人员医德规范要求

第五条 根据医院各类工作人员的工作特点，提出如下共同遵守的医德规范要求：

1、医院工作人员应以救死扶伤、防病治病为己任，实行社会主义人道主义，热爱本职，安心工作，坚守岗位，尽职尽责，认真执行各项规章制度，工作一丝不苟，不怕脏，不怕累，千方百计为病人解除病痛，献身卫生事业。

2、尊重病人的人格和权利，对待病人，不分民族、性别、职业、地位、财产状况，都应一视同仁，做到“四个一样”（生人熟人

一样；群众干部一样；院外院内一样；乡村城市一样。）3、对病人应语言文明，态度诚恳，举止稳重，仪表端庄，同情，关心和体贴病人，做到“五心”（检查细心：治疗精心：解释耐心；听取意见虚心：让病人及家属放心）。不发生冷、硬、顶、推现象。

4、遵纪守法，廉洁奉公，不以工作之便谋私利，不接受病人的吃请、馈赠，不准勒索病人财物，任何时候都要珍惜自己的人格、国格。

5、为病人保守医密，实行保护性医疗，不泄露病人隐私与秘密。

6、应团结协作，自觉维护集体荣誉，敬老爱幼，相互尊重，取长补短，共同完成各项任务。不应亲疏有别，忌贤妒能，危害团结，影响工作。

7、对业务技术应精益求精，虚心学习，刻苦钻研，有实事求是的科学作风和奋发向上的进取，吸收国内外先进经验，更新知识，开展新技术、新项目。积极参加改革创新，运用新的医学模式，发展医学科学，提高业务技术和医院管理水平。

第六条 医师(士)医德规范要求：

1、对病人诊断治疗及时准确，观察病情细心周密，抢救病人勇于负责，争分夺秒。

2、认真执行三级医师负责制，上级医师既要指导业务，传授技术，又要抓医德，带思想，带作风；同级医师要互相尊重，互相学习，互相支持；下级医师要尊重上级医师，虚心学习，服从指导。

3、积极吸收引进国内外新的医学经验，开展新技术，新项目，开展科研，发展医学科学。带头学习和运用新的医学模式，重视心理，社会因素对疾病的影响，调动病人战胜疾病的信心。

4、坚持医疗原则，自觉抵制和纠正不正之风，不开人情方、假诊断证明，不谎报数据，不剽窃他人的成果，不弄虚作假：出现差错事故及时向上级汇报，积极采取补救措施。

5、对需要手术病人，应慎重选择手术，采取最佳术式，术前周密准备，术中精心施术，术后细心观察。

对妇产科病人，检查设置应与外界隔离，男医生做妇科检查，必须有第三者在场，慎重对待性器官疾病，要充分考虑患者的性功能及生育功能。

对儿科病人应精心观察，细心照料，注意患儿身心影响，理解家长心情，取得家长合作。

对传染病人应早发现，早确诊，早治疗。严格执行消毒隔离制度，防止交叉感染，接触病人亲切诚恳，解除病人思想负担和恐惧。

对精神病人应尊重病人人格，不歧视，侮辱，打骂病人，深切同情，积极治疗。接触异性病人，态度和蔼有度，保持高度自爱。对病人伤人毁物行为，不报复惩罚，注意精神心理卫生和开放治疗，保护病人安全，保守病情秘密。

第七条 护理人员医德规范要求：

1、热爱护理专业，自尊，自爱，自重、自强。发扬细心准确，勤快周到，亲切体贴的优良护风，做好基础护理，心理护理和责任制护理。

2、勤学苦练，刻苦钻研，运用新的医学模式，更新护理知识，发展护理科学，开展新技术，提高护理业务水平。

3、医护密切合作，认真执行医嘱，巡视病人，细致观察病情，按时准确交接班，严格“三查七对”（摆药后查：服药，注射，处置前查：注射，处置后查。对病人要对：床号。姓名，药名、剂量，浓度，用法、时间）。防止差错事故。

4、勤于管理，保持病房良好的秩序和整洁肃静的休养环境。

第八条 医技人员医德规范要求：

1、应面向临床，主动配合，急病人所急，保证临床各科需要和发展，为病人服务。

2、以准确，及时，安全为原则，严格遵守操作规程，为临床提供科学数据和治疗检查方法。钻研技术，开展科研，增加医技新项目，提供诊断，治疗，检查新方法。

3、实事求是，不谎报数据，不开假报告，出现差错及时纠正，采取补救措施。

4、药剂人员应切实执行《药品管理法》及《药典》规定，操作正规，称量准确，细致审方，认真核对，防止差错，确保药品安全有效。开展临床药学，加强临床用药指导。

检验人员应统一标准，加强检验质量控制，保证检验工作质量，严格消毒隔离，认真处理污染物品。

放射人员在诊疗中要提高准确率，防止误诊，漏诊。加强本身和病人的防护。检查异性病人时，态度要严肃，举止要庄重。

营养人员应满足病人营养治疗需要，开展营养查房，营养治疗，发挥第二药房作用。

第九条 行政管理人员医德规范要求：

1、牢固树立为病人，为医疗第一线，为基层服务的思想，认真贯彻执行党和政府制定的卫生工作方针政策，带头遵纪守法和执行各项规章制度。

2、熟练掌握本职业务，经常深入实际，调查研究，分析和研究各种情况和问题，做到反映问题准确，决策问题科学，解决问题及时，调整关系合理，工作讲求实效。

3、办事公道，作风正派，自觉抵制和纠正不正之风，不利用职权之便谋私利和进行任何形式的打击报复。

4、领导处处，事事以身作则，为下级作表率，机关为基层作表率，坚持吃苦在前，享受在后，多办实事，提高效率。关心群众生活，注意工作方法，勇于改革创新，不断开创工作的新局面。

第十条 后勤人员医德规范要求：

1、认识后勤工作的重要意义，热爱后勤工作，树立为病人服务，为职工生活服务思想，工作尽职尽责。

2、熟练掌握本职业务技能，严格执行各项工作技术常规，言谈举止文明礼貌，文明生产，文明操作，要有认真细致，准确及时的作风，经常深入医疗第一线，坚持下送。下修，下收，送物上门，及时解决医疗第一线的需求。

3、勤俭节约，严格执行财务，物资管理，食品卫生等规章制度，认真执行岗位责任制，增强法制观念，遵守劳动纪律。

4、爱护公物，廉洁奉公，不以任何借口侵占，贪污公共财物，不拿公物送人情。严格执行隔离消毒，污水，污物处理规定，保持医院环境清洁，优美。

第三章 医德教育

社会主义医德教育，就是用马克思主义世界观，道德观和医学伦理原理，结合医疗卫生工作的职业特点，有组织，有计划地对医院工作人员(广范围的还包括医学院校学生，医药科研人员等)进行系统的社会主义医德教育。其目的是使医院工作人员，通过教育和实践，培养社会主义医德情感，锻炼医德意志，树立医德信念和养成医德行为和医德习惯，促进革命人生观，理想，纪律和高尚医德情操的形成，提高思想道德素质，从而使医院工作人员更好的履行社会主义医德义务，立志献身于社会主义医疗卫生事业和医学科学事业，全心全意为人民健康服务。

第十一条 医德教育的要求和方法：

1、应提高认识，加强领导。院长要把医德教育列入医院管理目标，建立医德教育组织系统，有医德教育的长期的，年度的，季度的计划和实施方案，有目标，进度和重点，具体落实到科室实施，对实施过程和结果进行分级的监督检查，及时反馈，使医德教育有组织保证。

2、医德教育原则和方法。应以正面教育为主，理论联系实际，循序渐进的原则，长期，反复地进行。要培训师资和骨干，选好教材，进行全员培训，分层次有重点的进行医学伦理学，医学心理学等系统教育，对医院新成员进行上岗前教育。应结合本单位的实际情况，根据不同人群的年龄、职务和思想文化水平等不同特点，采取多种多样(如系统讲授、演讲会、座谈会、报告会、研讨会等)的教育形式，与卫生改革，政治理论，理想纪律教育，日常政治思想工作及医疗工作的实际结合，坚持抓典型带一般，注重实效，做到“动之以情，晓之以理，导之以行，持之以恒”，使受教育者能看得见，摸得

着，感到亲切、具体、生动、实际，从而提高教育效果。

3、医德教育要有实效。各医院应有《医德规范实施细则》的具体实施方案和各类人员的医德考核标准及考核办法。有医德教育完成情况总结及医德教育效果分析，有医德应知会考试成绩及个人医德考核结果，建立医德考核档案。应有院风院貌，职工精神面貌，思想作风，医德行为，服务态度和各项工作及医院环境的变化对比。

第四章 医德评价

第十二条 对医院医德教育的评价方法

以医院医德教育的要求为评价考核标准，对各级医院实行分级评价。主要采取：听取群众，职工讲评，明查暗访，收集社会舆论的反映，医院自检自评和上级机关考核等方式进行。对医院教育先进单位应给予奖励，对医德教育的落后单位应给予批评，警告，限期改正。

第十三条 对医院工作人员的医德评价方法

医德评价考核是以医院行为为对象，以医德规范及细则要求为评价标准，对医院工作人员的职业道德行为进行评价。

医德评价标准可分为：医德高尚、医德良好、医德一般、医德缺欠，医德低劣五个等级。

1、自我评价：职工个人根据医德规范七条标准及细则要求，结合自己的医疗(工作)实践，进行自我评价。

2、科室评价：在自我评价的基础上，以科室为单位，根据每个人日常医德行为进行评价。

3、社会评价：医院，科室通过建立患者评议卡，意见簿，召开医患座谈会，明查暗访，收集电台，报社群众批评，表扬意见等形式，广泛征求患者和社会舆论对医院工作人员的医德医风的评价。

4、上级评价：由各级医德考核组织，对自我评价、科室评价、社会评价以及日常医德行为纪实，对个人进行全面的评价。(上至院长、书记、下至护理员、工人)逐级填写考评结果，记录存档，作为应聘、提薪、晋升及评选先进工作者的首要条件。

第五章 奖罚规定

第十四条 各级医院可根据本实施细则，制定具体的实施方案、奖罚细则或奖罚制度。

第十五条 对医德医风高尚的个人和集体应予奖励。

奖励分为：通令嘉奖，记功，记大功，升级，升职，并可以发给奖盒和奖品。

第十六条 对于违反《医德规范》，涉及行政制度，法规，损害病人健康和利益，损害医院荣誉的个人，应当分别情况，由医院或主管机关对有关人员给予行政处分。行政处分分为：警告，记过，记大过，降级，降职，撤职，开除留用，开除。

第十七条 个体诊所行医，医德败坏情节严重的，除第十六条处理外，经县(区)以上卫生行政部门核准，可给予暂停营业或吊销营业执照的处罚。

第十八条 对违反《医德规范》触及刑律，构成犯罪的个人，由司法机关依法处理。

