

# 福建医科大学附属第一医院文件

闽医大附一服务〔2022〕6号

## 关于印发《福建医科大学附属第一医院 医务人员诊疗服务行为十项规范》的通知

各院区、各科室、各分院、各中心：

为提升医院服务质量，转变医务人员工作作风，改善医务人员服务态度，切实提高患者就医体验和满意度，经医院研究，决定印发《福建医科大学附属第一医院医务人员诊疗服务行为十项规范》，具体如下：

- 一、爱岗、敬业、敬师长、敬同事，团结协作，忠诚担当，尽职尽责。
- 二、进入岗位时，精神饱满，仪表端庄，正确佩戴胸卡与院徽。
- 三、与人沟通时，面带微笑，态度真诚，文明礼貌，认真倾

听，亲切交谈。

四、接诊患者时，尊重患者，保护隐私，检查细致，手法规范，门诊执行一患一诊室工作。

五、开具医嘱时，向患者讲明原因和必要性，详细告知药物用法。

六、面对患者提问时，有问必答，态度和蔼，不含糊其词。

七、管理住院患者，应按规定及病情需要及时查房并及时、主动、亲切、有效告知病情及诊疗方案。单项诊疗结束时，主动指导患者下一相关诊疗事宜，介绍有关信息。

八、完成全部诊疗时，详细交待后续事项，注重告别礼仪。

九、诊疗全过程，遵纪守法，廉洁自律，恪守医德，尽显附一温度。

十、重视评价反馈，虚心接受意见建议，不断改进、优化服务。

请遵照执行，特此通知。

福建医科大学附属第一医院

2022年10月18日

---

福建医科大学附属第一医院院长办公室

2022年10月18日印发

---