

# 石家庄医学高等专科学校附属医院

院字（筹）〔2023〕005号

石家庄医学高等专科学校附属医院

## 关于下发医院核心文化及员工手册的通知

各部门、各科室：

为传播医院核心价值观，凝聚团队，结合我院实际情况，编撰了医院核心文化、员工手册，对医院的办院宗旨、院训理念、进行全方位、系统性阐述。

现全院下发，请遵照执行。

附件一：《医院核心文化及其释义》

附件二：《医院员工管理手册》

石家庄医学高等专科学校附属医院

2023年10月10日

主题词：核心文化 员工手册 通知

石家庄医学高等专科学校附属医院

2023年10月10日印发

存档：行政人事部

附件一：

# 医院核心文化及其释义

## 第一章 医院核心文化

### 一、医院宗旨

#### 办院宗旨——“生命至上”

释义：生命至上，把生命放在第一位。每个人的生命只有一次，生命应该受到最高的尊重和珍视。保证人的全生命周期的健康发育和发展，为患者消除疾病，解除痛苦，延续生命是我们全体医务工作者的神圣职责。

### 二、医院愿景

#### 创建“医护奉献爱心、让患者治疗放心、服务称心的和谐型三级综合医院。”

奉献爱心：医护人员有良好的职业道德，将精湛的医术、优质的服务奉献给患者。

治疗放心：让患者在全治疗过程中感受到医院视病人如亲人的专业服务，信任技术，认可服务，我院绝不作无视生命健康的无良医院。

服务称心：用全方位优质服务赢得患者的满意，让患者满意是我们的追求。

### 三、医院院训

#### 院训——大医精诚、大德敦化、大爱无疆

释义：医术精湛、品德高尚、人民至上、生命至上、无私奉献。

1. 大医精诚——大医：指太医；精：指有精湛的医术，“博极医源，精勤不倦”；  
诚：指医者要有高尚的品德修养，有“见彼苦恼，感同身受”的大慈侧隐之心。

医护人员要认真学习、钻研、掌握最先进的医疗技术，用最精湛的医术来解除患者痛苦。

2. 大德敦化——大德：是指大功德，道德高尚；敦化：谓仁爱敦厚，化生万物；指大的德行使万物敦厚纯朴。

医护人员要品德高尚，敦厚淳朴，创建和谐的医患关系。

3. 大爱无疆——大爱：即“博爱”；无疆：指爱无疆界。

医务人员要有大爱之心，人人奉献大爱，让来院的患者时刻感受到医院对他的关心。

院训要求全体员工认真学习，成为大医，用精湛的医术为患者解除痛苦；做品德高尚的医务人员，视病人为亲人，对每一位患者奉献大爱之心。

#### 四、医院宣传口号

宣传口号——“要恢复康健，来医专附院”

### 第二章 医院品牌 logo

#### 一、医院品牌 Logo 及其释义

石家庄医学高等专科学校附属医院 logo 以莲花、爱心、医患人物、十字为设计元素，经过艺术化变形组合而成。



Logo 主体形状以莲花为基础，进行设计变形，莲花是美好、善良、圣洁、宽容大度的象征。整个莲花是由三个爱心组成，分别代表医护人员对患者奉献爱心、让患者放心、服务称心，这是医院的愿景，建设成为三心型和谐医院。“十字”符号，突出医院的行业属性。

## 二、院徽及其释义



院徽整体采用绿色，绿色是植物的颜色，它代表生命以及生命的状态，代表健康，使人对健康的人生与生命的活力充满无限希望；橙色是一种充满活力和能量的颜色，表达快乐、温暖和幸福的情感。橙色代表着太阳、光明和生命力。

附件二

员工手册



石家庄医学高等专科学校附属医院

SHIJIA ZHUANG MEDICAL COLLEGE HOSPITAL

# 员工手册

受控状态：A / 0

分发编号：SC/001

制 定 人：

审 核 人：

批 准 人：

生效时间：2023年10月10日

# 前 言

诚挚地欢迎您加入石家庄医学高等专科学校附属医院！

本手册内容适用于石家庄医学高等专科学校附属医院批准聘用的所有员工，旨在向所有员工介绍医院的各项管理规定及注意事项。

从您成为医专附院一员的那一刻起，就意味着您拥有了医专附院的荣誉和骄傲，享有了每一位员工共同享有的基本权利，并承担了相应的责任和义务。

请您详细阅读本手册，认真学习，深刻领会，并希望您以此手册为指南，自我管理，不断进步。相信本手册将对您今后的工作和事业有很大的帮助，请妥善保管。

# 目 录

董事长寄语.....	1
第一章 院徽释义与医院文化.....	2
第一节 院徽释义.....	2
第二节 医院文化.....	3
第二章 医院管理章程.....	3
第一节 员工权利与义务.....	3
第二节 聘用与离职.....	4
第三节 职业行为准则.....	6
第四节 考勤管理.....	8
第五节 奖惩管理.....	10
第三章 薪酬福利.....	10
第四章 学习与培训.....	11
第五章 安全保卫与消防.....	12
第六章 文化实践.....	12
第七章 医疗机构从业人员行为规范.....	14
第八章 石家庄医学高等专科学校附属医院服务用语与行为 规范.....	19
附则.....	37
员工手册阅读回执.....	38

## 董 事 长 寄 语

石家庄医学高等专科学校附属医院自 2022 年夏肇建，经国内外一系列优秀专家规划设计，将于 2023 年金秋时节隆重开业。这所医院肩负着社会的责任和使命，承载着医专附院创始人的理想和希冀，凝聚着每一名基层员工的辛劳和汗水，她正以厚积薄发的强大力量、踌躇满志的万丈豪情和喷薄欲出的旺盛生命力迅速崛起于省会三甲综合医院界！

展望未来，医专附院深感使命之崇高，责任之重大，医专附院始终把提高医疗水平、提升服务质量放在首位，紧跟时代步伐，软、硬件并驾齐驱，以服务燕赵、辐射周边城市、造福社会、福泽万家作为终身奋斗目标，不负政府重托，不负人民厚望，致力于创建国际标准的三级综合高端医疗品牌，在燕赵大地奏响医疗事业国际化的最强音！

进入医专附院，心潮激荡激情满怀；融入医专附院，奋力拼搏斗志昂扬；成为医专附院，心脉相通肝胆相照。每一名员工，都将淬炼成为医专附院的稳固基石，都将磨练成为医专附院的坚强脊梁。医专附院事业的辉煌未来，就像一幅徐徐舒展的画卷，正等待着每一位医专附院人挥毫泼墨、浓墨重彩；医专附院事业的锦绣前程，犹如一片奔腾不息的大海，正等待着每一位医专附院人勇立潮头、乘风破浪！

行路至远，砥砺前行；大医精诚，誉满杏林。医专附院人当以此共勉之。



# 第一章 院徽释义与医院文化

## 第一节 院徽释义

### 一、医院品牌 Logo

石家庄医学高等专科学校附属医院 logo 以莲花、爱心、医患人物、十字为设计元素，经过艺术化变形组合而成。



石家庄医学高等专科学校附属医院  
SHIJIAZHUANG MEDICAL COLLEGE HOSPITAL

### 二、院徽及其释义



院徽整体采用绿色，绿色是植物的颜色，它代表生命以及生命的状态，代表健康，使人对健康的人生与生命的活力充满无限希望；橙色是一种充满活力和能量的颜色，表达快乐、温暖和幸福的情感。橙色代表着太阳、光明和生命力。

## 第二节 医院文化

### 一、医院宗旨

#### 办院宗旨——“生命至上”

释义：生命至上，把生命放在第一位。每个人的生命只有一次，生命应该受到最高的尊重和珍视。保证人的全生命周期的健康发育和发展，为患者消除疾病，解除痛苦，延续生命是我们全体医务工作者的神圣职责。

### 二、医院愿景

**创建“医护奉献爱心、让患者治疗放心、服务称心的和谐型三级综合医院。”**

奉献爱心：医护人员有良好的职业道德，将精湛的医术、优质的服务奉献给患者。

治疗放心：让患者在全治疗过程中感受到医院视病人如亲人的专业服务，信任技术，认可服务，我院绝不作无视生命健康的无良医院。

服务称心：用全方位优质服务赢得患者的满意，让患者满意是我们的追求。

### **三、医院院训**

#### **院训——大医精诚、大德敦化、大爱无疆**

释义：医术精湛、品德高尚、人民至上、生命至上、无私奉献。

1. 大医精诚——大医：指太医；精：指有精湛的医术，“博极医源，精勤不倦”；  
诚：指医者要有高尚的品德修养，有“见彼苦恼，感同身受”的大慈恻隐之心。

医护人员要认真学习、钻研、掌握最先进的医疗技术，用最精湛的医术来解除患者痛苦。

2. 大德敦化——大德：是指大功德，道德高尚；敦化：谓仁爱敦厚，化生万物；指大的德行使万物敦厚纯朴。

医护人员要品德高尚，敦厚淳朴，创建和谐的医患关系。

4. 大爱无疆——大爱：即“博爱”；无疆：指爱无疆界。

医务人员要有大爱之心，人人奉献大爱，让来院的患者时刻感受到医院对他的关心。

院训要求全体员工认真学习，成为大医，用精湛的医术为患者解除痛苦；做品德高尚的医务人员，视病人为亲人，对每一位患者奉献大爱之心。

### **四、医院宣传口号**

**宣传口号——“要恢复康健，来医专附院”**

## **第二章 医院管理章程**

### **第一节 员工权利与义务**

#### **一、员工权利**

1. 员工对医院决策与管理有知情权、参与权。
2. 员工对改进医院各项工作有建议权。
3. 员工有按所付劳动享有报酬的权利。
4. 员工有接收医院培训、教育的权利。

5. 员工有受到尊重的权利。
6. 员工有申诉和不被歧视的权利。
7. 员工享有国家规定的其他权利。

## 二、员工义务

1. 员工有服从医院领导、维护医院利益的义务。
2. 员工有完成本职工作和上级交办任务的义务。
3. 员工有遵守职业纪律、保守医院秘密的义务。
4. 员工有宣传医院文化、塑造医院形象的义务。
5. 员工有勤奋学习、更新观念、创新工作的义务。
6. 员工有忠诚于医院、拼搏奉献的义务。

7. 当医院出现重大抢救任务或政府指令性救助任务，每个员工必须无条件的服从医院发出的指令，全力以赴的完成任务。

## 第二节 聘用与离职

### 一、聘用规定

1. 医院实行全员劳动合同管理，医院与员工建立劳动关系，应当自用工之日起一个月内订立书面劳动合同。在用工前订立劳动合同的，劳动关系自用工之日起建立。

2. 医院与员工签订的各项协议书、确认书、通知函等作为劳动合同的附件，与劳动合同具有同等法律效力。

3. 员工入职 5 个工作日内，如果您感觉与医院要求差距较大，提出解除劳动关系申请，医院将不支付期间的工资；如果医院感觉您与医院的要求差距较大，提出解除劳动关系要求，医院将支付您实际工作日的工资。

4. 自用工之日起一个月内，经医院书面通知后，员工不与医院订立书面劳动合同的，医院将书面通知员工终止劳动关系，支付用工期间的劳动报酬，但无须支付任何经济补偿。

### 二、离职规定

#### 1. 员工提出解除劳动合同

员工：须提前一个月提交《员工离职申请表》。用人部门/科室：收到员工辞职申请后，根据《员工离职申请表》确认离职相关事宜，经部门主管及主管院长签字后报送人事行政部。人事行政部收到离职申请后，明确员工离职日期，跟踪后续交接工作的办理，并呈院长审批。

## 2. 医院提出解除劳动合同

不符合录用条件或不胜任工作解除由用人单位/科室提交相关证明材料到人事行政部，人事行政部审核材料，符合条件的启动解除流程。双方协商一致解除。

员工：提交《员工离职申请表》或签署《解除劳动关系协议书》。用人单位/科室：通知人事行政部，确定员工离职日期等相关信息。人事行政部：收到用人单位提交的相关材料后，跟踪后续交接工作的办理。其他相关部门：收到员工离职信息后，办理员工离职相关交接工作。

## 3. 员工离职手续办理

员工：与主管沟通在规定时间内完成工作交接，并根据《员工离职工作交接清单》到相关部门办理离职交接手续。用人单位/科室：确认部门内员工的工作交接情况，填报员工出勤天数等。

人事行政部：收到部门负责人确认的工作交接计划后启动员工离职流转手续，办理相关的离职交接工作确认，并提供离职证明。其他相关部门：按照《员工离职工作交接清单》及部门的相关要求完成与员工的工作交接。

注：劳动合同的签订、变更、解除等按照国家、地方相关劳动法规和劳动合同的约定执行。

# 第三节 职业行为准则

## 一、政治思想

1. 热爱祖国、热爱人民、热爱中国共产党。
2. 遵守国家、政府法律法规和医院各项规章制度。
3. 树立高尚医德，爱岗敬业，全心全意为患者服务的理念。
4. 认同医院文化，自觉维护医院的利益和形象。

## 二、医德医风

1. 救死扶伤，实行社会主义的人道主义。
2. 尊重病人的人格与权利。
3. 对病人满腔热忱，平等公正，耐心细致，文明礼貌，有问必答，有求必应。
4. 文明服务，举止端庄，语言文明，态度和蔼，关心和体贴病人。
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. 互学互尊，团结协作，正确处理同行同事间的关系。
7. 严谨求实，奋发进取，钻研医术，精益求精，不断更新知识，提高业务技术水平。

8. 廉洁行医，克己奉公。
9. 保守医院秘密，严格遵守医院保密制度。

### 三、职工行为规范

1. 遵守医院各项规章制度、劳动纪律及各种行为规范。
2. 按时、保质、保量完成工作任务。
3. 不断提高思想道德素质和业务技术技能。
4. 根据岗位职责与权限，医务人员对所开具的医疗文书负责，不得出具与本专业不相符合的医学证明文件。
5. 未经病人及家属同意，不得擅自开展特种诊疗服务（抢救除外）。
6. 不得隐匿、伪造、涂改或擅自销毁医疗文书及有关原始资料。
7. 员工在工作时间不得做与工作无关的事情，未经相关领导批准，不得脱离工作岗位，工作时间不允许私人会客，不得在工作区域内喧哗、嬉戏吵闹，禁止参与赌博活动、吸烟、饮酒，涉及口角及员工打架斗殴事件。
8. 接听电话态度和气、热情，使用规范用语，委婉拒绝对方不合理的要求，对于非本职范围内的事情，不随意解答、许诺。
9. 员工禁止粗言秽语，行为不检、对病人及顾客无礼或态度欠佳，以及不可作出任何有损于职业操守及医院形象的行为。
10. 注意水、电、纸张等物品的节约，杜绝浪费现象。
11. 员工禁止盗窃、诈骗或私藏任何医院或病人的财物，不得接受患者、厂家等任何形式的馈赠（如红包、回扣等）和宴请，不得以任何方式或向他人或单位索取财物，违者依照医院相关规定严肃处理直至开除或交由司法机关处理。
12. 员工未经医院或主管领导许可，不得擅自使用医院物资、设备或开动医疗机器。

### 四、仪容仪表规范

1. 着装：工作时间按照医院要求统一着工装，男员工头发不得过长，不留胡须；女员工需将头发盘起，面部略施淡妆，不可佩戴首饰。医、药、护、技人员进入工作岗位，须穿工作服、工作鞋。
2. 举止：全体医护人员举止要落落大方、彬彬有礼。
3. 站立：姿势端正、直腰挺胸、目视前方、双腿站直。
4. 坐姿：轻、稳入座，坐姿直腰、挺胸，上体自然挺直，面容平和自然。
5. 语言：与顾客交谈，要精神饱满，保持微笑，语调亲切，声调适中，要讲普通话，

适时使用礼貌用语。

## 五、保密管理

1. 保密范围：医院重要决策、医院规划、规章制度、财务报表、统计资料、重要会议记录、员工人事档案、合同等及尚未进入市场或尚未进行公开的各类信息等。

### 2. 保密制度

严格按照医院保密制度规定，保守医院的秘密。

(1) 不准通过私人交往、通信等途径泄露医院机密；在对外交往与合作中需要医院提供机密事项的，应事先经院长批准。违者将严肃处理。

(2) 当发现医院机密已经泄露或者可能泄露时，应当立即采取补救措施并及时报告院长；违者将按相关规定处理；对于保守、保护医院秘密以及改进保密技术等方面成绩显著的部门或员工，医院将给予奖励。

## 第四节 考勤管理

### 一、作息时间

工作时间为每日 8:00-12:00, 14:00-18:00。根据特殊情况或实际工作需要，医院上下班时间会进行适当调整。倒班人员均按排班表规定时间和班次上下班，如遇节假日，各部门依照轮班表上下班。

### 二、出勤管理

(1) 未经上级领导批准，员工到岗时间晚于上班时间，视为迟到；早于下班时间，视为早退，并按医院相关规定进行处理。

(2) 无故缺勤或未经批准休假者将被视为旷工。

(3) 出如因工作业务需要外出培训进修、参加会议及指定活动等，应提前或事后填报《外出培训/进修申请表》，批准后报人事行政部备案。

### 三、假期管理

#### 1. 假期分类

福利假期：法定节假日、婚假、丧假、产假、工伤假、年休假。

非福利假期：病假、事假。

#### 2. 假期规范

法定节假日：按照国家规定执行。

婚假：3+15 天。

产假：158 天，如为多胞胎，每增加一胎，增加 15 天产假。违反计划生育规定者不

享有此假期。

病假：病假经我院医生签字后方可生效，未开诊前需附县（区）、社区级以上医院证明，确因急病，可通过电话等方式向部门负责人及人事行政部请假，补办请假手续。病假医疗期不得超过三个月。

丧假：三天。员工直系亲属（配偶、父母、子女、配偶父母、祖父母、外祖父母）去世。

年休假：员工入职满一年可休年休假，1年≤院龄<10年，5个工作日；10年≤院龄<15年，10个工作日；15年≤院龄，15个工作日。

事假：按规定提前一天办理相关手续。

#### 四、请假审批权限

类别	天数/类别	审核权限
普通员工	3天以内	部门/科室负责人
	3天（含）-10天	部门/科室负责人→人事行政部主任
	10天及以上	部门/科室负责人→人事行政部主任 →分管院长
部、科室主任（副）、负责人、护士长（副）	1、护士长（副）三天以内由护理部审批，三（含）至五天报人事行政部审批，五天以上报主管院长审批。 2、其他人员由主管院长审批同意；主管院长由院长审批同意。	

注：员工休假期未滿，需提前上班者，依照上述审批权限进行报批，并到医院人事行政部办理销假，否则视为休假；员工休假期滿需延长假期者，需由本人或委托人提前一天按上述批准权限电话申请。所延长的假期按事假处理，并须于休假期滿后三个工作日内补办休假手续。

### 第五节 奖惩管理

#### 一、奖励

##### 1. 奖励等级：

口头表扬、公告、嘉奖、晋升等。

##### 2. 奖励标准：

- (1) 为医院创造显著社会效益或经济效益者；
- (2) 维护医院安全，积极采取措施排除险情，为医院避免重大损失者；
- (3) 工作业绩突出，为员工表率者；
- (4) 遇有意外事件，奋不顾身、舍己救人者；
- (5) 举报院内贪污盗窃、营私舞弊、泄露机密、违法违纪等严重失职行为者。

## 二、处罚

(1) 处罚等级：口头批评、通报批评、降级、降职、解除劳动合同等。

(2) 处罚分类：

根据员工违纪性质、影响程度等因素分为以下几类处罚等级：

①轻微过失；

②中度过失；

③严重过失。

注：具体奖励、处罚办法详见《医院奖惩管理制度》。

## 第三章 薪酬福利

### 一、薪酬政策

医院薪酬福利执行绩效优先、兼顾公平、坚持向骨干员工和优秀员工倾斜的政策。

### 二、薪酬管理原则

人事行政部统一管理人员薪酬，实行岗位分级、级内分档的宽带薪酬标准。

薪酬信息属于医院机密信息，不得以任何形式向第三方打听、透露任何与薪资有关的信息。若将薪资信息向第三方透露，医院有权对此做出相应处理。

### 三、薪酬发放

医院薪酬标准以月度为计算单位，发放日期为每月 20 日。月薪计算周期为自然月。

注：特殊情况下，如因员工本人给医院造成经济损失或长期借款未还者，医院有权暂缓发放。

## 第四章 学习与培训

### 一、培训提供者

1. 医院各级管理者。
2. 医院人事行政部。



3. 外部专家、学者、专门培训教育机构。

## 二、培训形式

1. 内部课程：医院举办的内部培训课程。

2. 外部专门培训教育机构举办的各类课程。

3. 外出考察：医院适时组织员工进行外出考察学习。

## 第五章 安全保卫与消防

一、每位员工都要认真学习消防知识，掌握消防器材和设备的使用方法，具体做到四懂和四会，即：懂火灾的危险性、懂预防措施、懂扑救方法、懂逃生方法；会报警、会使用灭火器、会处理险肇事故、会疏散逃生。

二、每位员工都负有发现火灾或火情及时报告的义务。

三、如发生火警，应遵循有关人员的安排或指挥，维护秩序，关闭所有电器用具。

四、每位员工都必须了解相应应急程序以及安全出口，一旦发生这类灾害，需要立即疏散。

五、盗窃分子或其他破坏分子在医院作案时，在场的员工均应团结一致，加以制服，并送相关部门处理。

六、一旦发生险情要保持镇静，并立即通知保卫部门，由保卫部门或院领导决定是否报 119 或 110，切不可随意拨打 119 或 110，否则将承担法律责任和医院的从重处罚。

## 第六章 文化实践

### 一、行为培训(佩卡上岗)

1、医务人员统一着装，干净整洁，精神饱满，佩戴胸卡(注明姓名、职务、职称及所在科室)上岗。

2、党团员公示标志，发挥先锋模范作用。

3、行为站姿，塑造良好形象。

### 二、交班姿势、交班语言培训

1. 交班姿势:一律左手握右手站姿, 服装干净整洁, 佩戴胸卡。
2. 交班语言:大家好, x 月 x 日医生组夜班交班, 交班结束后, 请说:交班完毕, 谢谢!

### 三、工作岗位十不准

- 1、不许接打手机(不许发信息、不许有铃声)。
- 2、不许大声喧哗。
- 3、不许准穿带响声的鞋。
- 4、不许吸烟。
- 5、不许随地吐痰。
- 6、不许乱扔杂物。
- 7、不许涂带颜色的指甲。
- 8、不许留长发、胡须。
- 9、不许浓妆艳抹。
- 10、不许嚼口香糖。

### 四、公共服务用语

- 1、您好!
- 2、请!
- 3、请进。
- 4、您请坐。
- 5、请稍候。
- 6、您需要帮助吗?
- 7、对不起。
- 8、不客气。
- 9、谢谢!
- 10、请配合一下。
- 11、谢谢合作。
- 12、您很快就会好起来的。
- 13、祝您早日康复!
- 14、您走好。您慢走。
- 15、欢迎您检查指导工作。

16、请多提宝贵意见。

17、您提的意见很好，我们一定会认真改进的。

18、感谢您对我们工作的理解与支持。

### 五、医务人员十句文明用语

同志；您好；请进；请坐；请先回；请拿好；请放心；您慢走；对不起；再见。

### 六、实践训练

朗诵：不少三遍。

从我做起，从现在做起。

使用文明用语，践行服务规范穿白大衣必须戴胸卡！

见面要主动说“您好！”

## 第七章 医疗机构从业人员行为规范(全文)

### 一、总则

1. 为规范医疗机构从业人员行为，根据医疗卫生有关法律法规，规章制度，结合医疗机构实际，制定本规范。

2. 本规范适用于各级各类医疗机构内所有从业人员，包括：

(1) 管理人员。指在医疗机构及其内设各部门、科室从事计划、组织、协调、控制、决策等管理工作的人员。

(2) 医师。指依法取得执业医师、执业助理医师资格，经注册在医疗机构从事医疗、预防、保健等工作的人员。

(3) 护士。指经执业注册取得护士执业证书，依法在医疗机构从事护理工作的人员。

(4) 药学技术人员。指依法经过资格认定，在医疗机构从事药学工作的药师及技术人员。

(5) 医技人员。指医疗机构内除医师、护士、药学技术人员之外从事其他技术服务的卫生专业技术人员。

(6) 其他人员。指除以上五类人员外，在医疗机构从业的其他人员，主要包括物资、总务、设备、科研、教学、信息、统计、财务、基本建设、后勤等部门工作人员。

3. 医疗机构从业人员，既要遵守本文件所列基本行为规范，又要遵守与职业相对应的分类行为规范。

(1) 以人为本，践行宗旨。坚持救死扶伤、防病治病的宗旨，发扬大医精诚理念和人道主义精神，以病人为中心，全心全意为人民健康服务。

(2) 遵纪守法，依法执业。自觉遵守国家法律法规，遵守医疗卫生行业规章和纪律，严格执行所在医疗机构各项制度规定。

(3) 尊重患者，关爱生命。遵守医学伦理道德，尊重患者的知情同意权和隐私权，为患者保守医疗秘密和健康隐私，维护患者合法权益；尊重患者被救治的权利，不因种族、宗教、地域、贫富、地位、残疾、疾病等歧视患者。

(4) 优质服务，医患和谐。言语文明，举止端庄，认真践行医疗服务承诺，加强与患者的交流与沟通，积极带头控烟，自觉维护行业形象。

(5) 廉洁自律，恪守医德。弘扬高尚医德，严格自律，不索取和非法收受患者财物，不利用执业之便谋取不正当利益；不收受医疗器械、药品、试剂等生产、经营企业或人员以各种名义、形式给予的回扣、提成，不参加其安排、组织或支付费用的营业性娱乐活动；不骗取、套取基本医疗保障资金或为他人骗取、套取提供便利；不违规参与医疗宣传和药品医疗器械促销，不倒卖号源。

(6) 严谨求实，精益求精。热爱学习，钻研业务，努力提高专业素养，诚实守信，抵制学术不端行为。

(7) 爱岗敬业，团结协作。忠诚职业，尽职尽责，正确处理同行同事间关系，互相尊重，互相配合，和谐共事。

(8) 乐于奉献，热心公益。积极参加上级安排的指令性医疗任务和社会公益性的扶贫、义诊、助残、支农、援外等活动，主动开展公众健康教育。

### 三、管理人员行为规范

1. 牢固树立科学的发展观和正确的业绩观，加强制度建设和文化建设，与时俱进，创新进取，努力提升医疗质量、保障医疗安全、提高服务水平。

2. 认真履行管理职责，努力提高管理能力，依法承担管理责任。不断改进工作作风，切实服务临床一线。

3. 坚持依法、科学、民主决策，正确行使权力，遵守决策程序，充分发挥职工代表大会作用，推进院务公开，自觉接受监督，尊重员工民主权利。

4. 遵循公平、公正、公开原则，严格人事招录、评审、聘任制度，不在人事工作中

谋取不正当利益。

5. 严格落实医疗机构各项内控制度，加强财物管理，合理调配资源，遵守国家采购政策，不违反规定干预和插手药品、医疗器械采购和基本建设等工作。

6. 加强医疗、护理质量管理，建立健全医疗风险管理机制。

7. 尊重人才，鼓励公平竞争和学术创新，建立完善科学的人员考核、激励、惩戒制度，不从事或包庇学术造假等违规违纪行为。

8. 恪尽职守，勤勉高效，严格自律，发挥表率作用。

#### **四、医师行为规范**

1. 遵循医学科学规律，不断更新医学理念和知识，保证医疗技术应用的科学性、合理性。

2. 规范行医，严格遵循临床诊疗和技术规范，使用适宜诊疗技术和药物，因病施治，合理医疗，不隐瞒、误导或夸大病情、不过度医疗。

3. 学习掌握人文医学知识，提高人文素质，对患者实行人文关怀，真诚、耐心与患者沟通。

4. 认真执行医疗文书书写与管理制度，规范书写、妥善保存病历材料，不隐匿，伪造或违规涂改、销毁医学文书及有关资料，不违规签署医学证明文件。

5. 依法履行医疗质量安全事件、传染病疫情、药品不良反应、食源性疾病和涉嫌伤害事件或非正常死亡等法定报告职责。

6. 认真履行医师职责，积极救治，尽职尽责为患者服务，增强责任安全意识，努力防范和控制医疗责任差错事件。

7. 严格遵守医疗技术临床应用管理规范和单位内部规定的医师执业等级权限，不违规临床应用新的医疗技术。

8. 严格遵守药物和医疗技术临床试验有关规定，进行实验性临床医疗，应充分保障患者本人或其家属的知情同意权。

#### **五、护士行为规范**

1. 不断更新知识，提高专业技术能力和综合素质，尊重关心爱护患者，保护患者的隐私，注重沟通，体现人文关怀，维护患者的健康权益。

2. 严格落实各项规章制度，正确执行临床护理实践和护理技术规范，全面履行医学照顾、病情观察、协助诊疗、心理支持、健康教育和康复指导等护理职责，为患者提供安全优质的护理服务。

3. 工作严谨、慎独，对执业行为负责。发现患者病情危急，应立即通知医师：在紧急情况下为抢救垂危患者生命，应及时实施必要的紧急救护。

4. 严格执行医嘱，发现医嘱违反法律、法规、规章或者临床诊疗技术规范，应及时与医师沟通或按规定报告。

5. 按照要求及时准确、完整规范书写病历，认真管理，不伪造、隐匿或违规涂改、销毁病历。

## **六、药学技术人员行为规范**

1. 严格执行药品管理法律法规，科学指导合理用药，保障。

2. 认真履行处方调剂职责，坚持查对制度，按照操作规程调剂处方药品，不对处方所列药品擅自更改或代用。

3. 严格履行处方合法性和用药适宜性审核职责。对用药不适宜的处方，及时告知处方医师确认或者重新开具；对严重不合理用药或者用药错误的，拒绝调剂。

4. 协同医师做好药物使用遴选和患者用药适应症、使用禁忌、不良反应、注意事项和使用方法的解释说明，详尽解答用药疑问。

5. 严格执行药品采购、验收、保管、供应等各项制度规定，不私自销售、使用非正常途径采购的药品，不违规为商业目的统方。

6. 加强药品不良反应监测，自觉执行药品不良反应报告制度。

## **七、医技人员行为规范**

1. 认真履行职责，积极配合临床诊疗，实施人文关怀，尊重患者，保护患者隐私。

2. 爱护仪器设备，遵守各类操作规范，发现患者的检查项目不符合医学常规的，应及时与医师沟通。

3. 正确运用医学术语，及时、准确出具检查、检验报告，提高准确率，不谎报数据，不伪造报告。发现检查检验结果达到危急值时，应及时提示医师注意。

4. 指导和帮助患者配合检查，耐心帮助患者查询结果，对接触传染性物质或放射性物质的相关关人员，进行告知并予以必要的防护。

5. 合理采集、使用、保护、处置标本，不违规买卖标本，谋取不正当利益。

## **八、其他人员行为规范**

1. 热爱本职工作，认真履行岗位职责，增强为临床服务的意识，保障医疗机构正常运营。

2. 刻苦学习，钻研技术，熟练掌握本职业务技能，认真执行各项具体工作制度和技

术操作常规。

3. 严格执行财务、物资、采购等管理制度，认真做好设备和物资的计划、采购、保管、报废等工作，廉洁奉公，不谋私利。

4. 严格执行临床教学、科研有关管理规定，保证患者医疗安全和合法权益，指导实习及进修人员严格遵守服务范围，不越权越级行医。

5. 严格执行医疗废物处理规定，不随意丢弃、倾倒、堆放、使用、买卖医疗废物。

6. 严格执行信息安全和医疗数据保密制度，加强医院信息系统药品，高值耗材统计功能管理，不随意泄露、买卖医学信息。

7. 勤俭节约，爱护公物，落实安全生产管理措施机构环境卫生，为患者提供安全整洁、舒适便捷秩序良好的就医环境。

## 九、实施与监督

1. 医疗机构行政领导班子负责本规范的贯彻实施。主要责任人要以身作则，模范遵守本规范，同时抓好本单位的贯彻实施。

2. 医疗机构相关职能部门协助行政领导班子抓好本规范的落实，纪检监察纠风部门负责对实施情况进行监督检查。

3. 各级卫生行政部门要加强对辖区内各级各类医疗机构及其从业人员贯彻执行本规范的监督检查。

4. 医疗卫生有关行业组织应结合自身职责，配合卫生行政部门做好本规范的贯彻实施，加强行业自律性管理。

5. 医疗机构及其从业人员实施和执行本规范的情况，应列入医疗机构校验管理和医务人员年度考核、医德考评和医师定期考核的重要内容，作为医疗机构等级评审、医务人员职称晋升、评先评优的重要依据。

6. 医疗机构从业人员违反本规范的，由所在单位视情节轻重，给予批评教育、通报批评、取消当年评优评职资格或低聘、缓聘、解职待聘、解聘。其中需要追究党纪、政纪责任的，由有关纪检监察部门按照党纪政纪案件的调查处理程序办理；需要给予行政处罚的，由有关卫生行政部门依法给予相应处罚；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

## 十、附则

1. 本规范适用于经注册在村级医疗卫生机构从业的乡村医生。

2. 医疗机构内的实习人员、进修人员、签订劳动合同但尚未进行执业注册的人员和外包服务人员等，根据其在医疗机构内从事的工作性质和职业类别，参照相应人员分类

执行本规范。

3. 本规范由卫生部、国家中医药管理局、国家食品药品监督管理局负责解释。
4. 本规范自公布之日起施行。

## 第八章 石家庄医学高等专科学校附属医院

### 服务用语与行为规范

为贯彻落实好《医疗机构从业人员行为规范》的要求，提高我院全体职工的职业素养，确立医护人员及行政后勤人员优质服务文明用语与行为规范，进一步规范服务行为，提高医疗服务质量，更好地为患者健康服务，现将各工作岗位优质服务规范汇编成册。希望全院职工认真学习，熟记在心，并落实在日常工作中。

#### 一、优质服务文明用语

全院工作人员在工作岗位与人沟通交流时，应做到态度和蔼，吐字清晰语言文明，语速适中，语调平和，尽量使用普通话与人交流。具体需做到以下几点：

##### 1. 总体性要求

(1) 倡导医护人员为病人多说一句话的理念，体现为病人多说一句话的价值：

- 入院时多说一句话，使病人感到温暖；
- 操作前多说一句话，使病人消除顾虑；
- 操作后多说一句话，使病人知晓放心；
- 检查前多说一句话，使病人少走冤枉路；
- 留标本前多说一句话，使病人次完成；
- 出院时多说一句话，使病人顺利办好手续；
- 为安全多说一句话，使病人避免意外伤害；
- 为康复多说一句话，使病人增添精神支柱。

(2) “十个不说”

- 不礼貌的话不说，不耐烦的话不说
- 傲慢的话不说，责难的话不说
- 讽刺的话不说，刁难的话不说
- 泄气的话不说，庸俗的话不说



推诿的话不说，不负责任的话不说

(3) “十个多”

多一声问候，多一句解释

多一点同情，多一份关爱

多一些笑容，多一些尊重

多一些理解，多一些和谐

多一声祝福，多一点宽容

## 2. 行政科室优质服务规范用语

(1) 您好，请坐，有什么需要帮助的吗？

(2) 对不起，让您久等了，请问您要办什么手续？

(3) 对不起，请您稍等一下，我马上给您办理。

(4) 遇自己不熟悉的问题回答：我请示后给您答复，请稍候。

(5) 办理手续资料不全甚至有误时，用“请您把....，说明应补上的资料或手续，应改正的资料或数据。

(6) 对不起，分管这项工作的同志不在，您把材料(报告、文件)留下，我转交给他可以吗？

(7) 对方要求违规或无法满足时，用“对不起，很抱歉，这事不符合规定，不能办，请您谅解”向对方解释，并说明规定或不能办理的原因。

(8) 患者或医护人员反映情况时：“您反映的情况我们已经清楚了，我们会尽快向上级领导汇报，有消息马上给您答复。”

## 3. 后勤服务岗位优质服务规范用语

(1) 请放心，我们立即派人去维修。

(2) 对不起，影响您的工作了，我们正在加紧处理，很快就会恢复正常的。

(3) 因到 xx 科室进行维修，可能要晚些去，请您谅解。

(4) 请问您要领什么物品？

(5) 这种物品暂时缺货，大概 xx 时会到货，到时我们打电话通知您。

(6) 请清点物品数量，并在这里签字。

(7) 您好，我要打扫卫生，帮您把东西挪动一下好吗？

(8) 对不起，刚拖过的地有些滑，请您小心点。

## 4. 保卫人员优质服务规范用语

- (1) 您好，我们是保安部的工作人员，在您住院期间请您注意....
- (2) 对不起，这里是出入通道，请您把车停.....
- (3) 对不起，医院医疗区域内禁止吸烟，请您把烟熄灭。
- (4) 您好，请您按秩序排队就诊，谢谢您的合作。
- (5) 请您保管好自己的财物。

#### 5. 收款处人员优质服务规范用语

- (1) 您好，请对接诊医生的工作进行评价，谢谢!
- (2) 您的费用共 xx 元，收您 xx 元，找零 xx 元，请收好。
- (3) 您是公费医疗病人吗?请您把医保卡交给我。
- (4) 收您 xx 元，退您 xx 钱，请将收据保管好。
- (5) 对不起，我的疏忽给您添麻烦了，我马上给您改过来，请稍等。
- (6) 您好，请问您挂哪一科(或哪位专家)?
- (7) 对不起，今天 xx 专家的号已挂满，换 xx 专家可以吗?

#### 6. 门诊医师优质服务规范用语

- (1) 您好，请坐!
- (2) 请您慢慢讲，别着急。
- (3) 问诊过程中:

初诊--“您好，您是第一次来就诊，请问您哪不舒服，请您把患病情况介绍一下”。

复诊--“您好，原来用药的疗效如何(对治疗的解释)”。

(4) 请您过来到这边诊疗床上来躺好，我帮您检查一下，别紧张，请您用力闭眼，伸出舌头，握住我的手等等。

(5) 病人离开时“请您按时服药，药服完后来复诊，请慢走。

(6) 需要做理化检查时--“您的病要做某种检查以帮助确诊(观察近期用药效果)。

(7) 需住院治疗时“您的病需要住院系统治疗，您是否同意?”根据您的病情，我建议住院进一步检查和治疗。

#### 7. 门诊护士优质服务规范用语

分诊护士:

- (1) 您好，请出示您的就诊卡。排队后请坐下稍等，按序就诊。
- (2) 请您精候，轮到时会呼叫您(按就诊序号就诊)。
- (3) 对发热病人:请先测一下体温，腋下 5 分钟，请坐下稍等。

(4) 您好, xxx 同志、先生或女士等, 请到 xxx 科室 xxx 诊室就诊。

(5) 您好!请出示您的预约挂号单, 以便为您优先安排。

导医护士:

(1) 对不起, 请稍等, 我马上帮您问一间。

(2) 您好, 请问有什么需要帮助的吗?

(3) 您好, 您要找的 xx 科在 x, 您可以乘坐那边的电梯上去。

(4) 对需借用轮椅推车者:请您留一个证件, 以便管理, 因需要轮椅推车的病人较多, 请用后速还, 谢谢配合。

(5) 对要求看化验单, 你可能看不懂时:您化验项目的专业性很强, 不好意思我不很懂, 您可以到 x 科诊室请医生看。

(6) 接待残疾, 有病痛无家属者:您好, 看来您很不舒服, 请坐到轮椅上吧。别着急, 我帮您挂号, 送您到 xx 科。

#### 8. 急诊医师优质服务规范用语

(1) 请问您哪里不舒服。

(2) 让我帮您检查一下, 别紧张。

(3) 对不起, 病人病情很严重, 请家属尽量配合, 我们一定会全力抢救。

(4) 经过观察、治疗, 现在病情基本平稳, 可以回家休养, 若有不适, 请您及时来院治疗。

#### 9. 急诊护士优质服务规范用语

(1) 您好, 请问您哪里不舒服?

(2) 对发烧病人:请先测一下体温, 腋下 5 分钟, 请坐下稍等。

(3) 您好, 这是急诊观察室, 这里是您的病床, 有事请随时找我们。

(4) 您今天感觉好些了吗?

(5) 您好!请只留“个陪护人, 其他家属回去休息, 以免影响病人休息。

#### 10. 医技科室工作人员优质服务规范用语

##### 总体要求

(1) 拿样本检查的病人--“您好, 请将样本放在 x 处, xx 时间后请您到 xx 处取化验结果。”

(2) 等待检查结果的病人--“大约 xx 时间会出检查结果, 请您稍等。

(3) 人较多时--“各位病友, 现在做检查的人较多. 请大家耐心等待, 按顺序排队

检查，多谢合作。”

(4) 遇到仪器故障时—“各位病友，很对不起，今天仪器出了一点故障，影响了正常检查，耽误了大家的时间。我们马上深专人抢修，麻烦大家 xx 时间再来检查，谢谢大家的支持与合作。”

(5) 需躺下检查时—“请您躺在这张床上检查(告知患者的体位)。”

(6) 检查过程中需要变换体位—“请您向左(右)侧，慢慢来，不用急，很好，谢谢!

(7) 某些检查需病人配合，但病人不太熟悉时—“(称呼)，这项检查需要您的配合—(讲解配合要领)。”

(8) 需要脱衣做检查时—“现在我们为您做 x 检查，请您脱下外衣(或解开衣扣)，您觉得冷吗?”

(9) 病人抽血紧张时—“(称呼)，我帮您抽血动作轻，不会很疼的。”

(10) 工作需要需外出返回时有病人等着—“(称呼)，对不起，让您久等了。”

(11) 病人需拍片时—“(称呼)，请到 x 机房拍片;请在 x 月 k 日时来拍片;请脱掉外衣后站上去。请穿好衣服，x 时间来取报告。

(12) 检查结束，病人离开时—“(称呼)，检查结束了，谢谢合作，请您慢走。

(13) 病人拿结果时—“请您将检查结果拿给医生看，他会给您处理的。

### **影像科**

(14) 请您到第 x 检查室做 xx 检查。

(15) 您需要做增强检查，请先做个 xx 药过敏试验。

(16) 您的检查做完了，取报告时间为 CT、MRI 和胃肠检查隔半天，普通放射为 2 小时，在登记处(分诊处)取报告。

(17) 对不起，这边有位急诊病人需要马上做 xx 检查，请您稍等一会儿好吗?

(18) 对不起，您的检查虽已做完了，但需要会诊一下。请您在 xx 时间再来拿检查报告单好吗?

### **检验科**

(19) 您化验的项目需要空腹抽血，您吃早饭了吗?

(20) 请配合一下，我为您采血。请您按压一会儿。

(21) 请您把标本放在 xx 处。

(22) 您稍等一会儿就可以取报告单了。

(23) 发药时--“(称呼),这是您的药,xx药x盒(瓶/支).请收好”:或者“您的。副中药配好了,请按处方法煎服。如您需要,我院可提供煎药服务。”

(24) 病人怀疑配错药或配少药时--(称呼)。好的为了准确我再核对一遍,刚才我已核对准确,药已全部配齐,保证没问题,请您放心用药。

(25) 血液净化中心工作人员优质服务规范用语

①您好,我叫xxx,是您的责任护士,现在给您介绍一下透析治疗的有关情况。

②您好,我是xxx医生。现在给您做穿刺,可能有点疼,请配合一下好吗?

③对不起,给您增加痛苦了,再配合一次好吗?

④透析做完了,现在给您做加压包扎。20分钟后您可以松下,如不出血;30分钟后就可以解开了。下次透析给您安排在x日x时,您走好。

## 11. 医保办工作人员优质服务规范用语

(1) 请您把医保卡新农合证和身份证给我看一下好吗?对不起,病历正在审核过程中,预计xx能够完成。

(2) 您的审批单已经审核,请按要求到省市医保中心审批。

## 12. 住院处工作人员优质服务规范用语

### 办理入院手续时:

(1) 您好,让您久等了,现在马上为您办理入院手续。

(2) 您好请出示您的就医卡,身份证(户口本)、医保卡、农合证。

(3) 本次住院您需要预交住院费xx元。

(4) 请您在这个窗口交款。

(5) 本次收您x元,这是收据,出院时此单据还要交回住院处以便办理结算,请保存好。

(6) 手续已办好,请保管好就诊卡,出院前进行满意度评价时还会用到这张卡,请您到x号楼x层x病区x科住院。

### 办理出院手续时:

(1) 您好,请您到x号窗口结算。

(2) 请把您的全部押金收据给我,审核后给您办理结算。

(3) 您还欠费,需要补交x元。

(4) 这是退您的钱,一共是x元,请您当面点清。

(5) 这是结算票据(或清单)请务必保存好。

### 13. 病房医师优质服务规范用语

(1) 您好,我是您的主管医生,我叫 xx,希望在接下来这段时间我们互相配合,关于治疗的方案我会及时和您沟通,住院期间您有什么问题及时告诉我。

(2) 您好,我是 xx 医生,今晚我值班,我会来查房,如果您有什么特殊事情,可以随时到医生办公室来找我。

(3) 请您把患病情况介绍一下好吗?

(4) 现在我为您检查一下,别紧张。

(5) 为了明确诊断,您需要做 xx 检查,大约需要 xx 钱(如果是大型仪器需要说明)。

(6) 您患的是 xx 病,准备采取 xx 治疗,您看有什么问题?

(7) 您的检查结果出来了,结合您的病情,我们诊断是 xx 病。下一步的治疗方案是 xx,对于我们的治疗你还有什么疑问吗?

(8) 您的病目前恢复较好,x 天可以出院了。

(9) 您好,感觉好些了吗?还有那里不舒服?我再给您检查一下好吗?

(10) 治疗上您还有哪些要求,请随时告诉我们。

(11) 你的病还需要进一步确诊,我们将组织邀请 xx 科医生给您会诊。

(12) 您出院后要注意休息,饮食要注意 xx,适当活动,调整好心情。按时服药,定期到门诊复查。有什么问题可打 xx 电话随时与我联系。

### 14. 病房护士优质服务规范用语

(1) 当服务对象入院时,护士应热情予以接待,并说:“您好,认识您很高兴,我叫 xx,是您的责任护士,住院期间您有什么困难可随时与我联系,我将尽力为您服务。”

(2) 安排好服务对象后,应做宣教和解释工作,如说:“请您先在此休息,待会主管医生会来看您。这是您的床头柜,可放茶杯及您随时需取用的物品,食用物品请放人柜内,贵重物品请自己保管好或由家属带走,这样您的休养环境会显得整洁舒适些,谢谢合作。”

(3) 为服务对象做晨间护理时说:“早晨好!现在为您扫床。”对能下床的服务对象应礼貌地说:“请您先在凳子上坐一会,扫完床后再到床上休息,谢谢。”观察和询问病情时说:xx,现在的感觉怎么样?夜里睡眠好吗?”

(4) 当护士正在执行操作时,病人要求你做另一件事时:“请您稍等一下,我马上就来。”

(5) 因事让病人或家属等候:“对不起,请稍等”、“对不起,让您久等了”

(6) 在治疗护理时称呼病人：“您好，您是 xx 床的 xx 先生(女士)吗?现在为您治疗(输液... 操作前后向服务对象作好解释：“现在准备给您输液，您是否需要小解。” 输上液体后再关照服务对象说：“如您感觉有不适，请按传呼器，我会及时来看您的。”

(7) 如静脉穿刺一次未能成功，需第二次穿刺时应向服务对象表示歉意，并说：“实在对不起，多扎了您一针，给您增加了痛苦，请原谅。”

(8) 听到他人呼叫后：“请问有什么需要帮助?好的，马上来”

(9) 通知病人交医疗费用时：“xx 先生(女士或其他称呼)，您预交的医疗费用已用完，请您到结算处再交 xx 元，谢谢!” 并告知交费地点。

(10) 患者致谢、表扬时：“不客气，这是我们应该做的”、“您过奖了”。

(11) 对非探视时间前来探视人员：“对不起，现在是治疗时间不能探视，请 xx 时间再来。”

(12) 当服务对象或陪护人对医院或某个工作人员有意见时，我们应虚心接受：“同志，您提出的意见我们诚恳接受，一定将您的意见向有关部门转告，我们将尽快改进工作，非常感谢您对我们的帮助。

(13) 病人向护士致以歉意的時候，应及时接受，并表示必要的谅解，可说：“不要紧”、“不必”、“我不会介意”、“希望大家相互理解”等。

(14) 当服务对象或陪护人在病房内打扑克牌或抽烟时，应解释(宣教)说：“同志，这里是无烟区，吸烟对您的健康不利，也会影响他人，服务对象需要一个安全舒适的修养环境，请不要抽烟和喧哗。”

(15) 当发现服务对象或陪人随便往地上吐痰或扔脏物时，应先主动将脏物清扫干净，然后诚恳地说：“同志，请保持病区整洁是服务对象养好病的条件之一，工人打扫卫生很辛苦，请您尊重工人同志的劳动，协助我们维护好病区的环境卫生。”

(16) 通知病人到医技科室做检查时：“xx 先生(女士)，你好，请您 x 日 x 时到 x 科做 x 检查一并详细交待注意事项，告之检查地点。

(17) 当服务对象未经允许或外出超过规定时间时，应诚恳地对服务对象说：“xx，住院期间请您自觉遵守院规，不得随意外出或外出超时，要注意休息，休息不好对您的健康不利，也不便我们对您的病情进行系统的观察和治疗，如您有什么急事需要办理，可与我们联系，我们将协助您办理或转告家属办理。”

(18) 对夜查房的护士长，护士应主动报告：“我是值班护士 xx，欢迎护士长检查指导”，并陪同检查，查毕送至楼梯(电梯)口。

(19) 安慰死者家属时：“请不要太难过，您们作家属的已尽力了，我们在治疗上也做了最大努力，请节哀，保重身体”。

(20) 当服务对象或陪人到护士办公室办理出院等有关手续时，应详细交待有关出院后的注意事项：“xx，您已基本恢复健康，回去后仍要注意休息和个人卫生，按医生的吩咐及时用药，定期来医院复查。”“感谢您对我们工作的支持，如有什么需要帮助，请随时与我们联系”、“请慢走，一路平安，多保重”。

### 15. 体检中心通用优质服务文明用语

- (1) 您好!欢迎来我院中心体检。
- (2) 您好，请问有什么需要我帮助的?
- (3) 请您稍等，我马上帮您联系。
- (4) xx 先生(女士)，请跟我这边走。
- (5) 您请到前台登记。
- (6) 您好，抽血、拍胸片请在一楼，其余项目请上二楼检查。
- (7) 您好，请这边乘扶梯到二楼 11 请这边乘直梯到二楼。
- (8) 您好，我帮您摆好检查体位，请您配合检查。
- (9) 检查中如有不适，请及时告诉我们。
- (10) 请您坐这里，稍休息一下。
- (11) 您的检查已经完成，谢谢您的合作。
- (12) 请您带好自己的随身物品。
- (13) 请把指引单(体检本)交一楼前台。
- (14) 请您到一楼餐厅就餐。
- (15) 您有什么疑问请拨打 xx 电话咨询。
- (16) 请您慢走，欢迎再来。

### 16. 电话总机、电话回访员优质服务文明用语

(1) (开始语):您好，我是石家庄医学高等专科学校附属医院患者回访中心 x 号回访员，为了改进医院的医疗服务工作，想对您进行简单的回访，耽误您几分钟时间，您现在方便吗?

- (2) (过程用语:)请问您对住院科室医生的医疗技术和医疗服务是否满意?
- (3) (过程用语):请问您对住院科室护士的医疗技术和医疗服务是否满意?
- (4) (过程用语):请问您对医院的总体评价(印象)是否满意?



(5) (结束语):谢谢您支持我们的工作。谢谢您对我们工作的肯定。谢谢您提出的宝贵意见。谢谢您。打扰您了。(以上用语根据实际情况任选其一)

(6) 特殊情况电话用语:

回访人表示目前很忙。回访员要主动说,“不好意思,打扰您了。请问您什么时间有空呢,我再打给您?”

没有找到目标回访人。回访员要主动告知对方回访的目的,积极宣传医院以人为本的服务理念,如对方不了解被回访对象住院情况,也要致谢,并说“对不起,打扰您了”或“不好意思,打扰您了,感谢您接听我们的电话,再见”

被回访人去世。得知消息后,回访员要马上说“对不起,那您还方便接受我的回访吗”。如对方同意可继续回访,如对方因伤心等原因拒绝回访,也要礼貌的说“我能理解您的心情,打扰您了,请您保重身体”。

被回访人有意见、建议。回访员要主动安抚对方情绪,化解矛盾,说“请您别着急,我会耐心听您的叙述”。您的意见我已经帮您记录下来,会尽快反馈给医院有关部门,请您放心”。如被回访人要处理结果,回访员要耐心听完被回访人的叙述,并告知“很抱歉,x先生1女士,您的要求我已经记录下来,会及时反馈给医院相关部门,他们会主动与您联系的,请您放心。”

被回访人的要求超出回访员的工作权限。回访员要耐心听完被回访人的叙述。应清楚告知原因,并表示歉意,同时要给被回访人个解决问题的建议或主动协助解决:“很抱歉,x先生1女士,您的要求目前我已经记录下来,并会及时反映给医院相关部门。他们会主动与您联系的。请您放心。”

如果被回访人因自己的失礼言语向你道歉,应大方地回应:“关系!请问还有什么可以为您服务的?”或“没关系,请问您还有其它需要帮助的吗?”

被回访人声音太小时。回访员要说,“很抱歉,听不到您的声音”,“麻烦您声音大一点,好吗”停顿2-3秒,如无改善,很抱歉,我听不到您的声音,稍后我们再与您联系,再见。

应答后杂音太大回访员要说,“电话杂音太大,我听不到您声音,请您大一点声好吗?停顿2-3秒.如无改善,再说“很抱歉,我听不到您的声音,稍后我们再与您联系,再见”

回访过程中,被回访人无任何回应时。“您好,请问您能听到吗”辨别被回访人是否在线。如仍无回应,再说“很抱歉,听不到您的声音,稍后我们再与您联系,再见”

被回访人表示不理解时。“很抱歉，也许我说的不够清楚，我再给您解释一遍，好吗？(根据对方的情况将重点再重复一遍或讲解的再通俗些)

被回访人提出建议时。“非常感谢您提出的宝贵意见，我们会尽快反馈给医院相关部门，使我们的服务更加完善，再次感谢您对我们工作的关心与支持。”

复述对方问题时。“请问您指的是\*\*\*\*吗？您的意思是\*\*\*，请问是这样吗？”

未听清楚对方陈述时。“很抱歉，我没有听清楚，请您再重复一下好吗？”

对方感谢回访员时。应表示谦虚：“感谢您对我工作的认可。这是我们应该做的。”

对方询问回访员姓名时。“很抱歉，我们在工作时使用的是工号。我是 xx 号回访员。”

请被回访人提供更多信息时。“请问您是否能提供此更详细的信息？可引导被回访人进行问题的阐述。”

倾听被回访人陈述时。应不时以“是的”、“对”回应被回访人。表示在认真倾听。

需要对方记录相关内容时。“请您记录一下好吗？或“麻烦您记一下，好吗？”

回访员的表达使被回访人产生误解时。“如果我的表达让您产生误解，在此向您表示歉意，我重新为您解答一下，好吗？”

受理表扬本医院人员时。应表示谦虚：“感谢您对我院工作人员的认可，我们会进一步提升我们的医疗技术和服务水平。”

受理投诉本医院人员时(例如：护士技术不好、医生看诊不详细)。“很抱歉，如果我们工作人员有做的不到位的地方，我代表他向您表示歉意，您先消消气，请多包涵。您反映的情况我们已经详细记录，稍后会联系相关部门进行核实处理。今后我们也会不断提升我们的技术水平和服务。”

当被回访人表示基本满意或不满意时

引导被回访人说出不满意原因：“请问您是否可以提供一下基本满意(不满意)的具体原因呢？”

被回访人表示出院时已进行过满意度调查，为什么还回访。“我们现在为您回访，主要想了解一下您是否还有其它的意见建议，以便于进一步提升我们的服务。”

患者或家属想了解投诉多长时间回复。“您的问题反映给医院相关部门，他们核实后，会在第一时间主动与您联系的，请您放心。”

被回访人表示要向上一级部门投诉时，或要向媒体反映时。“请您不要着急，我会将您反映的详细情况记录下来，及时上报给医院相关部门，他们也会积极的查询处理并

与您联系。”

## 二、仪表礼仪

### 1. 头发:

保持清洁，修饰得体。医院员工男士不宜留长发，女士上班时间不宜披肩发。

### 2. 面容:

男士要每天修面剃须，女士化妆要得体。医院员工男士不留胡须女士工作时间宜化淡妆。

### 3. 表情:

面肌自然从容，目光温和，略带微笑。与人交往中目光要注视对方的眼睛或平视，视线和对方身体处于相似高度，以表示出对方地位的平等。

### 4. 口腔:

牙齿要洁净，口腔无异味，尤其是医务人员更应注意。

### 5. 手部:

保持手部清洁，勤洗手、剪指甲。医院员工忌留长指甲、忌指甲涂色修饰。

### 6. 衣着:

整洁、大方、合体、合适、合意，颜色搭配协调，忌穿另类服装。医护人员工作时着工作服。

### 7. 体态:

保持端庄、典雅、学会正确的坐姿、站姿、走姿。

## 三、日常礼仪

1. 不随地吐痰，需要处理痰涕时，应用纸包好，再扔进垃圾箱。

2. 不随地扔垃圾，把果皮、果核、烟蒂等垃圾扔进垃圾箱。

3. 在公共卫生间洗手后，不要边走边甩手，把水甩到地上或他人身上或往自己身上擦。

4. 公共场所要主动给老人、孕妇、儿童让座。

5. 购物、交费等要自觉排队。

6. 在公共场所切忌大声喧哗，大声说笑聊天，包括接打手机。

7. 不在禁烟区吸烟。

8. 过马路要走人行横道，切忌跨越护栏。

9. 不小心碰到、踩到别人时要诚恳道歉。

## 四、关系礼仪

### 1. 夫妻之间：

互敬互爱、遇事多商量，生活细节要讲究，共同承担家务劳动，切莫唯我独尊。

### 2. 父母子女之间：

父母以身示教，平等对待，互相尊重，互相学习，多沟通、多交流。对孩子要多鼓励，但不能溺爱。子女要孝敬父母，处理好婆媳、翁婿之间的关系，建立和谐家庭。

### 3. 兄弟姐妹之间：

搞好团结、彼此爱护，相互尊重。

### 4. 同事之间：

尊重同事，行为举止有尺度：工作互相协作，对同事的困难应给予关心和慰问，对力所能及的事应尽心帮忙：不打听、不在背后议论同事的隐私，不说长道短、评头论足，不搬弄是非，特别是不随便议论领导。自觉维护医院形象：物质来往要适度。

## 五、社交礼仪

### 1. 握手：

标准的握手姿势应是平等式，既大方地伸出右手，用手掌或手指用一点力握住对方的手掌，通常以 3 秒钟左右为宜。

(1) 与他人握手时，应注视对方，微笑致意，不可心不在焉，左顾右盼。握手时须脱帽、起立，不能把另一只手放在口袋中。与多人有同时握手时，忌交叉握手。不要跨门槛握手。

(2) 上下级之间，应在上级伸手之后，下级才能伸手。

(3) 长辈与晚辈之间，长辈伸手后，晚辈才能伸手。

(4) 男女之间，女士伸手后，男士才能伸手。男士不能带着手套与他人握手，女士可以带手套与男士握手，但不能带手套与女士握手。

### 2. 介绍：

不论是自我介绍或介绍别人，被介绍双方应大方起身站立，面带微笑，态度谦和、友好、切忌傲慢无理或畏畏缩缩。

(1) 自我介绍先向对方点头致意，得到回应后再向对方介绍自己的姓名、单位和身份，同时递上事先准备好的名片

(2) 介绍他人主要介绍身份和姓名，先介绍客人后介绍主人；将男士介绍给他；把职务低的先介绍给职位高的；把年轻的介绍给年长的；把晚到客人介绍给早到的；把

你熟悉的介绍给你不熟悉的等。

### 3. 递名片：

递名片的时机要适时，不能太随意。向别人递名片时，要双手托名片至齐胸高度并将正面朝向对方，以便别人接收时阅读。接名片时也要双手，接过后要先浏览，然后精心放入自己的名片夹或上衣口袋里：不可随手乱丢或压在杯子、本等下面。

### 4. 打电话：

接听和拨打要先问候，自报家门，声音清晰，语速适度；应迅速接听电话，不应让响铃响过三次；打电话前要调整好情绪和心态，并注意选择合适的时间；耐心听对方讲话，特别是接到咨询电话更好耐心听完，不可急于挂断电话，挂电话时，要轻放话筒；通话时间不宜过长，一般不超过 3 分钟。

### 5. 席间礼仪：

要按照桌次、席次的安排和顺序就餐。入座和离席拖拉座椅要轻，不要有刮地板的声音。就餐时应与餐桌保持适当距离，身体端正；使用餐具时切勿出声：进食时要细嚼缓咽，避免出声过大：饭屑骨刺，勿抛掷地上；欲先离席，须向主人和同席者致歉。

### 6. 交谈：

学会聆听的艺术，创造融洽的谈话气氛、把握谈话的禁忌、恰当的使用形体语言、善于打破陌生、冷淡的僵局。

(1) 聆听别人讲话要耳到、眼到、心到，辅以行为和态度。保持目光接触和自然的微笑。不离开对方的话题，适时恰当地提出或回答问题。

(2) 必要的寒暄要以诚恳的态度、自然的语调、专注的神情会使人感到亲切，受到尊重，并容易被人接受。

(3) 用语文明礼貌，除常用的礼貌用语外，还可以使用惯用语，如出席见面说“久仰”，好久不见说“久违”，客人到来说“光临”，等待客人说“恭候”，探望别人说“拜访”，起身作别说“告辞”，中途退场说“告辞”，请人别送说“留步”，向人请教说“赐教”，请人让道说“借光”，请人帮忙说“劳驾”，托人帮忙说“拜托”，送人作品说“斧正”，夸人见解说“高见”，麻烦别人说“打扰”，请人谅解说“包涵”。

(4) 把握说话的分寸，说话要认清自己的身份；说话要客观，不能凭主观想象，信口开河；说话要有善意，多用婉言表达。

(5) 谈话忌讳个人隐私、非议别人，搬弄是非、令人反感或伤感的话题，谈话时忌中途打断对方。

## 六、服务礼仪

### （一）临床工作服务礼仪

1. 医务人员要语言文明，举止有度，热情服务，让患者有亲近感、信任感、崇敬感、减少恐惧感。

2. 态度和蔼，询问病史时要耐心倾听病人的陈诉，使用通俗易懂的语言，尽量少用医学术语。对不太合作的患者也不要训斥，要晓之以理。

3. 医生查房时要向同一病室的所有病人同候，再进行重点病人查房。查房不可敷衍了事，使病人忐忑不安，疑惑不解。要明确解答病人的问题。

4. 物理检查时，动作要轻柔、灵巧，较为刺激的检查，必要时可以用交谈转移患者的注意力，尽量减轻病人的恐惧和痛苦。同时要特别注意检查时病人的私密性。

5. 根据患者的诊治需要进行合理的辅助检查，切忌过度检查，增加患者的痛苦和负担。

6. 重要检查，特别是有创检查或治疗，要及时向患者及家属交待清楚，讲清必要性和注意事项，获得患者和家属的理解和配合，

7. 合理用药、安全用药、经济用药。

8. 术前检查要认真仔细，向患者做手术前交待和签字时，对手术的危险和术后合并症的情况要客观、真实，态度耐心，减轻患者的恐惧，增强信心。

9. 注意对患者的心理治疗和康复，对患者要有同情心，理解病人的处境，用健康的心态影响患者。

10. 严格执行各项规章制度和技术操作常规，杜绝医疗差错事故的发生。

### （二）医技工作服务礼仪

1. 为临床正确诊断治疗提供及时、准确的数据和建议：各医技科室之间要互相配合，互助互补。

2. 在观察、实验等操作中，要严格按程序进行，做到客观、精准、可靠，切勿粗心马虎，主管臆断，结果报告书要规范、清晰、全面。严防因工作不严谨、马虎出现差错，影响临床诊断和对病人的治疗。

3. 坚持不断更新知识，刻苦钻研业务，对技术精益求精，不断提高技术技能，提高为病人服务的本领。

4. 照顾患者的心理。在给患者检查治疗时要态度温和，语言文明，耐心解释引导，减轻消除患者的顾虑和心理压力。维护患者的安全，做好病人检查时的防护。保护病人

的隐私和病情秘密，检查中要注意病人的私密性。

5. 正确使用、维护和保养医疗设备，保证运转正常，提供数据准确，避免因设备操作不当或运行故障而影响技术质量。

### **（三）护理工作服务礼仪**

1. 热爱和忠诚护理事业，一切从患者的利益出发，有事业心、责任感，不怕吃苦，用满腔热情爱护、同情、关心、体谅患者。帮助患者树立战胜疾病的信心。

2. 文明礼貌，讲究语言修养，举止得体，培养良好的气质，给患者以亲切和信任的感觉。

3. 尊重患者，尊重病人的权力、人格和生命价值，对病人不论职位高低，年龄大小都要一视同仁。

4. 工作审慎，认真负责，树立严密的、科学的工作态度，严格执行各项规章制度和操作规程，及时准确的提供护理措施，防止差错事故的发生。

5. 加强学习，刻苦钻研，不断吸取新知识、新技术，并勇于实践，不断提高护理水平，更好为患者服务。

6. 建立良好的医护合作关系，支持医生的工作，认真、准确、按时执行医嘱，主动协助医生并对治疗提出合理的建议。

### **（四）后勤工作服务礼仪**

1. 语言文明礼貌，态度和气，仪容仪表整洁，符合工作要求。

2. 加强学习，适应高新设备的不断更新换代，不断掌握新知识、新技术，提高技术能力，更好地为线服务。

3. 主动服务，经常巡视检查，发现问题及时解决，变被动工作为主动上门服务。

4. 与各部门建立良好的沟通关系，加强联系，增进理解。

### **（五）机关工作服务礼仪**

1. 办公室内禁止说粗话、脏话，工作中禁止说说笑笑。

2. 上班时间不要电话闲聊。

3. 保持环境卫生。

4. 办公用品摆放整齐干净，公共用品用毕放回原处。

5. 离开办公室时将自己的座椅归位。

6. 办公室计算机保护屏幕应以山水风景画为主，健康向上，禁止明星图片或不健康图片在屏幕上出现。只有工作原因才允许上网，严禁上网聊天。

## 附 则

1. 本手册依据中华人民共和国法律及有关规定并结合医院实际情况制定，所列条款均构成劳动合同的组成部分。
2. 因相关法律、法规或本医院政策的变更，医院有权对本手册的相关内容加以修改并及时通过相关渠道发布。
3. 本手册条款自 2023 年 8 月 1 日起正式生效并执行。
4. 本手册最终解释权归石家庄医学高等专科学校附属医院。

石家庄医学高等专科学校附属医院

二〇二三年八月



## 员工手册阅读回执

本人已详细阅读《员工手册》中规定的所有条款，承诺严格遵照执行；同时，保管好已领取的《员工手册》，并在离职时完好无损地交回人事行政部。

员工签字：

日 期：