

## 《员工手册》修订再版说明

孔子曰“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。中国是具有 5000 年文明史的“礼仪之邦”，人际间尊老爱幼、仁本谦让，社会中崇义尚德、和谐诚信，形成了“温恭谦让”、“和美”、“和谐”、“和贵”、“九州同乐”、“四海一家”和“德耀九州”之中华特色文化，礼是弘扬民族文化、展示民族精神的重要途径。医院是救死扶伤的神圣场所，是人际交往最多的地方，医务人员与服务对象之间、医务人员之间、医务人员与相关业务单位之间及本单位部门之间在医疗、教学与科研等工作中形成了复杂多元的沟通网络。文明之言行能使自己与他人建立愉悦和谐的人际关系，让世界充满和煦的阳光；能创造充满大爱无疆的人本环境；能充分展示个人素质和树立团队形象。二〇一〇年，医院文化建设与文明建设管理委员会从弘扬中华（中医药）传统文化，塑造医术精湛、医德高尚、医风严谨的行业风范，规范医务人员医德行为，提升职工文明素养和服务患者水平，提高医疗工作质量，增强医院软实力，打造医院品牌，树立医院社会形象之目的出发，结合医院新时代建设需要，编辑成二〇一〇版《淮北市中医医院员工手册》（简称《手册》）。希望籍此润物细无声的潜移默化的洗涤员工心灵，成为员工的自觉行动，凝心聚力的将医院打造成一个中医特色优势突出、患者信赖、人才向往、职工舒心、社会竞争力卓越的省内先进、国内优秀和百姓满意的中医医院。同时为职工、患者营造一个崇尚文明、协作和谐、奋发向上、沁人心脾的工作和就医优美环境。

二〇一二年，因医院院徽、医院核心价值观修订等，对二〇一〇版《手册》进行修订，编辑成二〇一二版《手册》。

二〇一三年，因谱写医院院歌、医院核心价值观修订等，对二〇一二版《手册》进行修订，编辑成二〇一三版《手册》。（二〇一三年一月十九日，医院四届二次职工代表大会全票通过了新院徽设计方案与《淮北市中医医院院歌》，二〇一三年二月一日实施）。

二〇一五年，因医院核心价值观增加医院发展路径和国家相关新政发布等，对二〇一三版《手册》进行修订，编辑成二〇一五版《手册》。

二〇二一年国家卫健委发布《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》，二〇二二年医院创建老年友善医院，医院相关制度更新，医院改革发展取得重大变化及文明、卫生、双拥、平安、智慧、诚信医院建设等需要，对二〇一五版《手册》进行修订，增加了医院发展愿景，老年友善医院服务规范等，编辑成二〇二二版《手册》。

作为培训员工之教材，由于编者水平有限，书中可能存在许多不足之处，敬请各位在使用本版《淮北市中医医院员工手册》的过程中提出宝贵意见，以便再版修订提高。

《淮北市中医医院员工手册》编委会  
淮北市中医医院文化建设与文明建设管理委员会  
二〇二二年

# 目 录

一、社会主义核心价值观.....	1
二、医院核心价值体系.....	3
三、淮北市中医医院服务承诺.....	7
四、医疗机构从业人员基本行为规范.....	9
五、医院员工语言行为文明规范.....	11
第一章 语言文明规范.....	11
第一节 常用语文明规范.....	11
第二节 电话用语文明规范.....	12
第三节 工作用语文明规范.....	13
第四节 服务禁忌用语.....	28
一、综合服务忌语.....	28
二、挂号、收费处服务忌语.....	29
三、医疗、护理服务忌语.....	30
四、餐饮服务忌语.....	31
五、保洁等服务忌语.....	31
第二章 行为文明规范.....	32
第一节 医院职工行为文明规范.....	32
第二节 医德文明规范.....	36
第三节 院内举止文明规范.....	37
第四节 仪容仪表文明规范.....	38

第五节 禁忌行为 .....	41
第三章 会议、办公、接待文明规范 .....	42
第一节 会议文明规范 .....	42
第二节 办公场所礼仪文明规范 .....	43
第三节 接待文明规范 .....	44
第四章 医院特殊礼仪规范 .....	45
第五章 中医特色诊疗规范 .....	46
第六章 老年友善服务规范 .....	47
六、附录 .....	49
附录一 中外医德（师德）格言 古训 .....	49
附录二 淮北市中医医院工作者誓词 .....	53
附录三 淮北市中医医院医德医风考评标准实施方案 （试行） .....	53
附录四 医疗机构工作人员廉洁从业九项准则 .....	59
附录五 淮北市中医医院省、市级名医名单 .....	61
附录六 淮北市中医医院国家级、省级中医重点专科名单 .....	62
附录七 安徽省名（老）中医工作室 .....	63
附录八 淮北市高层次储备金人才 .....	63

# 一、社会主义核心价值观

一个国家的强盛，离不开精神的支撑；一个社会的发展，有赖于文明的推动；一个个人的进步，需要文化的哺育。党的十八大报告提出，要大力加强社会主义核心价值体系建设，“倡导富强、民主、文明、和谐，倡导自由、平等、公正、法治，倡导爱国、敬业、诚信、友善，积极培育和践行社会主义核心价值观”。

## 1.国家层面的价值目标

### **富强、民主、文明、和谐**

神州百年，沧海横流。近代已降，中华民族历经屈辱，而又涅槃重生。今天的中国，比历史上任何时期都更接近中华民族伟大复兴的目标。魏征在《谏太宗十思疏》中说：“求木之长者，必固其根本；欲流之远者，必浚其源泉；思国之安者，必积其德义。”当代中国，将亿万中国人凝聚在一起的“根本”、推动我们不断前行的动力“源泉”是什么？那就是实现国家富强、民族振兴、人民幸福的中国梦。正因如此，我们才将“富强、民主、文明、和谐”作为国家层面的社会主义价值目标，并将之置于“社会主义核心价值观”的首要层面。简单地讲，“富强、民主、文明、和谐”的价值目标就是要使我们国家在经济建设上越来越富强，政治建设上越来越民主，文化建设上越来越文明，社会建设上越来越和谐。这一核心价值观集中体现了当代中国人民努力实现中华民族伟大复兴的共同愿景，是一

个鼓舞士气、凝聚共识、激发活力的价值目标。

## **2.社会层面的价值取向**

### **自由、平等、公正、法治**

“自由、平等、公正、法治”是社会主义核心价值观在社会会会层面上的价值取向，是立足社会集体层面对社会主义系的高度凝练。既契合了中国特色社会主义核心价值体的发展要求，又承接了中华优秀传统文化和人类文明优秀成果。促进和实现社会的自由、平等、公正、法治，有助于完善社会主义市场经济体制，激发社会活力；有助于培有现代公民社会，推进社会主义政治文明建设；有助于促进社会公平正义，使发展成果更多更公平惠及全体人民，对于建设富强民主文明和谐的社会主义现代化国家、实现中华民族伟大复兴的中国梦有重要而深远的意义。

## **3.公民层面的价值准则**

### **爱国、敬业、诚信、友善**

缺少了全体社会成员的努力，健康社会风尚的形成就无从谈起；没有个体公民道德素质的提升，社会风气的净化便是空中楼阁；不改善普通中国人的情操修养，全民族精神气质的升华也会遥遥无期。共性需要表现为个性，普遍需要具体到个别，社会主义核心价值观不能缺失公民层面的价值准则。国家富强、民族振兴、人民幸福的中国梦，向每一个中国公民都提出了爱国、敬业、诚信、友善的道德要求。

## 二、医院核心价值体系

- 1.院徽；
- 2.院标；
- 3.院旗；
- 4.院训；
- 5.价值理念；
- 6.院歌；
- 7.标识及色系。

### 1.医院院徽：

主题造型为“淮北”的汉语拼音“HuaiBei”的首写字母“H”和“B”的变形，示意医院坐落在淮北。“H”的两竖笔用银针体现，象征中医是中国的传统医学，“B”的变形，神似一个透视的葫芦，有“悬壶济世”之意，体现中医中药之特色。“1980”



数字示医院创建时间。整体颜色以传统绛色为底色，繁题文字院名与英文院名分布在主题造型上、下，在彰显中医厚重的历史感与人文内涵的同时又具有传承与创新精神，寓意淮北市中医医院同仁将利用现代化的科学技术，传承、弘扬、创新、光

大祖国传统医学，为大众谋福。

## 2. 医院院标：

由院徽和院名组成。院名由原



淮北市中醫醫院

Huaibei Hospital Of Traditional Chinese Medicine

淮北煤炭师范学院艺术系主任，现淮北师范大学美术学院教授，中国书法家协会会员，安徽省书法家协会顾问，安徽省书法教育研究会顾问，淮北市书法家协会名誉主席丁梦周先生题。

## 3. 医院院旗：

淮北市中医医院院旗为淮北市中医医院院徽与“淮北市中医医院”院名居旗面中央的红色旗帜。旗面红色象征淮北市中医医院同仁在传承创新祖国



医学工作中永铸辉煌。院徽用黄色是为了在红地上显出中医发展迎来了曙光，院徽居旗面中央表示淮北市中医医院人围绕国家中医药发展事业凝心聚力，不断进取。院徽在上（似太阳），院名在下似淮北市中医医院人在发展祖国医学征程中向太阳一样冉冉升起。在形式上也显得庄重美观。

## 4. 医院院训：大医尚德，名院尚真；



## 5.医院价值理念

5.1 医院精神：真实，博爱，求精，创新；

5.2 医院服务理念：以病人为中心，做仁医施仁术；

5.3 医院管理理念：卓越、高效、和谐、廉洁；

5.4 医院发展战略：特色（中医）立院，德才兴院，科技强院，文化健院；

5.5 医院发展宗旨：弘岐黄，育名医，建名科，制名药，创名院，惠民生；

5.6 医院发展路径：“一体两翼”（以医疗服务为体，以养生保健、康复养老为翼。）；

5.7 医院发展目标：建省内先进、国内优秀和百姓满意的中医医院；

5.8 医院发展愿景：中医特色优势突出、患者信赖，人才向往、职工舒心、社会竞争力卓越、省内先进、国内优秀和百姓满意的中医医院。

## 6.医院院歌：

院歌创作理念 这是一首为淮北市中医医院量身创作的体现中医院精神，理念，信念的医院歌曲。“静美的……古老的……守护着……”歌曲一开始就从地理的，人文的，历史的视角烙上“淮北”的印记，告诉人们是为淮北中医医院创作的，把“银针…草药…望闻问切…等中医的特色精华与淮北中医医院的

“创新……”理念结合起来，把中医院的精神完整的体现出来，使整首歌统一完整。整首歌运用进行曲节奏，演唱起来节奏鲜明，积极向上，很有气势！

## 7.医院标识及色系

7.1 医院标识 医院标识具有整合医院精神、规范行为文化、突出视觉个性、增强公众印象的作用，是医院环境形象体系的基本组成部分。医院标识主要包括院徽、院标、院旗、色系三个基础要素及其在指示牌、办公用品、宣传用品等方面的应用。

7.2 医院标识色系：C：37；M:87；Y:80；K:55。

### 三、淮北市中医医院服务承诺

1.恪守医德，为医清廉。自觉遵守《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》，不收受患者、供应商、服务商等礼品、宴请、“红包”、有价券卡等，不搭车诊疗、开药；不院外分流患者、推荐买药，买耗材、买器械、私收费等；不向患者推荐、销售与病情无关的器械、检查、用药和治疗；

2.文明服务，工作负责，态度和蔼，对患者无生、冷、硬、顶、怠慢、推诿、争吵现象；

3.严格执行《中医药法》、《执业医师法》、《护士法》、《执业药师法》等法律法规，依法执业，诚信经营。做到合理检查、合理治疗、合理用药，合理收费；

4.严格执行《药品管理法》、《医疗器械监督管理条例》等法律法规，严把药品、器械/耗材进货质量关，确保患者用药、用械安全。保证做到医院无“三无”（无假劣药/器械、无过期药/器械、无质量不合格耗材。）产品在院应用；

5.严格执行国家有关医疗服务、物价、消费、知识产权等法律法规，实行药品、医疗服务项目标准和收费许可公示制度；

6.实行首诊、首问负责制。按相关政策开通急诊、残障、≥60岁老人、离休与保健干部、军人与军列属、计生特殊家庭人员、三无患者 24 小时无障碍绿色急救通道；按相关规定在病区

开设助困病房、优抚病房；按相关政策对贫困患者、军人（复转军人）实行优抚；开通 24 小时便民服务热线：0561-3198111，开通导诊服务：0561-3191133，行风服务：0561-3196357，医患沟通：0561-3198132 电话，高效处理便民服务问题。

7.定期或不定期开展中医药健康知识与适宜技术“六进”宣教活动，在大众中义务开展健康教育工作，向广大群众宣传、普及中医药“简、便、验、廉、效”技术知识文化，培养广大群众爱中医、学中医、用中医自我养生保健、强体健魄的自觉意识和行为，提高市民身体素质，助力健康中国建设。

8.挂牌上岗不脱岗、窜岗和做与工作无关的事，自觉提高工作效率；

9.不参与未经批准的义诊、讲座等违规活动；不出具各类虚假的医学证明文件；

10.未经医院批准备案不准私自外出行医与带教（学）、以单位工作人员身份接受媒体采访与拍摄广告。

## 四、医疗机构从业人员基本行为规范

### （行业规范）

**第一条** 以人为本，践行宗旨。坚持救死扶伤、防病治病的宗旨，弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高职业精神，以病人为中心，全心全意为人民健康服务。

**第二条** 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。

**第三条** 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、老幼、职业、疾病等歧视患者。主动为急诊、残障、 $\geq 60$ 岁老人、离休与保健干部、军人与军列属、计生特殊家庭人员等特殊（优抚）及三无患者提供友善服务。

**第四条** 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。

**第五条** 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、耗材等生产、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及游学；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；不违规参与医疗广告宣传 and 药品医疗器械促销，不倒卖号源。

**第六条** 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，自觉抵制学术不端行为。

**第七条** 诚信服务，爱岗敬业。团结协作，履职尽责。正确处理同行同事间关系，互相尊重，互相配合，和谐共事。

**第八条** 乐于奉献，热心公益。积极开展学雷锋等志愿服务活动，主动开展公众健康教育。

**第九条** 培育和践行社会主义核心价值观，努力创建“人民满意”的医疗卫生行业。

**第十条** 创新技术、创新服务、创新发展。

# 五、医院员工语言行为文明规范

## 第一章 语言文明规范

### 第一节 常用语文明规范

十字文明用语：请、您好、谢谢、对不起、再见。

1.接待语：请进，请坐，请问，请您小心，请您放松，请您注意，请您放心，您别急，请您安静，请您配合，请您听我给您（们）解释，请让我给您（们）说明。有事请您再来。

2.致谢语：谢谢，多谢，谢谢您，非常感谢，谢谢您理解，谢谢您配合，谢谢您支持，谢谢您赐教，谢谢您鼓励，谢谢您帮助。

3.问候语：您好！早上好！中午好！下午好！晚上好！

4.请托语：请教，劳驾，劳驾您，您辛苦了，拜托，麻烦您，请多指教。

5.称呼用语：老人家，老奶奶、老爷爷、大爷，大娘，大婶，大妈，叔叔、阿姨、大哥，大姐，师傅、同志，先生、女士、小朋友。领导称首长、干部称职务。使用称呼用语要有礼貌，感情要真挚。

6.看望语：您保重，您康健，祝您早日康复。

7.礼赞语：太好了，好极了，美极了，棒极啦，干得好，干得漂亮，您说的非常好，您做的非常好。

8.致歉语：对不起，对不起您（们），请原谅，您见谅，您海涵、很抱歉，打扰了。

9.接受致歉语：别客气，不用谢，没关系，请不要放在心上。

10.告别语：再见，等会见，明天见，晚安，您慢走。

11.病人出院用语：请慢走！请多保重！祝您康复！

## 第二节 电话用语文明规范

接打电话文明规范：礼貌、简洁和明了。

1.接打电话要态度和蔼，用语要发音清晰，言简意赅，声调中等，通话的声音不要过大，注意控制音量，不大声喧哗，不大声在工作场所呼唤人。

2.听到电话响起，在铃声不超过3声前迅速接听。拿起电话首先要讲：您好，这里是淮北市中医医院……科。请问您有什么事需要帮助吗？您是哪里（单位）？贵姓？怎么称呼您？

3.拨打电话用语：您好！请您帮忙找一下……老师，……同志，好吗？。

4.当接到拨错的电话时，应礼貌温和地告诉对方“您打错了，……科/同志的电话是……”，不要粗暴地挂上电话。

5.“对不起，我不太清楚，请您向医院总值班或办公室或导医台查询一下，好吗？总值电话是0561—3198111，办公室电话是0561—3198018，导医台电话是0561—3191133……”

6.您好！您查询……科/同志的电话号码是……，我为您再报一遍；对不起，您查询……同志的电话号码我不清楚，您能否再通过其他途径查询一下。

7.遇到问题解释要耐心亲切。“对不起，他不在，有什么事我可以为您转达吗？”、“请过会儿打来。”

8.电话内容讲完，应等对方结束谈话后再以“再见”为结束



语，对方放下话筒之后，自己再轻轻放下。以示对方的尊敬。

9.听不清对方讲话时。“对不起，刚才没听清楚，请您重复一遍好吗？”“您的意思是……”

10.接打电话要轻提轻放，爱护电话设施。

### 第三节 工作用语文明规范

#### (1) 导诊（志愿服务台）

工作职责：负责门诊导诊工作。为患者提供便民服务及各项就医帮助；为患者解答各类就医疑问。

工作标准：主动、热情、有礼，站立微笑迎接咨询的患者并解答其提出的有关就医等问题的询问（做到有问必答。对多次解释仍不清楚就诊方位的患者，要主动、热情引导至目的地。对于行走不便的患者要主动、热情给予搀扶 / 提供轮椅等服务。），耐心、微笑、听取患者反馈意见，及时处理和上报；

工作语言：1.您好，请问您需要帮助吗？2.请问您看什么科？您想挂……普通门诊还是……专家门诊？3.请问您看什么科，您哪里不舒服？建议您挂...科。4.对不起，……医生没上班，我介绍另一个医生给您，好吗？5.请问您需要轮椅吗？…您行动不便，我帮您挂号吧？…请到挂号处挂号后再回来，我带您就诊。6.请到这边登记。7.您可在导医台扫码挂号，或者在自助机挂号，或者到挂号室挂号。8.我送您去，请注意，小心地滑。9.请您把病历及挂号单给我，您在候诊椅稍坐一会，按顺序就诊，到时我会通知您。10.请您到…楼…号诊室就诊，亲属请在候诊区等候 / 您可以让一名了解您病情的亲属陪您。11.对不起，

这个问题我还不清楚，请稍等，我马上帮您查询一下。12.对不起，…主任 / 医生正在里面接诊病人，请您先坐等会儿，到了，我会叫您。13.请您慢走，祝您早日康复! 14.对不起，这儿是无烟诊区，请您不要在此吸烟，吸烟请到……吸烟处好吗? 谢谢合作! 15.对不起，刚才我没听清楚，请您再说一遍好吗; 16.别客气，这是我应该做的。17.工作不足之处，请您多提改进建议。18.多谢您给我们提的宝贵意见。

## (2) 挂号 (划价收费)

工作职责：负责门 (急) 诊挂号、划价、收费工作。并妥善解决由此产生的相关问题。

工作标准：主动、热情；微笑平视挂号、划价、缴费患者；唱收唱付，快捷准确挂号、划价、收费。

工作语言：1.请把您的身份证或医保卡给我挂号。请问您需要挂哪一科? 请报一下您的手机号码。2.请问您用什么方式支付? 微信…社保卡…电子医保卡…刷脸…，请报一下您医保卡的密码，请用您的微信支付码扫码…电子医保卡支付码扫码…面部对准屏幕刷脸。3.这是您的交费发票和身份证 (社保卡)，请拿好，您所挂的科室在……处。4.今天人多，请稍等，我马上给您办理好。5.您好! 和您商量一下，她是军人 / 老年人 / 残障优抚对象，请您稍等一会，让他们先来好吗? 6.……，好了，请您到……处取药 / 看病 (检查)。7.您的费用共……元，收您……元，找您×元，请收好。8.抱歉，系统出现故障，正在维修中，我这里暂时不能挂号…医保缴费……，您到×××

窗口办理好吗? 9.您好,后面是军人/老年人/残障优抚对象,请您稍等一会儿,让他们先来,好吗?…谢谢您的支持! 10.对不起,我的疏忽给您添麻烦了,我马上给您改过来。

### (3) 门、急诊诊疗

工作职责:负责门、急诊患者疾病的诊断、治疗;向患者说明疾病发生、发展、变化、治疗情况及心理疏导。

工作标准:主动、热情、认真、耐心、和蔼、规范,微笑平视患者,尊重患者,因病施治,合理检查、合理用药,满意服务。

工作语言: 1.您好!请坐。您哪里不舒服?有多长时间了? 2.您的病情是突然发生的,还是……,讲具体点,好吗? 3.来,您把手放在脉枕上,我来给您把把脉。4.好,再张开口,让我看看您的舌苔。5.请您脱掉鞋子,上检查床半卧,我再进一步给您检查一下。请您把上衣撩起来,我好给您做检查。6.检查时有点难受,请您稍微忍一点,谢谢配合。7.根据您的病情,还需要做些辅助检查,才能确诊进行治疗,申请单我已经开好,请您到门诊收费处缴费后到……做检查,有了检查结果再过来,再见! 8.让我看看检查报告。您患的疾病是……(根据情况告知其本人或家属),我先给您开××剂中药试用一下,看看疗效……,有问题,及时联系我……。一剂药煎两次,间隔6小时服1次,一日2次,每次服150-200毫升,最好饭前/后…分钟服。9.经初步检查诊断为……,为了您的健康,您需要住院做进一步检查……治疗,我现在给您开住院通知单,好吗?

您可到……办理住院手续，再见！10.您好、还有什么不清楚的地方，请问我。11.您好，回去要继续吃药，坚持治疗，祝您早日康复！12.“您的病是由于……引起的，回去后，您要注意……，用药后，如果你仍感觉不舒服，请随时到医院复诊或与我联系”。13.请您保管好病历和就诊卡，下次看病别忘了带来。14.对不起，后面是急诊 / 军人 / 残障优抚 / 老年人，请您稍坐一会儿，让他们先来，好吗？15.病人病情很危重，请你们家人尽量配合我们工作，我们一定全力抢救。16.您的病情已经基本好转（基本稳定），可以回家了，如有不适，请及时来医院就诊。17.为了更好地观察和治疗您的疾病，您需要住院，请拿好住院单到出入院管理处办理住院手续。18.您好，对我工作不满意的地方，请多批评指正！

#### **（4）辅助检查**

工作职责：负责患者的辅助检查；向患者说明辅助检查的操作、作用等。

工作标准：认真、耐心、规范、及时、准确，尊重患者，向患者说明辅助检查的过程，以及应当采取的体位、姿势、注意事项；对特殊病例，谨慎处理；对患者反馈意见，要耐心、及时处理和上报。

工作语言：1.请把您的检查申请单和就诊卡及缴费发票给我。2.对不起，请您在……收费处缴费后再来检查。3.对不起，现在人多，请您在候诊区稍休息会，按号排序检查，好吗？很快就会轮到您的。4.对不起，她是急诊 / 军人 / 残障优抚 / 老年人，

请您稍坐一会儿，让他们先检查，好吗？5.您检查的项目需要空腹，您吃早饭了吗？6.抱歉！您没空腹，今天做检查，会影响您检查的准确性，明天上午来做检查，好吗？现在给您抽血，可能有点痛，请忍耐一下，马上就好。7.请轻轻按压5分钟后，如果没有出血了，再把棉签丢入医用垃圾桶内。8.请您不要紧张，按我说的做就行了。9.您的检查做完了，请您…时到…处领取报告单。10.这是您的检验（检查）报告单，请拿好交给您的主治医生。11.对不起，由于…原因，请您再做一次，谢谢您的合作。12.您好，对我工作不满意的地方，请多批评指正！

### （5）发药

工作职责：负责按照患者的处方、缴费发票等，按规程、调剂、发药。配合医师做好患者用药使用禁忌、不良反应、注意事项和使用方法的解释说明，详尽解答用药疑问等。

工作标准：主动、热情，规范、迅捷、准确，耐心，尊重患者。

工作语言：1.请您把电子就诊卡和发票给我，请您在侯药椅坐等一会……。2.对不起，您还没有划价缴费，请您先到收费处缴费后再来取药，好吗？3.您好，和您商量一下，她是急诊/军人/残障优抚/老年病人，请您稍坐一会儿，让他们先来好吗？4.您好！医生给您开的是中成药/西药，请您到……药房取药，好吗？5.您好，这是您的药，请注意有××种药要……使用。6.……先生，您的药已经配好了，请拿好。我把内服药和外用药用不同颜色区分包啦，您回家注意看使用说明。

别弄错了。请慢走。7.……先生，您的药已经配齐了，请拿好。特殊方法煎的药已分包啦，方法是……，您回家注意看说明，别弄错了，请慢走。8.……先生，您开的药少一味，您现在找医生调一下，好吗？9.……先生，您开的药少一味，我已把药名、剂量写好了，院外配好后分…份和…一起煎，记住啊！10.……您的中药已配好送至煎药室，您可以在……日下午4：30后到煎药室取药。来前，先打3198052电话询问一下，以免耽搁您时间，好吗？11.这是您的药，请收好，药品的服用方法是……。用药注意事项是……12.药品的用量我都标在药盒上了，请按时服药。13.您好。这种药最好……时间服用，疗效会好些。14.请慢走，祝您早日康复。15.您好，对我工作不满意的地方，请多批评指正！

## （6）治疗室

工作职责：负责根据患者的缴费发票、处方（医嘱治疗单）核对药品等，按操作规程配药用药。配合医师做好患者用药不良反应监测，详尽解答用药疑问。

工作标准：主动、热情，规范、迅捷、准确，耐心，尊重患者。

工作语言：1.您好，请问您叫什么名字？请把发票、治疗单、药品给我。2.您好，我是……医师/护士，现在给您做治疗，请配合。3.您好，现在帮您做……治疗，请您脱鞋上床躺下，做治疗时不舒服时请立即告诉我。4.您好，治疗时可能会出现……感觉，请不要紧张，这是正常现象。5.您好，请上床后

脱下一侧裤子，两腿分开，放松不要紧张，不会痛的，如感觉不适作深呼吸，很快就行了，请配合。6.您好，请上床，请将裤子退至大腿侧卧。灌肠后可能会有便意，可作深呼吸，请尽量忍耐，有利于药液的吸收。7.您的治疗效果很明显，今天比昨天好多了。8.您的治疗效果非常好，请继续坚持，很快就能治愈的。这是……外用药，您可以用蜂蜜调成糊状敷痛的部位，效果不错。9.您要配合功能锻炼，效果会更好。10.您今天的治疗结束了，请慢走。11.您的治疗结束了，我带您到医生那里去，看是否需要来复查。12.对不起，后面是急诊/老年/军人/优抚对象患者，请您稍坐一会儿，让他们先来好吗？13.您好，请问您叫什么名字？现在要给您输液，大约需要×小时，您是否需要提前去一下卫生间？14.请保管好您的贵重物品。15.打针有点痛，请您不要紧张，我会很轻的。16.您好，是谁输液？请把药品和治疗单给我。17.现在给您做……过敏试验，需要等20分钟观察结果，请不要离开，有什么不舒服，请马上告诉我。18.您的心脏……不好，输液速度慢一点，有什么不适，请立即告诉我。19.液体中有……，输液速度要慢一点，否则会有痛感，有什么不适，请立即告诉我。20.非常对不起，给您增加痛苦了，请允许我给您再打一次好吗？谢谢！21.您的药已经输完了，休息5分钟您就可以回去了。22.对不起，请您先找个位子坐一下，一会就给您输液。23.请不要着急，我马上给您更换液体。24.请您按压5分钟，防止出血。25.您好，这儿是无烟区，请您不要在此吸烟，吸烟请到……吸烟处好吗？谢谢合作！26.

您好，您的静脉注射有些困难，我请人来帮忙，请稍候；27.小朋友，别害怕，你很棒，阿姨给你打针不疼；28.您好，对我工作不满意的地方，请多批评指正！

### **(7) 注射室**

工作职责：负责根据患者的处方、药品、注射单、缴费发票等，按规范给患者用药。配合医师做好患者用药不良反应监测，详尽解答用药疑问。

工作标准：主动、热情，规范、迅捷、准确，耐心，尊重患者。

工作语言：1.对不起，后面是急诊/老年/军人/优抚对象患者，请您稍坐一会儿，让他们先来好吗？ 2.您好，请问您叫什么名字？现在要给您输液，大约需要×小时，您是否需要提前去一下卫生间？3.请保管好您的贵重物品。4.打针有点痛，请您不要紧张，我会很轻的。5.您好，是谁输液？请把药品和治疗单给我。6.现在给您做……过敏试验，需要等20分钟观察结果，请不要离开，有什么不舒服，请马上告诉我。7.您的心脏……不好，输液速度慢一点，有什么不适，请立即告诉我。8.液体中有……，输液速度要慢一点，否则会有痛感，有什么不适，请立即告诉我。9.非常对不起，给您增加痛苦了，请允许我给您再打一次好吗？谢谢！10.您的药已经输完了，休息5分钟您就可以回去了。11.对不起，请您先找个位子坐一下，一会就给您输液。12.请不要着急，我马上给您更换液体。13.请您按压5分钟，防止出血。14.我们医院是无烟医院，不能吸烟的，您配



合一下，可好？谢谢合作！15.您好，您的静脉注射有些困难，我请人来帮忙，请稍候；16.小朋友，别害怕，你很棒，阿姨给你打针不疼。17.您好，对我工作不满意的地方，请多批评指正！

### **（8）住院引导**

工作职责：负责解答住院患者各类住院就医疑问；引导、帮助住院患者到达住院处；为住院患者提供其他各类就医帮助。

工作标准：主动、热情、微笑、耐心、快捷。

工作语言：您好、您需要帮助吗？、我帮您办、我领您到……科去。

### **（9）住院手续办理**

工作职责：负责根据规定为患者办理住院手续；解答患者的就医疑问。

工作标准：主动、热情、微笑、快捷、规范、准确。

工作语言：1.您好！您办理住院手续大约需要……时间，您需要提供……，按规定，您需要预缴……押金。2.……科吗？您好，现在……先生 / 女士已办理好住院手续，现在要到您们科室住院，请您们做好接待准备，多谢！3.您好，您的住院手续办好啦，这是……，我已通知……科护士做好接待您的准备工作，您现在直接去就可以啦，您慢走，祝您早日康复！4.请您将收据保管好，出院结算时再交给我们收费处。5.您好，您住哪科？叫什么名字？请把预交款收据给我。6.这是您的结算清单，请收好。7.您好，对我工作不满意的地方，请多批评指正！

## （10）接待患者

工作职责：负责接待、办理患者入住病房手续，并引导至病室，介绍住院注意事项，进行医患沟通，健康教育等。

工作标准：主动、热情、微笑、快捷，尊重患者。

工作语言：1.您好，请坐。 2.我是病区 / 值班 / 床位护士，请把住院单给我，现在我马上为您安排床位。今后，有什么事情请尽管找我。 3.我带您去病房，您刚住院，我向您介绍一下病区环境 / 作息 / 探视陪护 / 卫生 / 用餐等管理制度及住院注意事项等。

## （11）住院常规诊治

工作职责：进行医患沟通，健康教育。负责向患者说明疾病发生、发展、变化、诊治情况，进一步确诊住院患者疾病并按临床规范治疗。

工作标准：主动、热情、微笑；主任医师每周 1~2 次查房、主治医师每周 3 次查房、住院医师每天早晚各一次查房，尊重患者。

工作语言：1.您好，欢迎您到我们科做治疗，我是接诊 / 床位医师……。2.您以前……。3.请……。4.您的病是由于……。5.您应该注意……。6.您今天感觉如何？。7.您的病情……。8.您好!现在是早查房，昨天夜里怎么样？ 9.请您平卧，我要给您检查一下，来，配合一下! 为了……，您现在需要……检查 / 治疗 / 用药，您同意吗？，若您同意，签一下字，我就给您……。10.您好!您的病情是……，需要做手术治疗，您这个手术需……，

有可能发生……，您同意的话，在……签字，办理一下签字手续。11.……您好！您的病情恢复的很快，但还需要继续治疗……，还需续缴……押金，请告诉您的家人早备好粮草好打仗奥！12.您有什么困难，能否给我说一下，看我能否帮您解决？13.住院期间遇到什么困难，请随时告诉我，我尽可能帮您解决。14.恢复的不错，加油啊，马上可以出院啦！15.您好，我工作中可能有疏忽不到的地方，请您指正。16.您好！在您住院期间，我们的医疗服务可能做得还不够好，您多指正！17.您好，对我工作不满意的地方，请多批评指正！

## （12）住院常规护理

工作职责：负责执行医嘱，实施护理计划；向患者解释用药及治疗过程中的注意事项；开展健康宣教工作，及时与患者进行沟通（心理护理），尊重患者。

工作标准：主动、热情、微笑、及时、规范、准确。

工作语言：1.您好，我是您的责任护士……，负责您的日常护理工作，您有什么事可以随时找我。2.您好，我是负责病区护理工作的护士长。在住院期间您有疾病治疗护理方面的服务尽管提出，我们尽可能帮您解决。3.现在给您测体温 / 血压 / 脉搏，请您配合。4.您的主管医生是……，一会儿他会过来看您的。5、您好，明天早晨 8 点要进行空腹检查，今晚…点起不能进食进水，记住啊？ 6.早上好，昨晚睡得好吗？ 7.这是您的中药，请服下。8.这是呼叫器，有事请按它，我会立即过来的。9.明天…点需要给您做中药灌肠，请…点起不能再吃…东西，记

住啦！10.您好！您看，现在病房多需要安静，说话声音能否低一点？11.我们非常关心您的治疗和安全，住院期间您能否尽量不要外出，特殊情况请先和我联系一下，我好知道怎么联系您。12.祝大家晚安：睡个好觉。13.您好！您家人/朋友健康需要一个好环境，我们医院是无烟医院，不能吸烟的，您配合一下，可好？好吗？多谢！14.请保管好您的贵重物品。15.这是健康宣传手册，请您有空时看看。16.……您好！您的病情恢复的很快，您还需要治疗……，还需您续缴……押金，请告诉您的家人早做准备，提前预缴，我们可不能打无准备之仗奥！17.打扰啦，我来给您治疗啦，虽然我技术还不错，不过，万一让您受苦，您还得多包含。18.您好！刚才，我到其他病房看了一下，他们病房可整洁啦，咱们是否把放在柜外的物品放在柜内，超过他们怎样？19.为了保证您的治疗和安全，住院期间请您不要外出。20.您好，您看，现在大家多忙！您能否在探视时间来探视。21.您好，我工作中可能疏忽的地方，请您指正！

### **(13) 出院健康指导**

工作职责：负责通知患者及家属，做出院前准备工作；征求患者意见，协助患者填写医疗、护理服务质量反馈信息调查表，患者满意度调查表等；做出院后健康生活指导。

工作语言：1.祝您康复。2.您好，我现在终于可以放心啦，经过我们双方的共同努力，您现在康复了，可以回家和家人团聚啦，祝贺您！3.您在回家后还应注意以下几件事：……。4.为了改善我们的工作，请留下您的宝贵意见，我们将会对您的

意见和建议尽快做出反馈。5.请慢走。6.以后,有关健康保健的事,请咨询我,这是服务联系卡。

#### **(14) 出院结算**

工作职责:负责对患者住院费用进行核对、患者确认,按程序结算;解答患者的提问,解释结算内容;提供患者医药费用使用情况查询服务。

工作标准:主动、热情,快捷、准确,唱收唱付。

工作语言:1.祝您康复。2.您好,让您久等了。3.您的住院费已结算好,总计……(金额),请您核对。4.您应付……(金额),收了您…(金额),找您……(金额),请您核对。5.请慢走。6.请您填一下满意度卡,留下您的宝贵建议。7.我们医院将会对您的意见和建议尽快做出反馈。

#### **(15) 职能部门**

工作职责:负责承办上级交办相关事务,尽心尽责处理临床一线相关问题、患者相关问题。

工作标准:主动、热情,快捷、准确、高效。

工作语言:1.请坐,请喝水。2.别着急,请慢慢讲。3.请说具体一点好吗?4.请稍等,我马上给您办。5.您反映的情况,我们会尽快调查核实后给您答复,好吗?请留下您的联系方式。6.对不起,分管这项工作的同志不在,您是否愿意把材料留下,让我转给他?7.很抱歉,我要去开会,请……同志接待,跟您谈好吗?8.……主任/医生/护士长,您上次提出的问题解决好了吗?9.……主任/医生/护士长您好,您上次提出的问题

因……原因暂不能解决，待有条件时我会第一时间帮您处理，好吗？10. ……主任 / 医生 / 护士长您好，你科设备最近运转情况如何？如有问题请立即通知我。11.你提出的意见很好，我们一定会认真改进的。12.感谢您对我们工作的理解与支持。谢谢您的鼓励，请多提宝贵意见。13.您好，这里是医院患者服务中心，您有什么事情反映 / 需要我为您服务？14.对不起，由于我们的疏忽，给您添了麻烦，请谅解。我们给您……。15.请稍等，让我查问一下，给您答复。16.您好，这里是……科，请您稍冷静，有话慢慢讲。17.谢谢您提的建议，我们会向有关部门反映，尽力做得更好。18.您好，对我工作不满意的地方，请多批评指正！

### **（16）院后康复随访服务**

工作职责：负责建立已康复出院患友的健康档案，做好已康复出院患友的健康随访与延伸服务，与患友建立良性互动关系，尽心尽责处理患友有关医疗健康方面的相关服务问题，向患友普及宣传中医药健康知识，协助科室医师维护患友群信息等。

工作标准：主动、热情，温馨、友善，及时、准确，档案随访记录健全完整。

工作语言：1.×××同志您好！我是淮北市中医医院 \*\*\* 科的 \*\*\* ，您现在通话方便吗？您×年×月×日在我院\*\*\*科住院，我想回访、了解一下您康复后现在的健康状况，看看我们还能再为您提供一下什么帮助？2.×××同志，谢谢您！影响

您工作（学习 / 休息）啦！希望我们今后保持联系，我们一定尽我们所能，为保障您的健康提供让您满意的服务！再见！3. × × × 同志，我们今天聊的很愉快，为能给您提供帮助感到十分高兴，打扰您啦，我们下次再聊，祝您愉快！再见！4. × × × 同志您好！对不起！打扰您啦，我们下次预约好后，再谈，再见！5. × × × 同志您好！我是淮北市中医医院 \*\*\* 科的 × × × 同志，您现在通话方便吗？您 × 年 × 月 × 日咨询的……问题，我请教了相关专家，× × × 专家的解答是……，您明白了吗？……再见！6. × × × 同志您好！我是淮北市中医医院 × × × 科的 × × × ，您现在通话方便吗？我们院\*年\*月\*日在医院……举办一个……健康沙龙活动，您有兴趣来参加吗？……

### （17）新闻宣传舆论引导管理

工作职责：负责医院日常新闻宣传信息管理，参与医院突发卫生事件舆论引导、危机联合公关等工作，维护医院良好社会舆论环境。

工作标准：热情服务，科学引导，快捷准确，掌握主动，口径一致，分级响应。

工作语言：1. × × × 记者，您好，您准备就……问题到我院采访，我们非常感谢您的关注，欢迎您来院采访，为了不影响医院正常医疗服务工作秩序，您需要先联系医院办公室（0561-3198018）申请许可，您获批许可后，我们将协调相关部门，派员配合您采访，好吗？× × × 记者，再见！2. × × × 记者，您好，您准备就……问题到我院采访，我们表示欢迎，

感谢您对我院的关心，但现在由于我院正在……，无法接待您，……请您见谅，再见！3.×××记者，您好，您准备就……问题到院采访我，我非常感谢，但医院规定，医院职工个人不得未经医院许可私自接受媒体采访，您需要得到我院采访许可后，才可以到院采访，采访许可办理，请您联系医院办公室(0561—3198018)，您获批许可后，我将非常乐意接受您的采访，我想，您不想让我违反医院规定受到处理吧！好吗？再见！4.×××记者，您好，欢迎您到我院做…采访，我是×××，您今天的采访由我全程陪同，协调相关科室人员参加您的访谈，合作愉快！5.各位新闻界的朋友，欢迎你们莅临我院参加……新闻发布会，就……进行采访，感谢各位朋友一直以来对我院的关注、关心、支持与帮助，我们将尽可能的给你们提供必要的帮助。首先让我代表淮北市中医医院党政领导班子成员和全体职工对……表示……。现在，请允许我向各位新闻界的朋友介绍参加今天新闻发布会的人员，她们是……，现在，各位新闻界的朋友有什么问题可以提问了……，这个问题由……解答，对……我们将及时向各位新闻界的朋友提供…动态进展信息，也请各位新闻界的朋友及时浏览我们在网站、服务号发布的……进展信息，今天的新闻发布会到此结束，再一次谢谢各位新闻界的朋友参加今天的新闻发布会，祝各位朋友……再见！

#### 第四节 服务禁忌用语

##### 一、综合服务忌语



1.不知道、问别人去。2.你问我，我问谁？3.上面都写着呢，自己看！4.墙（牌子）上贴着呢，自己看。5.你不会自己看？6.怎么什么都不懂，真笨。7.走远点，不跟你说。8、谁叫你进来的，出去！9.急什么，你没看我忙着……打电话也是忙工作，这是工作电话……10.这时知道急，早干什么去了。11.我就这态度，有意见出去提。12.我就这态度，有意见，你找领导去！13.这是医院规定的，有意见找院长提去。14.少啰嗦，我没有时间。15.和你说了半天，怎么还不懂！16、你这人事儿怎嘛这么多，讨厌，烦死人。17.快下班了，明天再说，18.还没上班，等会儿再说。19.乡里人，真不讲卫生。20.吃饱了，撑得慌，跑这来捣乱，神经病。21.谁叫你得病，活该！22.谁叫你来的，又没人去请你，23.别再这里撒野。24.真烦人，早不来，晚不来，非等到星期天来 / 非等到夜里来 / 非等到中午来 / 非等到我休息时候来 / 非等到人家吃饭时来。25.不跟他（她）说，这人有毛病。26.你这样的见多了，有什么了不起。27.下班了（停机了 / 机器 / 仪器坏了）。28.下午（明天）再来。29.嫌时间等长了，你不做，退钱去，没请你来。30.我有什么办法，又不是我要它坏的（停电的）。31.你自己看，想怎样吃就怎样吃，按说明吃就行了（吃药）。32.嫌贵了，你不要，我又不赚你的钱（药品）。33.快点！快点！动作这慢，外面都等着呢！（病人准备检查时）。34.拿报告，自己找。

## 二、挂号、收费处服务忌语

35.没钱找，拿零钱来，自己出去换去。36.没钱来治什么病？

37.挤什么挤，一个个来，不知道按规矩自觉排队吗？没规矩 / 没素质……你比别人特殊……有证件吗…… 老年人怎么了，倚老卖老……没看大家都在排队吗？ 38.交钱也磨蹭，不早点准备好。 39.敲什么敲，没看到我正忙吗！ 40.快点，把社保卡、就诊卡交来。不知道怎么扫码(刷脸)吗？自己看说明，我忙着呢……

### 三、医疗、护理服务忌语

41.嗨，××床(不称呼姓名)打针，×床吃药。 42.叫什么？打针不疼什么疼？瞧你这血管，扎都扎不进去。 43.怕疼，别来看病 / 治病哪有不疼的！ 44.脏死了，恶心。 45.想快呀，喝下去更快(输液时)。 46.嫌慢，你早干什么去拉！ 47.没床，明天再来。 48.吵什么，生孩子哪有好受的。 49.瞎吵什么，没看见我一直忙吗？ 50.出去，出去，查房了。 51.我管不着，你找医生去。 52.你这病没什么，死不了。 53.也许不要紧(没关系)。 54.这病就这样了，回家想吃点什么就吃的什么吧。 55.当了什么了不起的官，要求这苛刻，活得还挺仔细。 56.是你看病还是我看病！ / 是听你的还是听我的！ / 是你是医生还是我是医生！ / 我是……，你是听他的，还是听我的。 / 她的技术好，找她去。 / 去！去！去！我知道了。 57.烦人，一件事说来说去。 58.病人这么多，哪有时间向你解释这么多！ 59.愿治的就治，不愿治的就走。 60.我这里看不到，你到哪看都不行。 61.嫌这里不好，到别处去！ 62.今天我说了算，找谁都没用。 63.你不是我管的病人，找管你的医师去。 64.×床，把裤子脱了(把衣服撩起来)打针、检查。 65.你干不干，不干拉倒，我还不愿意呢！(某治疗、护

理人不愿接受时) 66.在这儿签字,快点!把证件/证明/资料都拿出来,让我看看! 67.病历上写着呢,自己去看,又不是文盲。68.就你科事多,等着。69.谁叫你们瞎搞,搞坏了,该你们用不成。70.不行,没时间。71.快下班了,明天再来!/我下班了,你找别人去! 72.没上班呢,等会儿再来/等会再说!急什么急…… 73.你们是人,我们也是人,谁该做的! 74.这事与我无关,找×××领导去。75.这事别找我,我不管! 76.谁和您说的/谁答应您的,找谁去! 77.为什么不早讲清楚? 78.你爱找谁找谁,我没这能耐。79.这个部门/这件事我说了算……后果自负。80.你必须按我说的办。

#### 四、餐饮服务忌语

81.又不想出钱,又想吃好的,嫌贵了(价格高了),你不买,买便宜的。82.现在物价涨了,我们只能跟着涨,您说多少钱合适? 83.现在只有炒菜,其他没有,想吃其他的到外边去。84.花色品种少,这些还不够您吃的?看你挑剔的。85.包子不好,品种太少了,别买。86.大锅菜没油,不好吃,有小炒,你吃的起吗? 87.饭菜不干净,有……谁说的,我怎么没看见…就您眼毒…。88.大锅饭就这样,便宜嘛。量少钱少; 89.物品就这样换的,能和超市一样吗?超市临期商品价格都低,嫌贵,你不换。你到其它地方买去。90.真没素质,老想占便宜。91.排队排队,不排队不给打(饭)。92.你这人,怎么听不懂……

#### 五、保洁等服务忌语

93.走开,走开,我们要做清洁了。94.看你把房间弄的,这不

是你家。95.农村人，真不讲卫生。94.谁叫你在房间里乱挂衣服的，通通收起来，别让我再看见。96.把小孩带好，这里不是幼儿园。97.你怎么把狗带来了，这是给人看病的地方。98.给你说这里不能抽烟，你怎么不听呢？真烦人。99.这里不能乱停车，你没看牌子吗？真不懂规矩！100.说你嘞，土包子。101.停车收费，知道吗，别想要滑头。102.你今天停车，少交一分钱都不行。103.你车坏了，关我什么事，我收的是停车费，不是保管费，到哪说，我都不怕。104.你再闹，我对你不客气了，看我整不死你。105.候诊椅是坐的，不是睡觉的，睡觉回家去，别影响我打扫卫生。

## 第二章 行为文明规范

### 第一节 医院职工行为文明规范

本规范承诺纳入《医院综合目标管理标准》中管理。

以人为本，践行宗旨；遵纪守法，依法执业；尊重患者，关爱生命；优质服务，医患和谐；廉洁自律，恪守医德；严谨求实，精益求精；爱岗敬业，团结协作；乐于奉献，热心公益；志愿服务，大医精诚。

#### 1.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，坚持医疗机构的社会公益性，加强制度建设和中医文化建设，与时俱进，创新卓越，加强医疗质量管理、努力提升医疗质量，建立健全医疗风险管理机制，保障医疗安全，提高服务水平，发挥表率示范引领作用。

(2) 恪尽职守、认真履行管理职责，勤勉高效、努力提高管理能力，廉洁行政、依法承担管理责任，不断改进工作作风，切实服务临床一线，促进医院健康、持续、和谐发展；

(3) 坚持依法、科学、民主决策，正确行使权力，遵守决策程序，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、职称评聘、职务聘任制度，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、耗材、办公用品采购和基本建设等工作，不以权牟利。

(6) 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。

## **2. 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) 依法执业，勤勉、廉洁、规范行医，恪守医德，尊重患者，严格遵循临床诊疗规范和技术操作规范，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) 认真执行医疗文书制度，规范中医病历书写、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。

(4) 按规定履行医疗事故、传染病疫情和涉嫌伤害事件或非正常死亡报告职责。

(5) 认真履行医师职责，强化责任安全意识，积极防范和控制医疗责任差错事件。

(6) 开展医疗新技术时，保障患者及家属在充分知情条件下对诊疗决策的决定权，不违规进行试验性医疗。

### **3. 护士行为规范**

(1) 提高综合素质，尊重关心爱护患者，为患者提供专业医学照顾，注重沟通，体现人文关怀。

(2) 依法执业，全面履行护理职责，正确执行疾病护理常规和临床护理技术规范，严格落实各项规章制度，为患者提供优质的护理服务。

(3) 竭诚协助医生诊治，密切观察患者病情。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、规章或者诊疗技术规范，应及时与医师沟通。

(5) 按照《中医病历书写基本规范》要求，及时准确、完整规范书写护理病历，认真管理，不伪造、隐匿或违规涂改、销毁护理病历，勤勉、廉洁、规范开展护理工作。

### **4. 医技人员行为规范**

(1) 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。

(2) 正确运用医学术语,及时、准确出具检查、检验报告,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。

(3) 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人员,进行告知并给予必要的防护。

(4) 依法执业,合理采集、使用、保护、处置标本,不得违规买卖标本,谋取不正当利益。勤勉、廉洁、规范开展检查工作。

### **5.药学技术人员行为规范**

(1) 依法执业,严格执行药品管理等有关法律法规,科学指导用药,保障用药合理、安全。

(2) 认真履行处方审核调配职责,坚持查对制度,不得对处方所列药品擅自更改或代用。

(3) 配合医师做好患者用药使用禁忌、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。

(4) 严格执行药品采购、验收、保管、供应等各项制度规定,不得私自销售、使用非正常途径采购的药品,勤勉、廉洁、规范开展药学工作。不以权牟利。

(5) 加强药品不良反应监测,自觉执行药品不良反应报告制度。

### **6.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) 严格执行医疗废物处理规定，不得随意丢弃、倾倒、堆放、使用、买卖医疗废物。

(5) 严格执行信息安全和医疗数据保密制度，不得随意泄露、买卖医学信息。

(6) 勤俭节约，爱护公物，保持环境卫生，为患者提供清洁整齐、舒适便捷、秩序良好的就医环境。

## 第二节 医德文明规范

全院医务人员必须严格执行卫生部制定的医德规范：

1.救死扶伤，实行社会主义的人道主义。弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高职业精神。时刻为病人着想，千方百计为病人解除病痛。

2.尊重病人的人格与权利，对待病人，不分民族、性别、职业、地位、财产状况，都应一视同仁。

3.文明礼貌服务。举止端庄，语言文明，态度和蔼，同情、关心和体贴病人。

4.廉洁奉公，自觉遵纪守法，不以医谋私。

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，院内各科室之间不得相互推诿拒收病人。首诊医师要及时检查处理，对确需住院治疗的要妥善安排，如无床位时，要及时报告医务科或院领导，不得随意将病人推走。

### 第三节 院内举止文明规范

1.举止端庄、行走大方，不勾肩搭背，不打闹嬉戏，三人以上不并排行走影响他人通行，不边走边吃食品。

2.遇到同事、外单位的客人或熟悉的病人要主动做出礼节示意或问候。

3.对来自职工同事或病人及家属的任何询问要及时、热情、礼貌地给予回应，尽可能给予帮助和引导。

4.遇病人发生意外时，应主动关爱，帮助运送抢救。

5.除抢救等工作需要外，乘电梯应秉承先下后上、左下右上原则，应让病人先行，并注意为病人开关电梯门及导乘，乘自动扶梯应左上右下。

6.员工在电梯内严禁谈论医院内部事务，不大声喧哗、交谈。

7.工作时间不拉家常里短，不阅读与本职工作无关的资料。

8.有条件的科室不在工作区及病患面前用餐，不穿着工作服进餐厅用餐。餐后按要求将餐具放回指定位置。

9.自行车、电动车进入院区必须推行，并按规定地点整齐停放（不得在科室内停放），不随意堆放杂物；驾驶机动车员工要

严格遵守医院车辆管理制度，并禁鸣喇叭。不在科室内给电动车充电（医院充电车棚）。

10.爱护宣传设施及环境绿化，不破坏宣传品，不随处张贴告示，不任意堆放杂物。

11.医院或其它部门在规定的范围内张贴通告、公告、通知等告示或告示牌，员工应留意阅读及领会其精神。员工不得私自涂改、移动、撕毁。

12.员工对医院在院内网上发出的各项通知，应发扬团结友爱，和善相助的精神，及时向当事人通报。员工上网应文明礼貌，不散布谣言，不人身攻击，多提建设性意见。

13.员工要善于维护医院的正常次序，按正常渠道，负责任地反映情况和问题。爱护公物，文明礼让，有大局意识。

#### **第四节 仪容仪表文明规范**

##### **1.着装**

（1）医务人员在岗期间，必须按规定统一着岗位服装。

（2）衣帽整洁，衣扣完整，无破损、无污迹。不敞衣露怀，白大衣袖口不外露内衣；女同志不穿超短裙，透视服，长裙不超过白大衣，不穿艳色裤袜，不浓装艳抹，不留长指甲与进行指甲装饰，不涂有色指甲油，不佩戴项链、耳环/针。男同志夏季不穿拖鞋/背心/短裤。

（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，护士统一穿工作鞋，戴护士帽。

（4）离开工作岗位后，不穿岗位服装去卫生间、食堂就餐、

外出办事、逛商店等。

(5) 行政后勤人员着装要体现职业特点，样式大方。

(6) 患者服装时应视其性别、身高、体型等定，勿使患者穿与性别、身材不适，破损、污迹之服装，切实维护患者形象与尊严。

## 2.工作标志

工作人员在工作时间着医院统一制（样）式工作服与上岗证，上岗证不得污损，不能翻戴或插在衣兜里（党 / 团员应正确佩戴党 / 团徽）。

## 3.仪容

(1) 女士淡妆上岗，不浓妆艳抹，不在门诊、病房等公共场所当众化妆。

(2) 上班时间不戴耳环、戒指、项链等饰物，不留长指甲及修饰。

(3) 头发干净整齐，男士发不过耳，女士发不过肩。男士不留胡须，面部干净。

## 4.举止行为

医院职工举止要稳重、端庄、得体。

(1) 站立时身体端正、双臂及手自然下垂或交叉体前。男性双脚与肩并宽，女性双脚略成“V”型，双足跟并拢。切不可双手插兜、倚墙、靠桌、靠病床等，不可背手、抱肩、叉腰、弯腰。

(2) 坐的姿态要端正，双手自然平放在膝盖或双手自然平放

在桌面上，面向对方。入座离座的动作要从容和缓，要顺手整理衣裙。坐时不可坐在扶手上，不可将腿脚放在桌椅上、半躺半坐、摇腿跷脚、双腿叉开，给人以无修养之感。

(3) 走路时要做到脚步轻称，不要摇晃身体，双臂自然前后摆动。多人行走时要勿并行，切忌勾肩搭背、边走边吃、嘻笑喧哗。无论在路上还是在走廊里一律靠右侧行走，非抢救时间不要跑步。

(4) 乘电梯时，上梯要先下后上，左下右上。主动让患者先上，下梯要主动让他人先下，文明谦让（抢救患者紧急状况时例外）；

乘车遵循长、弱、残、幼、客人为先的原则。

与领导、嘉宾握手时，应面带微笑，自然平视对方，忌漫不经心、长时间不松手。

不在公众场合吸烟，不随地扔烟头、不随地吐痰、不随地扔垃圾、不践踏绿草、不折摘花木。

(5) 取放物品及开关门窗动作要轻，下蹲拾取低处物品时，腿要前后错开，上体保持正直，将物品拾起。

(6) 工作中使用手势要简洁、明确。在指引方向、介绍情况、请让时，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。

(7) 不要在他人面前有不文明的举动，如掏鼻孔、挖耳朵、挠搔头皮、抓痒、打哈欠、伸懒腰等，不要用手指点或拍打他人。咳嗽、打哈欠时要用手遮挡。不能打响指、吹口哨。

## 5.礼仪

(1) 上岗礼仪 医师定岗定位。对步行来诊者，首先让患者就座；对住院病人，每天首次见面要问候；同事之间互相问好；对来院客人要微笑示意表示欢迎。

(2) 谈话礼仪 与人交谈时，表情自然大方，语气要亲切和气，保持适当距离。尊重对方、谦虚礼让。谈话过程中要认真倾听，时常点头，表示尊敬。别人谈话时不要主动趋前傍听，别人主动与自己谈话，应乐于交谈，谈话时不要只顾自己讲话，不要轻易打断别人谈话，不要只与一两个人说话而冷落了在场的其他人。与人谈话时不要左顾右盼、溅起唾液飞沫、翻动报纸、摆弄手指等。

与领导、嘉宾相遇时，应积极主动致意问候，如：“您好!”、“欢迎您来我院!”等。

(3) 握手礼仪 与别人握手时，要用右手，手臂不能过直和左右摇晃，握力适中，时间以 30 秒左右为宜。遇与领导、年长者、女性相遇，视对方有握手意向时迅速伸手与对方相握，如对方不主动伸手，自己不要冒然与之握手。整理衣裙。坐时不可坐在扶手上，不可将腿脚放在桌椅上、半躺半坐、摇腿跷脚、双腿叉开，给人以无修养之感。

### 第五节 禁忌行为

- 1.冷眼、冷语、冷面孔。
- 2.与患者及其家属或其他员工怄气，争吵，动手拉扯。
- 3.工作时间离岗，串岗，聊天，吃零食，做私事、玩电脑游

戏，炒股（期货、基金）、观影（视频会议例外），放弃自身工作长时间陪客诊疗、聊天、长时间接打电话。

4.接受病人或家属的宴请、礼金、有价券卡及游玩。或未经许可接受其他办事人员商业目的的宴请、礼金、有价券卡、游玩及各种名目的赞助等。

5.违反规定，参加与工作有关联的吃请。

6.把个人不良情绪带到工作中发泄。

7.扔、摔病人及其家属或其他办事人员递交的材料。

8.坐姿不正，斜靠、仰靠、背靠、扒桌子、抓耳挠腮、腿脚翘到工作台面。

9.未到下班时间支走病人及家属或其他办事人员，拒接办理事项。

10.相互推诿扯皮。

### 第三章 会议、办公、接待文明规范

#### 第一节 会议文明规范

1.按规定着装，提前 5-10 分钟进入会场，按要求就座，不迟到早退。开会时，严格遵守会场纪律，不交头接耳，打瞌睡；不在场内随意走动、讲话；关闭手机（或振动状态），忌在会场接打电话，遇重大情况要接电话时，轻轻地走出会场接听；不做任何与会议无关的事务；端正坐姿，保持良好的精神状态。

2.领导、嘉宾进入会场时，应行注目礼，起立并鼓掌欢迎；发言人发言结束时，应鼓掌致意。

3.会议结束，让领导、嘉宾先离开会场，然后再有秩序地离开会场。

4.尊重发言人，不鼓倒掌，不喝倒彩。认真倾听发言，必要时，做好会议记录。

5.会议期间遇紧急事务离场时，离场行走要轻而稳，开关会场门宜轻开轻关，忌制造音响影响他人。时间过长时应与会议组织者联系说明。

## 第二节 办公场所礼仪文明规范

1.保持办公、接待环境整洁美观。

2.在办公场所,工作人员应始终保持良好的精神状态和积极的工作态度。一张笑脸相迎，一语温馨问候、一把椅子让座，一杯茶水暖心，一颗诚心待客。

A.坐姿：面前无桌时，男性张开双腿而坐，手置膝上或放于大腿中前部，忌双腿叠放或颤抖；女性膝盖并拢，身体微侧，腰挺直，坐满椅面或2/3且双腿并拢斜放。

B.站姿：姿态端正、挺胸、收腹、不背手、不插腰，不前依后靠，手不插兜。男性双手自然下垂，两脚与肩同宽；女性双手轻扶腹前，双脚成V字形。

C.走姿：在重要场所内行走要轻而稳，多人同行忌横列一排并行，更忌勾肩搭背。

3.在打、接电话时，坚持礼貌、简洁和明了原则，语言礼貌，拿起电话首先要说“您好!”，通话结束要说“再见!”

### 第三节 接待文明规范

#### (一) 接待礼仪

1.在接待来访客人 / 患者 / 患者家属时,应做到热情、礼貌,站立迎候;客人离开,应恭送至办公室外。

2.主动询问了解客人 / 患者 / 患者家属需求,认真讲解,帮助解决;对不能当时解决的问题,应登记在案,事后及时向客人回应处理情况。

3.遇到非本部门处理的事情,应主动、热情引导或介绍到当事人到相应部门。履行首问负责制。

4.在接待客人 / 患者 / 患者家属时,应注意不得影响他人的工作。

5.在与客人 / 患者 / 患者家属的交往中,要严格遵守诚信、求实的宗旨,提供优良服务,接待态度要热情、谦和礼貌。

#### (二) 接待文明用语

1.请进、请坐。请喝水。

2.您好,需要我帮助吗?

3.请问您要找哪位? 对不起,……同志出差 / 开会去了,有什么事需要我转告吗?(或请您在……时间再来看看)。

4.请稍等,我马上给您办理。

5.好的,我们会尽快为您办理。

6.别着急,我来帮您联系。

7.请您到……科办理,需要我陪您去吗?



8.很抱歉，您先坐会儿。

9.对不起，让您久等了。

10.对不起，这个问题我们需要向有关领导请示，×天内给你答复。

11.如果您还有什么不明白的可随时跟我联系，电话是……。

12.请理解，我们将设法改进工作。

13.别客气，这是我们应该做的。

14.谢谢您对我们工作的支持。

15.请多提宝贵意见。

16.请您慢走，再见。

#### 第四章 医院特殊礼仪规范

1.在庆祝建国、建党、建院、职工代表大会等重大活动或特定场合中，奏国歌，挂国旗、党旗、院旗。

2.新职工入院，进行岗前培训，宣讲院史，学习相关法律法规、医院制度等，辅学《员工手册》与《中医传统文化核心价值观读本》等。

3.新员工就职仪式上，院长带领新职工诵院训、中医工作者誓词或唱院歌，感受医院文化。

4.在“5·12”国际护士节纪念日及护理人员上岗前，悬挂南丁格尔肖像，朗诵南丁格尔誓言，举行庄严地授帽仪式，院相关领导向护士代表敬献鲜花等表示关爱和敬意及感谢。

5.名老中医师承工作：医院按相关程序举行拜师、出师仪式，

学徒向老师敬茶、献花，老师向学徒赠学习用品。

6.医院名老中医生日(≥70岁):由院工会代表医院组织相关人员为其祝寿。每年中秋或春节,院党政领导班子给医院名老中医拜年。

7.医院在青年医护人员中组织选拔端庄、优雅,品德优秀,工作突出的医务人员组成医院亲善大使,并开展培训,在医院重大活动中担当礼仪工作。每逢重大节庆活动,担当引导、迎宾、颁奖等形象展示工作。

8.职工生病住院,院相关部门人员代表医院进行探望;职工及直系亲属去世,院相关部门人员代表医院前去吊唁并表示慰问;职工家庭出现困难,院相关部门人员代表医院了解情况,组织救助,排忧解难。

## 第五章 中医特色诊疗规范

1.望诊:全神贯注,亲切自然,双目平视,依次进行。内容:望神,望色,望形态,唇齿发肤,五官舌诊。

2.闻诊:耐心倾听,细心辨识。内容:听声音,辨咳嗽,察呼吸,嗅气味。

3.问诊:亲切和蔼,通俗易懂,表达清晰,重点突出。内容:一问寒热二问汗,三问头身四问便,五问饮食六胸腹,七聋八渴俱当辨,九问旧病十问因,再兼服药参机变,妇女尤必问经期,迟速闭崩皆可见,再添片语告儿科,天花麻疹全占验。

4.切诊:

(1) 脉诊：内容：辨脉位，次数，形态，节律，脉势。病人要求：可坐亦可卧，直腕并仰掌。医生要求：宜环境安静，需时间充分；分三部九候，总按与单诊：求脉动应指，讲心指合一。

(2) 按诊内容：按肌表，按手足，按脘腹，按俞穴。

## 5.治疗规范

(1) 能中不西、先中后西，中西医结合。

(2) 辨证施治，合理用药。

(3) 以“简、便、验、廉、效”原则推广使用中医适宜技术。

## 第六章 老年友善服务规范

为认真贯彻落实国家卫健委、国家中医药管理局要求，进一步优化老年人就医环境，为老年人就医提供方便，更好地满足老年人的健康服务需求，我院积极响应安徽省卫健委、安徽省中医药管理局《关于开展老年友善医疗机构建设的通知》的号召，创建“老年友善医院”，为老年人提供友善服务：

一、秉承关注、关心、关爱老年患者之心，在全院内形成“尊老、敬老、助老、爱老”氛围。

二、服务面带微笑、对听力障碍的老年患者声音适当提高、语速要减慢、吐字要清晰，沟通中注意多倾听、多询问、多帮助。

三、疫情防控期间为老年患者提供健康码查询、手工填写流调表等服务。

四、给予老年患者优先挂号、优先就诊、优先检查、优先缴费、优先取药、优先住院。

五、为行动不便的老年患者提供轮椅、平车，协助办理挂号、缴费、取药、住院、出院等服务。

六、对衰弱、失能、失智及高风险疾病老年患者开展多学科诊疗服务，综合评估干预。

七、加强住院患者的巡诊，高风险筛查，防跌倒、肺老塞、误吸和坠床等。

八、结合岗位职责，注重工作细节，落实规范和流程，切实为老年患者提供友善服务。

## 六、附录

### 附录一 中外医德（师德）格言 古训

#### 1.希波克拉底誓言

仰赖医神阿波罗·埃斯克雷波斯及天地诸神为证，鄙人敬谨直誓，愿以自身能力及判断力所及，遵守此约。凡授我艺者，敬之如父母，作为终身同业伴侣，彼有急需，我接济之。视彼儿女，犹我兄弟，如欲受业，当免费并无条件传授之。凡我所知，无论口授书传，俱传之吾与吾师之子及发誓遵守此约之生徒，此外不传与他人。

我愿尽余之能力与判断力所及，遵守为病家谋利益之信条，并检束一切堕落和害人行为，我不得将危害药品给与他人，并不作该项之指导，虽有人请求亦必不与之。尤不为妇人施堕胎手术。我愿以此纯洁与神圣之精神，终身执行我职务。凡患结石者，我不施手术，此则有待于专家为之。

无论至于何处，遇男或女，贵人及奴婢，我之唯一目的，为病家谋幸福，并检点吾身，不作各种害人及恶劣行为，尤不作诱奸之事。凡我所见所闻，无论有无业务关系，我认为应守秘密者，我愿保守秘密。尚使我严守上述誓言时，请求神祇让我生命与医术能得无上光荣，我苟违誓，天地鬼神实共殛之

译文：我要遵守誓约，矢忠不渝。对传授我医术的老师，

我要像父母一样敬重，并作为终身的职业。对我的儿子、老师的儿子以及我的门徒，我要悉心传授医学知识。我要竭尽全力，采取我认为有利于病人的医疗措施，不能给病人带来痛苦与危害。我不把毒药给任何人，也决不授意别人使用它。我要清清白白地行医和生活。无论进入谁家，只是为了治病，不为所欲为，不接受贿赂，不勾引异性。对看到或听到不应外传的私生活，我决不泄露。如果我严格遵守上面誓言时，请求神祇让我的生命与医术得到无上光荣；如果我违被誓言，天地鬼神一起将我雷击致死。

## **2.医学生誓言**

健康所系、性命相托。

当我步入神圣医学学府的时刻，谨庄严宣誓：

我志愿献身医学，热爱祖国，忠于人民，恪守医德，尊师守纪，刻苦钻研，孜孜不倦，精益求精，全面发展。

我决心竭尽全力除人类之病痛，助健康之完美，维护医术的圣洁和荣誉。救死扶伤，不辞艰辛，执着追求，为祖国医药卫生事业的发展和人类身心健康奋斗终生！

## **3.南丁格尔誓言**

余谨于上帝及公众前宣誓，愿吾一生纯洁忠诚服务，勿为有损无益之事，勿取服或故用有害之药。当尽予力以增高吾职业之程度，凡服务时所知所闻之个人私事及一切家务均当谨守秘密，予将以忠诚勉助医生行事，并专心致志以注意授予护理者之幸福。

#### 4.医家十要 ——明·龚廷贤

一存仁心，乃是良箴，博施济众，惠泽斯深。  
二通儒道，儒医世宝，道理贵明，众书当考。  
三精脉理，宜分表里，指下既明，沉痾可起。  
四识病原，生死敢言，医家至此，始称专门。  
五知气运，以明岁序，补泻温凉，按时处治。  
六明经络，认病不错，脏腑洞然，今之扁鹊。  
七识药性，立方应病，不辨温凉，恐伤性命。  
八会炮制，火候详细，太过不及，安危所系。  
九莫嫉妒，因人好恶，天理昭然，速当悔悟。  
十勿重利，当存仁义，贫富虽殊，药施无二。

#### 5.医德（师德）格言

大医精诚。——唐·孙思邈

志存救济。——唐·孙思邈

凡大医治病，必当安神定志，无欲无求。——唐·孙思邈

勤求古训，博采众方。——汉·张仲景

进则救世，退则救民；不能为良相，亦当为良医。——汉·张仲景

至重惟人命，最难确是医。——明·龚信

医，仁术也。仁人君子，必笃于情。——清·喻昌

无恒德者，不可以作医。——清·陈梦雷

医以济世，术贵乎精。——清·吴尚先

其身正，不令而行；其身不正，虽令不从。——孔子

为师之务，在于胜理，在于行义。——战国《吕氏春秋》

师者，所以传道，授业，解惑也。——唐·韩愈

无一事不学，无一时不学，无一处不学。——明·朱熹

身教重于言传。——明末清初·王夫之

学高为师，身正为范。——陶行知

## 6.大医精诚

凡大医治病，必当安神定志，无欲无求，先发大慈恻隐之心，誓愿普救含灵之苦。若有疾厄来求救者，不得问其贵贱贫富，长幼妍蚩，怨亲善友，华夷愚智，普同一等，皆如至亲之想。亦不得瞻前顾后，自虑吉凶，护惜身命。见彼苦恼，若己有之，深心凄怆。勿避险巇、昼夜寒暑、饥渴疲劳，一心赴救，无作功夫形迹之心。如此可为苍生大医，反此则是含灵巨贼。自古名贤治病，多用生命以济危急，虽曰贱畜贵人，至于爱命，人畜一也，损彼益己，物情同患，况于人乎。夫杀生求生，去生更远。吾今此方，所以不用生命为药者，良由此也。其虻虫、水蛭之属，市有先死者，则市而用之，不在此例。只如鸡卵一物，以其混沌未分，必有大段要急之处，不得已隐忍而用之。能不用者，斯为大哲亦所不及也。其有患疮痍下痢，臭秽不可瞻视，人所恶见者，但发惭愧、凄怜、忧恤之意，不得起一念蒂芥之心，是吾之志也。

夫为医之法，不得多语调笑，谈谑喧哗，道说是非，议论人物，炫耀声名，訾毁诸医。自矜己德。偶然治瘥一病，则昂头戴面，而有自许之貌，谓天下无双，此医人之膏肓也。老君曰：人行阳德，人自报之；人行阴德，鬼神报之。人行阳恶，



人自报之；人行阴恶，鬼神害之。寻此二途，阴阳报施岂诬也哉。所以医人不得恃己所长，专心经略财物，但作救苦之心，于冥运道中，自感多福者耳。又不得以彼富贵，处以珍贵之药，令彼难求，自炫功能，谅非忠恕之道。志存救济，故亦曲碎论之，学者不可耻言之鄙俚也。

## **附录二 淮北市中医医院工作者誓词**

“我是光荣的淮北市中医医院工作者，我志愿献身祖国医学事业，爱祖国，爱人民，爱岗位，救死扶伤，大医精诚，恪守医德，勤求古训，博采新知，继承创新，精益求精，尊重同行，团结协作，志愿奉献，把毕生精力奉献给中医和人民群众的健康事业。”

## **附录三 淮北市中医医院医德医风考评标准实施方案（试行）**

为进一步加强医院职工职业道德与文明行风建设，弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高职业精神，不断提高广大医务人员的医疗服务水平和职业道德素养，努力构建和谐医患关系，更好地为广大人民群众提供优质医疗服务。制定本考评方案。

### **一、组织领导**

成立淮北市中医医院医德医风工作考评领导小组，下设办公室专门负责全院医德医风检查、监督、考评工作。

## 二、医德内容和评分标准

(一) 敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆，全心全意为人员服务（10分）

1. 积极参加政治思想理论和医德医风教育学习。
2. 树立以病人为中心，做仁医施仁术的服务理念。
3. 增强工作责任心，爱岗敬业，履职尽责，廉洁服务。

(二) 尊重患者的权利，为患者保守医疗秘密（10分）

1. 做到对患者不分民族、性别、职业、身份、地位、贫富、老幼等平等对待。

2. 维护患者的合法权益，尊重患者的知情权、选择权和隐私权，为患者保守医疗秘密。

3. 在开展临床药物或医疗器械试验、应用新技术和有创诊疗活动中，遵守医学伦理道德，尊重患者的知情同意权。

(三) 文明礼貌、优质服务，构建和谐医患关系（10分）

1. 在诊疗活动中，做到热心、耐心、爱心、细心、真心。
2. 着装整齐，举止端庄，服务用语文明规范，服务态度好。
3. 履行医疗服务承诺及加强与患者的交流和沟通，自觉接受院内、外监督。

(四) 遵纪守法、廉洁行医（20分）

1. 遵守卫生法律法规、卫生行政规章制度以及执行各项医疗护理工作制度，依法执业，廉洁行医，保证医疗质量和安全。

2. 在医疗服务活动中，不收受、索要患者及其亲友的财物、宴请等。

3.不利用工作之便谋取私利，收受药品、医用设备、医用耗材等生产、经营企业或经销人员给予的财物、回扣以及其他不正当利益，或以介绍患者到其他单位检查、治疗和购买药品、医疗器械等为由，从中牟取不正当利益。

4.不开具虚假医学证明，参与虚假医疗广告宣传和药品医疗器械促销的行为。

5.严格执行《中医病历书写基本规范》与《病历书写规范》。

6、不违反规定外出行医以及非法进行胎儿性别鉴定的行为。

（五）因病施治，规范医疗服务行为（10分）

1.严格执行诊疗规范和用药指南，坚持合理检查、合理治疗、合理用药。

2.严格执行有关控制医药费用的制度和措施。

3.严格执行医疗服务和药品价格政策。

（六）顾全大局，团结协作，和谐共事（10分）

1.积极参加上级安排的指令性医疗任务和社会公益性的帮扶、义诊、助残、支农、支医、援外等医疗活动。

2.正确处理同行、同事间的关系，做到互相尊重、互相配合、互相学习、互相成长，共同进步。

（七）严谨求实，努力提高专业技术水平（10分）

1.积极参加在职培训及不断学习新知识、新技术、新技能，持续提高服务患者专业技术水平。

2.树立风险意识和责任意识，防范医疗差错、医疗事故的发生。

### 三、加分标准

1.在各种重大事件（抢救、救灾、舍己救人）中表现突出并受表彰的加 10 分。

2.获医院先进奖项加 10 分；获市以上先进工作者或劳动模范、年度考核优秀、嘉奖、立功加 15 分。

3.个人受到来信表扬或收到锦旗者加 5 分。

4.行政工勤人员文明优质服务受到服务科室或医院表扬的每次加 2 分（要有登记依据）。

5.同违法失职行为作坚决斗争并有显著成绩受医院表彰的加 2 分。

6.退回病患者赠送的财物等好人好事并有登记依据的加 2 分。

7.在工作中，因责任心强，工作负责而避免他人出现过失或事故发生并有实例登记加 2 分。

8.完成医院工作任务成绩突出受到医院表彰加 5 分。

9.科室获集体荣誉每人加 1 分（以证书、牌匾、锦旗为依据）。

10.个人全年药品比例没有超标者（要有登记依据）加 3 分。

11.在创建或达标工作中，表现突出受到医院或上级单位表彰的个人加 3 分。

12.有发明创造或开展新项目新技术增补空白的第一负责人每项加 2 分，其余每人各加 1 分。

13.获科技成果奖第一完成人每项加 4 分，第二完成人加 3 分，第三完成人加 2 分，其余每人各加 1 分。

14.论文或译文在省以上杂志刊登或会议交流每篇加 2 分；市级论文刊登、论文会议交流加 1 分。加分只限第一作者。

15.市以上立项的科研课题第一负责人每项加 2 分，其余每人各加 1 分。

16.节约资源，提出合理建议，取得明显效益者加 2 分。

#### 四、扣分标准

1.严格执行医疗、护理的核心制度，违反 1 条者每次扣 3 分。

2.在诊疗活动中，无执行告知制度的每次扣 3 分。

3.无故迟到或早退每次扣 2 分，脱岗每次扣 5 分，无故旷工每天扣 10 分。

4.工作中没做好解释工作导致患者投诉者扣 2 分。与服务对象发生冷、硬、顶现象，造成群众或职工投诉，经核实无误每次扣 3 分。

5.泄露病人隐私或秘密，未造成不良影响者扣 5 分。

6.不严格执行《病历书写规范》，出现 1 份丙级病历的扣 3 分。

7.不按时完成上级安排的指令性工作任务的扣 5 分，不服从工作安排扣 20 分。

8.因医疗技术问题，发生一般差错者扣 3 分，发生重大差错者扣 5-8 分，发生事故者扣 10-15 分。

9.因违反制度或操作规程损坏仪器设备轻者扣 3 分；造成医院财物或声誉损失者扣 10-30 分。

10.在医院质控检查中，医院质控小组确认为“开大处方”或滥用抗菌素、滥检查者，每次扣3分。药品比例超标者轻者每次扣3分，重者每次扣8分。

11.在医疗服务活动中，收受患者及其亲友的财物，经核实无误每次扣5分。

12.无故不参加医院组织业务学习、思想教育活动者，经核实无误每次扣2分。

## 五、考评方法

考核分为四个等级：优秀、合格、基本合格、不合格。按照相关考评标准进行自我评价、科室评价、医院评价，最后确定等级。

**（一）自我评价：**员工根据考评的各项标准，结合自己的实际表现，实事求是地进行自我评价，并填写《医德医风考核表》。

**（二）科室初评：**各科室成立考评小组，在医务人员自我评价的基础上，以科室为单位，由科室考评小组根据每个人日常的医德医风行为进行评价，并填写科室评价。

**（三）医院总评：**由医院的医德医风考评领导小组组织实施，根据个人自评、科室初评的结果，以日常检查、问卷调查、患者反映、投诉举报、表扬奖励等记录反映出来的具体情况作为主要参考依据，对每个医务人员进行评价，作出医德医风考评结论，填写综合评语。

**（四）考评结果：**

优秀：90 分以上；合格：70—89 分；基本合格：70—79 分；不合格：69 分以下。

## 六、医德医风考评结果及其应用

（一）每半年考核一次，并归入员工个人档案。

（二）医德医风考核结果作为医务人员年度考核重要标准，与年度考核结果密切相关。

（三）考评结果将作为应聘、晋升、评先的首要条件，并按相关规定执行。

## 七、附则

1.本实施方案由淮北市中医医院医德医风工作领导小组负责解释。

2.本实施方案自下发之日起施行。

## 附录四 医疗机构工作人员廉洁从业九项准则

### 国卫医发〔2021〕37号

一、合法按劳取酬，不接受商业提成。依法依规按劳取酬。严禁利用执业之便开单提成；严禁以商业目的进行统方；除就诊医院所在医联体的其他医疗机构，和被纳入医保“双通道”管理的定点零售药店外，严禁安排患者到其他指定地点购买医药耗材等产品；严禁向患者推销商品或服务并从中谋取私利；严禁接受互联网企业与开处方配药有关的费用。

二、严守诚信原则，不参与欺诈骗保。依法依规合理使用

医疗保障基金，遵守医保协议管理，向医保患者告知提供的医药服务是否在医保规定的支付范围内。严禁诱导、协助他人冒名或者虚假就医、购药、提供虚假证明材料、串通他人虚开费用单据等手段骗取、套取医疗保障基金。

**三、依据规范行医，不实施过度诊疗。**严格执行各项规章制度，在诊疗活动中应当向患者说明病情、医疗措施。严禁以单纯增加医疗机构收入或谋取私利为目的过度治疗和过度检查，给患者增加不必要的风险和费用负担。

**四、遵守工作规程，不违规接受捐赠。**依法依规接受捐赠。严禁医疗机构工作人员以个人名义，或者假借单位名义接受利益相关者的捐赠资助，并据此区别对待患者。

**五、恪守保密准则，不泄露患者隐私。**确保患者院内信息安全。严禁违规收集、使用、加工、传输、透露、买卖患者在医疗机构内所提供的个人资料、产生的医疗信息。

**六、服从诊疗需要，不牟利转介患者。**客观公正合理地根据患者需要提供医学信息、运用医疗资源。除因需要在医联体内正常转诊外，严禁以谋取个人利益为目的，经由网上或线下途径介绍、引导患者到指定医疗机构就诊。

**七、维护诊疗秩序，不破坏就医公平。**坚持平等原则，共建公平就医环境。严禁利用号源、床源、紧缺药品耗材等医疗资源或者检查、手术等诊疗安排收受好处、损公肥私。

**八、共建和谐关系，不收受患方“红包”。**恪守医德、严格自律。严禁索取或者收受患者及其亲友的礼品、礼金、消费卡



和有价证券、股权、其他金融产品等财物；严禁参加其安排、组织或者支付费用的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排。

**九、恪守交往底线，不收受企业回扣。**遵纪守法、廉洁从业。严禁接受药品、医疗设备、医疗器械、医用卫生材料等医疗产品生产、经营企业或者经销人员以任何名义、形式给予的回扣；严禁参加其安排、组织或者支付费用的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排。

## 附录五 淮北市中医医院省、市级名医名单

### 江淮名医

孙 钰（安徽省第二届，2015年9月，省委组织部、省卫计委、省人社厅、省财政厅）

“全国中医临床优秀人才”（2021年10月，国家中医药管理局）

“第七批全国老中医药专家学术经验继承指导老师”（2022年5月，国家中医药管理局）

郑彩霞（安徽省第三届，2018年10月，省委组织部、省卫计委、省人社厅、省财政厅）

禹 宏（安徽省第四届，2021年12月，省委组织部、省卫健委、省人社厅、省财政厅）

### 安徽省名中医

孙 钰（安徽省第二批，2014年4月，省卫生厅）

郑彩霞（安徽省第二届，2018年3月，省卫计委、省中管局）

花继平（安徽省第三届，2022年12月，省卫健委、省中管局）

#### 安徽省青年江淮名医

聂伟（安徽省第一届，2022年12月，省委组织部、省卫健委、省人社厅、省财政厅）

淮北市名老中医（淮北市首届，2010年7月，市卫生局）

胡子生 周毅

#### 淮北市名医

周琦、胡子生（淮北市第一届，2004年4月，市卫生局）

许成群、张运城、唐星球（淮北市第二届，2006年4月，市卫生局）

唐世技（淮北市第四届，2012年2月，市卫生局）

#### 淮北市优秀中青年中医

许成群、唐星球、孙钰、禹宏（淮北市首届，2010年7月，市卫生局）

### 附录六 淮北市中医医院国家级、省级中医重点专科名单

国家中医重点专科—针灸科（2012年2月，国家中管局）

省级中医重点专科—脑病科（2011年8月，省中管局）

—肝病科（2011年8月，省中管局）

—肺病科（2017年12月，省中管局、  
省卫计委）

—心病科（2017年12月，省中管局、  
省卫计委）

第一批省级中医优势专科—中医妇科（2021年12月，省卫健委、省中管局）

第二批省级中医优势专科—肺病科（2022年11月，省中管局）

第二批省级中医特色专科—骨伤科（2022年11月，省中管局）

—重症医学科（2022年11月，省中管局）

## 附录七 安徽省名（老）中医工作室

安徽省名老中医 周琦工作室（2009年7月，省卫生厅第二批）

安徽省名老中医 胡子生工作室（2011年8月，省卫生厅第三批）

安徽省名老中医 孙珏工作室（2015年8月，省卫计委）

安徽省名 中医郑彩霞工作室（2019年5月，省卫计委）

## 附录八 淮北市高层次储备金人才

### 四类储备金人员

孙钰、郑彩霞、禹宏、唐星球（2018年7月，淮北市人才办）

花继平（2019年11月，淮北市人才办）

### 五类储备金人员

冯学明（2020年11月，获批储备金六类人员。2021年1

月，获批储备金五类人员。淮北市人才办)

### 六类储备金人员

聂 伟 (2019年11月，淮北市人才办)



撰稿：葛德昇  
审阅：苏颖