



福建医科大学附属第一医院

The First Affiliated Hospital of Fujian Medical University

文明礼貌 语言行为手册

2018年8月

福建医科大学附属第一医院 文明礼貌语言行为手册

我国素称礼仪之邦。注重文明礼貌是中华民族优良传统。使用礼貌用语，树立文明形象，提供最佳服务，既标志着一个医院的文明程度，又反映了一个人的修养水平和素质高低。语言优美不是言词华丽、表现轻浮，而是语言得体、态度诚恳，正确使用日常生活中的语言，如见面语、感谢语、告别语、招呼语等，做到在不同场合，区分不同情况，针对不同对象，使用不同语言、语调、语气等。正确优美的语言，使人感到亲切、温暖、舒服，更直接影响患者的情绪和治疗的信心。文明礼貌语言行为对于医务工作者来说具有重要意义，也是医德医风与医院文明单位建设的内容之一。

为做好文明礼貌服务，树立良好的职业形象，提高我院的社会声誉，现将此手册印发给全院员工，大家务必做到灵活掌握，认真运用文明礼貌语言开展优质服务。

一、文明礼貌语言行为规范“三要三不要”

（一）要仪表端庄，服装整洁。不要衣冠不整，形象邋遢。不着拖鞋上班，保持医务工作者良好形象，大方得体。

（二）要和蔼亲切，服务周到。不要厌烦、训斥患者，不以貌取人。内容包括：对待患者或来宾，热情接待，讲话和气，使用“您好、请稍等、对不起、谢谢”等文明语言；开展微笑服务；患者询问不说不知道；办事不推诿不

拖拉，服务到人；廉洁奉公，严禁收受礼物红包或回扣。

（三）要细心耐心，团结协作，不要粗心大意。内容包括：各项工作应严格按规范制度办，工作严谨一丝不苟，做到无差错、高质量，热爱医院的集体荣誉；爱护医院公物，积极主动做好份内份外工作；同事间要谦让容忍，互相谅解、尊重、支持。

二、公共用语

1. 您好！
2. 请！
3. 请进。
4. 请坐。
5. 请稍候。
6. 有什么事需要我帮助吗？
7. 对不起。
8. 不客气。
9. 谢谢！
10. 请您配合一下。
11. 谢谢您的配合！
12. 祝您早日康复！
13. 您慢走。
14. 欢迎您检查指导工作。
15. 请多提宝贵意见。
16. 您提的意见很好，我们一定会认真改进的。
17. 感谢您对我们工作的理解与支持。

三、收费处

收费处是患者最先接触医院的地方，是医院的第一道

窗口，工作人员讲究礼貌，对于医院的形象建设非常重要。收费人员语气温和可以使患者感受到安慰，迅速正确的工作可以使患者尽快得到治疗。

（一）门诊收费处文明用语

1. 您好！请问您需要办理什么业务？
2. 您好！请出示您的身份证。（注：自费初诊患者）
3. 您好！请出示您的医保卡。（注：医保初诊患者）
4. 收您预交金**元。
5. 已为您充值**元，请收好您的就诊卡（医保卡）、收据、（银行卡和 POS 底联）。

6. 请后面的同志不要挤，排好队，注意保管好自己随身携带的物品。

7. 您好！请出示就诊卡（医保卡）和病历或患者的有效证件。请您在退预交金单右下角空白处签上您的姓名。共退您**元，这是您的收据和就诊卡（医保卡），请收好。

（注：退现金）

8. 您好！请出示就诊卡（医保卡）、银行卡和病历或患者的有效证件。/退款**元将在 3-7 个工作日内退回到您的原刷卡银行卡。/请在 POS 单下方和退预交金单右下角空白处签上您的姓名，这是您的收据、POS 底联、银行卡和就诊卡，请收好。（注：退银行卡）

9. 您好！请您补交**元，是否为您预留下次诊查费？

10. 请问您需要打哪几次的就诊发票？/请稍等，马上为您打印。

（二）住院收费处文明用语

1. 您好！请问您需要办理什么业务？

2. 您好！请出示您的医保卡（就诊卡）及身份证（纸质住院通知书未取消前，还需出示纸质住院通知书）。

3. 您好，您预交了**元，这是您的收据，请核对无误后签字。

4. 您的入院登记手续已办好，请到**楼**层**科护理站办理相关手续，您慢走。

5. 您好！我院在外科楼大厅及各住院病区均设有住院自助缴费机，您可以自助缴费及查询住院每日清单。

6. 您好！请出示患者的身份证或出院短信通知。

7. 共退您**元，将在 3-7 个工作日内退回到您的原刷卡银行卡，请在 POS 单下方和发票右下角空白处签上您的姓名，这是您的发票、医保卡和 POS 底联，请收好。（注：退银行卡）

8. 共退您**元，请在发票右下角空白处签上您的姓名，这是您的发票和医保卡，请收好。（注：退现金）

四、门诊

（一）医师

门诊医师是患者来院诊治的第一道关口，接诊医师的态度好坏，直接关系到患者对医师乃至对医院的信任与评价。接诊医师讲究礼貌、热心回答患者的询问，细心为患者诊断，可以使患者心情舒畅，减轻思想负担，积极配合治疗，以利于早日康复。门诊医师要注意做到“三心”：接诊时要热心，要用一定的称呼，如先生、女士、大爷、大娘、小朋友等（下同）；回答问题解难释疑要耐心；为患者诊治，嘱咐注意事项要细心。

门诊医师文明用语

1. 您好！请坐，请问您有什么不舒服？
2. 我协助您把袖子挽上去，给您测量血压。
3. 请您到暗室来，我给您检查眼底。
4. 请您过来，我给您检查视力，请您戴上这副眼镜……
今后要注意保护视力。

5. 请坐下，请您张开口。（用压舌板）发音啊……好了，谢谢配合！

6. 请您脱掉鞋子，上检查床平卧，我们将为您做相关检查。

7. 检查时可能会有点不舒服，请您稍微忍耐一下，谢谢配合！

8. 您的病情还需要做些辅助检查，才能明确诊断，进行治疗，检查单已经开好，请您到收费处或自助机缴费后到**楼**层**科预约检查时间，请慢走。

9. 请您按处方单上的方法服药，若取药后仍有疑问，可以再来找我，我再详细告诉您每种药的服用方法。

10. 请慢走！祝您早日康复！

（二）护士

门诊护士的形象在患者心目中占据重要的地位，门诊护士对待患者应热情友善，积极引导患者就医，为患者排忧解难和维护就诊秩序，切忌板着一副冷面孔，爱理不理或态度不好。

门诊护士文明用语

1. 引导就医

（1）您好！欢迎您到我院就诊，请您坐在椅子上等待电脑屏幕叫号就诊。

(2) 您好！您还没有建卡，请先去收费处挂号建卡，收费处设在一、四、六、八层。

2. 维持秩序

(1) 各位同志，请您们按电脑叫号顺序就诊，不要围住医师，以免影响工作。

(2) 您好！我们医院是无烟医院，这里不能吸烟，感谢您的配合。

(3) 您好！请您讲话小声一点，诊室需要安静，医生听诊时才能听得清楚，谢谢您的配合！

3. 治疗换药

(1) 清洗伤口时可能有点痛，请您不要紧张，记得按时换药，保持清洁卫生，有利于伤口愈合。

(2) 您拔牙吗？请坐好，别紧张，拔牙前医生会先给您打麻药，这样拔牙时不会很痛。

(3) (拔牙后) 请您先不要急着走，在候诊椅上休息观察片刻后再回家，这样更安全。

4. 急诊、注射

对急诊患者的抢救工作都要做到动作迅速，工作认真，一丝不苟，忙而不乱，有条不紊，严禁谈笑、置患者于不理不睬。注射室注射操作时，护士应认真查对，并注意语言温和，关心体贴患者，耐心回答患者的询问。

(1) 您好！请把您的病历和就诊卡给我，请先坐下，我将为您注射。

(2) 对不起，请您坐在椅子上稍候。

(3) (经查对发现病历与药物不符时) 这药物与病历书写不符，请麻烦您去药房查对一下。

(4) (当给患者注射时)**先生/女士, 我给您做肌肉注射, 请您做好准备, 别紧张, 放松些, 有什么不舒服吗? 好了! 谢谢您的配合, 请您休息一会儿再走。

(三) 医技科室

医技科室担负为患者检查、为临床医疗提供准确可靠的检查数据, 是医疗工作极重要的一环, 医技科室医护人员应急临床之所急, 想临床之所想, 及时为患者安排好检查, 提供准确可靠的检查结果, 减少误诊率, 在检查中, 还要注意服务态度, 关心体贴患者, 不得对患者冷淡冷漠、借故推托、拖延时间或恶语相向。

医技科室文明用语

1. 检验科

(1) 请您把袖子挽高一些, 现在给您抽血, 抽血时要握紧拳头, 眼睛看别处, 好了, 谢谢您的配合!

(2) (体液检查) 请您把标本放在“置标本处”。

(3) 这是您本次检查的条形码, 您可以根据条形码下方提示的时间和地点到自助机打印报告单。

2. 影像科

(1) 请您到登记处登记。

(2) 请您把检查申请单给我, 请您到*号检查室检查。

(3) 请您把外衣脱掉, 以免影响拍片效果。

(4) 请您换双鞋, 躺在这张床上, 头朝这边。

(5) (如检查前需要注射) 请到护士那, 由护士给您打针。

(6) (在内科楼一楼检查) 您的检查做完了, 谢谢您的配合! 请在第二个工作日下午 4 点以后到登记窗口取报

告单。

(7) (在门诊楼三楼检查) 您的检查做完了, 谢谢您的配合! 请在第二个工作日下午 4 点以后到自助机打印报告单。

3. 超声影像科

(1) 您好! 请您躺在检查床上。

(2) 诸位, 请您们按顺序等候检查, 不要急, 先坐在候诊椅上, 稍等一会儿。

(四) 药房

药房是门诊患者经历的最后一个窗口, 患者正确地服药, 是康复的一个重要环节, 药房工作人员的工作一是要熟练掌握各类药品放置位置; 二是发药, 配方要严格按操作规程办, 认真核对, 专心致志, 不出差错, 必要时向患者交代服用方法, 回答患者问题要耐心解释, 直至患者听懂为止。

1. 诸位, 先去刷卡拿取药顺序单, 按叫号来取药, 不要拥挤在窗口, 谢谢配合。

2. **先生/女士, 这是您的药, 这些药的服用方法已经写在药盒上, 请您拿好。

3. **先生/女士, 这个处方的药量可能有些疑问, 请您找开方医生咨询一下。

五、病房医生

病房医生的任务是对患者进行诊断和治疗, 根据住院患者的病情变化, 制定和改进治疗方案。旨在因病施治, 使患者早日康复, 在查房和治疗中, 医生要讲究文明礼貌, 态度亲切和蔼, 使患者感受到医院的温暖, 增强患者对医

生的信任以及和疾病作斗争的信心。

病房医生文明用语

(一) 日查房

1. 早上好！您今天感觉如何？

2. 昨晚睡得好吗？

3. 头痛？血压有点高，我给您调整一下用药，请不要担心。

4. 思想上要乐观，遵照医嘱按时服药，有什么不舒服请及时告诉医生、护士。

5. 祝您早日康复！

(二) 夜查房

1. 晚上好！有什么不舒服吗？

2. 若晚上睡不好，不要紧张。请告诉我和值班护士，我们很乐意帮助您。

3. 住院时若遇到什么困难，请随时告诉我们。您的困难，我们会尽可能帮助解决。

4. 明天上午将由**主任查房。我们请他再仔细地看一下，请您不要着急。

5. 好，祝晚安！

六、病房护士

病房护士在患者住院期间担负着重要的护理责任，对待患者应做到“七声、六心、四动、三勤”。七声：来有迎声，去有送声，遇见病人有问候声，操作前有问好声，操作后有致谢声，操作失误有道歉声，接电话有问好声。六心：热心、爱心、细心、耐心、责任心、同情心。四动：主动介绍、主动询问、主动帮助、主动反馈。三勤：勤观

察、勤动手、勤动口。

(一) 接待新患者入院

患者入院到护理站时，病区护士应站起来。笑脸相迎，主动热情地接待患者。向患者及其家属介绍医院病房管理制度和住院须知时，要语言亲切、和蔼，耐心回答患者的询问，消除患者初入院的不安感，给患者留下良好的第一印象。

1. 您好！**先生/女士，我是**科护士**，欢迎您到**科住院治疗。请您稍坐片刻（手示意），我马上为您安排床位（床铺准备好后，领患者进病房）。

2. 这是您的床位（手示意），您先休息。我已经通知医生，他会尽快过来看您。

3. 您好！**先生/女士，我是您的责任护士**（出示胸卡）。您住的是**科**床。有什么事可随时按呼唤铃找我（手示意）。现在我为您介绍入院须知（把入院须知递给患者）。

(二) 晨间护理用语

护士在晨间护理时，对不同的患者结合肢体语言给予个体化的亲切问候，使患者感到温暖友爱、心情愉悦。

1. **先生/女士，早上好！您昨晚睡得还好吗？感觉怎么样？早上吃了什么？

2. 请您协助一下，先下床坐在这张椅子上，让我来给您整理床铺。

3. （操作完毕后）谢谢您！

(三) 护理操作用语

护士在执行治疗、护理操作时，落实好查对制度，语言温和，动作轻柔，主动解释，提高患者的舒适感。

1. 肌肉注射

(1) 您好！您叫什么名字？现在给您打针，请做好准备，肌肉注射打臀部，您躺着更舒服些。

(2) 别紧张，请放松（指导深慢呼吸）。

(3) 好了，谢谢您的配合！

2. 静脉注射

(1) 您好！您叫什么名字？现在给您静脉注射，请您伸出胳膊并把袖子挽高些（必要时协助）。别紧张，眼睛看别处，好，现在已经扎好了。

(2)（进针推药过程）您感觉如何？有什么不舒服吗？

(3)（注射完毕）注射好了，请您用棉签压一会儿，打针的胳膊先别用劲以免出血，谢谢您的配合！

(4)（若患者静脉血管不明显时）您的静脉血管不明显，我要仔细找，请您耐心与我配合，谢谢！

3. 静脉输液

(1) 您好！您叫什么名字？现在给您静脉输液，您需要上卫生间吗？（如需请协助）请让我看下血管，谢谢！

(2) 别紧张，眼睛看别处，好，已经扎好了。

(3) **先生/女士，现在吊针已打上，我已调好输液滴数了，请您不要擅自调节（向患者解释滴太快对身体的危害）。

(4) 这是**药，有消炎/止血/止吐……作用。

(5) 输液过程中如您有不适，或上卫生间等其它需要帮助，请按呼唤铃，我也会时时到这边查看的。

(6)（输液结束）您好！您叫什么名字？（核对确认）您今天的输液治疗已结束，现在我给您拔针，请您按压一

下针眼，不着急起床，休息会，这只手暂时不要用劲以免针眼处出血。

(7) 有什么不舒服吗？需要协助您上卫生间吗？

4. 测血压、体温用语

(1) 现在要测血压，我协助您将衣袖脱下来。好了，我帮您穿好衣服，不要着凉了。

(2) 现在要测体温，请您把上衣扣松开，体温表夹在腋下，坚持 5 分钟，5 分钟后我会过来取。(5 分钟后)**先生/女士，请您将体温表取出给我，我给您看看体温。

5. 给氧用语

(1) 您好！由于您气喘、胸闷，遵照医生嘱咐，现在需要给您吸上氧气，让症状得到改善，请您配合一下，好吗？

(2) 吸氧时，可能会有点不舒服，请您配合一下，慢慢就会适应。谢谢您的配合！

6. 送患者出院用语

为患者文明礼貌服务应善始善终，患者出院，应及时办理出院手续，指导患者继续治疗，正确用药和回院复查，语言要亲切、热情。

(1) **先生/女士，您今天就要出院了，祝贺您。

(2) 您收到出院结算短信通知后，再去住院收费处结账，这样可以减少排队等候时间。

(3) 这是您的药，带回去继续服用治疗，现在我为您介绍这些药的服用方法……如果您忘了，您可以看药袋上的说明。

(4) 出院前，请您再清点一下您所带的物品是否齐全。

(5) 谢谢您在住院期间与我们的合作, 祝贺您的康复。如果您对我们的工作有什么意见或建议, 请告诉我们, 以便帮助我们改进工作。

七、后勤服务

(一) 运送部文明用语

1. 调度员

- (1) 您好! 调度中心**号为为您服务!
- (2) 请问有什么可以帮助您?
- (3) 请稍等! 让您久等了!
- (4) 对不起!
- (5) 谢谢您的理解!

2. 电梯

- (1) 您好! 请问到几楼?
- (2) *楼到了, 请慢走!
- (3) 现在电梯比较拥挤, 请大家往里面站。
- (4) 对不起, 本电梯只停单/双层, 请到*层后再往上/下走一层。
- (5) 对不起, 电梯现在已经超载, 请等乘下一趟。
- (6) 请保管好您随身携带的物品!

3. 运送员

- (1) 您好! 我是运送员**, 请问您是**区**床的**先生/女士吗? 您今天有**项检查, 将由我带您前往检查科室。
- (2) 您好! 我现在要去往其他科室, 请问还有什么要带的吗? 如果不急, 等我下一趟回来再带走好吗?
- (3) 谢谢大家的配合!

(二) 保洁部文明用语

1. 进病房打扫卫生

(1) 早上好，我是这个病区的保洁员**，我来消毒桌面，这个过程需要 2 分钟，每天消毒能避免交叉感染，有利于患者康复。

(2) 早上好，我是这个病区的保洁员**，我来清洁消毒卫生间，这个过程需要 10 分钟，请问，现在有人需要上卫生间吗？

(3) (清洁后) 谢谢您的配合！

2. 进病房专项保养

(1) 早上好，我是这个病区的保洁员**，我来清洁保养地面，这个过程需要 5 分钟，机器运行时会有一些声音，请谅解！清洁后房间会更干净、明亮，谢谢大家的配合！

(2) 早上好，我是保洁员**，我来清洁消毒高处出风口 (或清洁玻璃)，这个过程需要 10 分钟，定期消毒能避免交叉感染，有利于患者康复，谢谢大家的配合！

八、保安礼仪及规范文明用语

保安礼仪具有强烈的感情色彩，通过直接的行为系统或语言系统表达对受众的尊敬和友善之情。保安通过立姿坐相、仪容仪表、称谓言谈，拉近与公众感情上的距离，营造出一种人际交往的良好心理氛围，展示和树立保安的良好形象。保安礼貌用语要求做到态度热情诚恳、内容有理有据、表达准确通俗。

(一) 接电话

1. 您好！我是**，您找的**不在，有事我可以帮您转告。

2.（接突发紧急事件电话叙述后）我已将您所述的事情记录在案，我马上上报相关部门帮您处理，稍后我们会把处理情况反馈给您，请您留下联系电话。

（二）门禁岗位

- 1.您好！请留步，请出示您的陪伴证。
- 2.现在是医生查房时间，请您支持我们的工作。
- 3.请您到内科大厅办理陪伴证，请谅解，谢谢您的合作！

（三）门口车辆疏导

- 1.您好！现在院内车位已满，请右转绕行。
- 2.您好！车辆不能停留在黄网线上，感谢您支持我们的工作。
- 3.请您协助我们的工作，保持道路畅通（配合口哨、交通指挥手势）。

（四）遇到医疗纠纷或有人要投诉时

- 1.请冷静一点，有话好好说，不要争吵。
- 2.请不要激动，您坐下来详细说明一下情况。
- 3.请您不要着急，您对*事处理有意见可直接到门诊服务中心或投诉中心反映。

（五）遇到大宗物品出医院时

- 1.请稍等，请出示“出门条”。（若无）请您到*部门开具“出门条”。
- 2.对不起，请协助我们的工作，耽误了您的时间请谅解。

（六）遇到有人问路、询问时

- 1.请到外面路口*面坐*路公交车，请往*楼*层走，请

到*层*科，请到*窗口排队。

2. 不好意思，这儿我也不熟，我来帮您问一下。

3. 您再打个电话确认一下。

(七) 遇到医护人员、患者或患者家属紧急求助时

1. 您好！请问有什么能帮到您的吗？

2. 您好！请不要着急，我们马上帮您了解一下情况。

3. 我们马上联系相关部门帮您解决。