

淮安市第一人民医院

工作人员文明服务行为规范指南

一、仪容仪表规范

(一) 注重仪表与卫生。按照岗位要求规范穿着工作服，保持干净、整洁、无破损，扣齐纽扣，不随意混搭不得体衣服。除手术室及特殊检查科室外，在岗期间不穿拖鞋。

(二) 规范佩戴工作牌。在岗期间正确佩戴工作牌，做到佩戴端正、位置醒目、信息清晰完整。防止出现未佩戴、反戴等情形。

(三) 整洁仪容与发型。倡议女性工作人员淡妆上岗，不浓妆艳抹、头发散乱。发色、发型、指甲颜色整洁大方、不怪异，整体仪容契合医疗行业职业形象。

(四) 规范佩戴各类饰品。在岗期间不佩戴夸张、影响诊疗操作、存在医疗安全隐患的各类饰品，确保诊疗工作安全有序开展。

二、服务态度规范

(一) 坚持文明用语服务。在岗接待患者、沟通工作过程中，规范使用医疗文明用语，做到主动问候、礼貌应答，语音、语速、语调适中温和，禁用文明服务忌语。

(二) 认真倾听耐心答疑。针对患者及家属提出的诉求，用通俗易懂的语言耐心解答、妥善引导，不推诿搪塞、冷漠敷衍，

不与患者及家属发生争吵、冲突。

(三) 重点关爱特殊群体。尊重、关爱、帮扶老弱人群、残疾人、孕产妇、军人等特殊群体，落实优待举措，提供贴心便捷服务，彰显医疗人文关爱。

三、沟通告知规范

(一) 规范履行诊疗告知义务。开展各项诊疗服务前，遵循诊疗规范，将有关情况完整、清晰、准确告知患者及家属，杜绝表述模糊、解释疏漏等问题。

(二) 细致开展咨询引导服务。针对患者提出的各类咨询事项，做到解答耐心详实清晰，主动提示关键环节及注意事项，避免因引导不到位导致患者多跑腿、重复操作。

四、行为举止规范

(一) 贯彻医疗核心制度。依规落实各项医疗制度、流程与规范，不敷衍应付、草率省略流程、作风松散、得过且过。

(二) 坚持隐私保护原则。落实各项隐私防护举措，守好保密要求，不泄露、闲谈患者隐私信息及病案，依法维护患者合法权益。

(三) 遵守岗位工作纪律。做到按时到岗，不无故脱岗、串岗、聚众闲聊、玩手机、吃零食，值班、备班期间不饮酒，不在工作场所吸烟，不处理与工作无关的私人事务。

五、履职担当规范

(一) 执行首诉负责制度。主动回应、及时处置患者合理诉

求，防止消极回应、拖沓遗漏、流程不畅等。

（二）规范跨科诉求处置。遇非本科室、本人职责范围内的患者诉求，妥善做好引导、对接、转交与解释工作，防止敷衍应付、推诿扯皮、拒不受理等。

（三）强化问题整改落实。针对发现的各类问题，深挖问题成因、逐项整改到位、健全长效管理机制，防止虚假整改、整改不力、问题反弹升级等。

六、文明服务用语

（一）您好，请您先坐会儿，休息一下，我马上为您处理。

（二）您好，我是您的床位医生（责任护士），我姓X，希望我们相互配合，以便取得最好的疗效。

（三）请您放宽心，不要太着急，已经逐步好转了，我们再一起努力！

（四）今天感觉怎么样啊？有任何不舒服及时告诉我，不用担心，我们随时都在关注着呢！

（五）现在为您检查一下，请您充分放松，一会就好，不用紧张。

（六）您所说的我们已经详细记录了，后续会有专人跟进的，您放心！

（七）今天我值班，您有什么需求或病情有变化，可以随时找我，我也会及时处理的。

（八）明天将为您进行XX治疗或进行XX手术，我们会认真

规范操作的，您千万不要紧张，放松心情，争取今晚睡个好觉。

（九）同志，您的心意我们收下了，但礼物您一定得带回去，不用客气，都是我们应尽的责任。我们工作如有不足之处，还希望您提出宝贵意见。

（十）经过这段时间治疗，您的病情已基本痊愈，现在可以回家休养啦。在家记得按时用药，及时来门诊复诊。

七、文明服务忌语

（一）快点快点，躺（坐）那儿，磨磨蹭蹭地，耽误时间！

（二）X床（没有称谓），出来一下！

（三）快点，把衣服脱了（把衣服撩起来）！

（四）叫什么叫，打针哪有不疼的（怕疼别来看病）！

（五）没到上班时间呢，出去出去！

（六）我解决不了，找别人去（跟我无关，问别人去）！

（七）半夜跑来干嘛，没大事明天再来看！

（八）有能耐你就投诉去，我才不怕呢（有意见你找院长去）！

（九）治不好我也没办法，尽力了（早干嘛去了，现在才来）！

（十）规矩就这样，改不了！你找领导去！