

# 医院导医岗位职责

导医的服务对象是来自社会最广泛阶层的人，却又是有着特定需求的病人或是与医疗有密切关系的人。这就决定了导医服务要树立“以人为本”的服务理念，最大限度的满足服务对象的多层次需求。为此我们要求导医护士结合工作实际，积极创新服务特色，用“心”服务。

导医的宗旨：以病人为中心，以真情换理解，以微笑亮窗口，以服务赢声誉！导医的目标：热情、温馨、亲切、周到。

导医的原则：救死扶伤、尽职尽责遵守规定、严格纪律  
纪

互敬互爱、友好热情；理解病人、宽以待人；

尊重风俗、排忧解难；一视同仁、平等对待；

真心诚意、贴心服务；行为规范、文明礼貌。

导医的服务标准及要求：

1、在客服中心指导下进行工作，做到上岗衣帽整齐、佩带胸卡、文明用语、礼貌待人，参加正常值班。遵守医务人员规范，遵守医院各项规章制度，按时上、下班，不迟到、不早退。

2、热情迎候病人，遇有行为不便的老人、重病人以及残疾人，要主动搀扶就诊，同时关照其它部门给予照顾和帮助。

3、询问病人挂号情况，做好初、复诊病人的登记工作。

4、为不识字或看不清字的病人填写病历封面，指导就诊。

5、按照病人分诊点，把病人引导到专家就诊处。

6、以病人为中心，热情为患者服务。使患者感受到看病有人引、检查有人陪、入院有人送、困难有人帮。

7、应掌握大量的专业知识和医疗机构各科室的相关信息，尽可能解答病人提出的问题。在病人向我们提出要求时，导医要全神贯注地倾听，做到有问必答，百问不厌，使病人满意而归。导示病人就诊、检查、取药路线。

8、当遇到病人犹豫不决，拿不定注意时，可以通过察颜观色等适时介入，应病人要求，热心为病人提供信息，当好参谋，不要参与决策，更不要干涉病人的隐私。

9、保持大厅工作秩序，卫生整洁，及时为病人提供方便。

10、导医台要备有饮用水和一次性口杯，供病人使用。

11、要奉献爱心、语言规范、态度和蔼，举止端庄，行动快捷。

12、作为最前沿的服务人员，在任何情况下都不能急躁，更不能冲撞病人、讽刺、挖苦和讥笑病人。即使是由于病人态度不当引起或是我们有理，也不得与病人争辩，更不允许举止鲁莽、语言粗俗，或耍脾气。

## 医院护理人员（导医）行为规范

门诊是医院的窗口，门诊护士的形象代表着医院的形象。门诊导医护士作为全院护士的形象大使，更是起着举足轻重的作用。导医护士强调外部形象和内在素质要求首先对外在形象要求较高，除了要尊重上级、仪表整洁大方、举止端庄礼貌、言行举止文明，有良好的站姿、走姿，还要有内在的素质要求，强烈的事业心、责任感、实事求是的工作态度、较高的医德修养及慎独修养、较为全面的全科基本知识、敏锐的观察力及较强的协调能力。

（一）、进步导医人员的小我素质，奉行导医环节的兽性化服务

### 1、倡导礼仪服务：

礼仪服务中的首要内容是仪表的美观整洁，导医护士粉红的工作服、挺括的燕尾帽、略施淡妆、斜背的红绸带，天使般的微笑、亲切的问候语都能创造出温馨祥和宽松愉快的气氛，对病人焦虑恐惧的心理起到安抚作用，病人立即会对医院有安全与信任感。

### 2、整治环境秩序：

为了方便病人，创造良好有序的就医环境，针对就诊病人多，流动量大，就诊高峰期相对集中的特点，一是安排导医与

预检护士提前上班。二是要求各门诊护士用最快的速度，将病人疏散至各。

### 3、确立病人第一：

坚持“以病人为中心”的服务目标，导医护士要做到灵活机动，主动为病人排忧解难。提出的口号是：给盲人充当一双眼睛，给瘫痪病人充当一双腿，给所有需要帮助的病人伸出我们温暖的手。替病人挂号、取药、拿化验单。当某些病人因做特殊检查需等候时，导医即安排他们在大厅观看健康宣教录像带，既消除了病人期待的焦虑情绪，又增长了病人的卫生知识。

### 4、体现心理护理：

在门诊病人中，患性病的病人心理活动最为复杂，因此他们前来就诊时往往会说话吞吞吐吐，目光游移不定。导医护士充分了解患者的这一特殊感受，会主动上前询问病人需要什么帮助，指导病人如何治疗，让他们满意而归。

### 5、协调各科关系：

门诊工作涉及到系列辅助科室的参与，工作人员有医、药、护、技、工程、财会等不同专业人员。各诊疗科室间的沟通、联络、协调，包括诊疗过程中所发生的一些纠纷都需要导医护士来解决。

## （二）公共行动规范

1、病人至上，质量第一。对病人主动、热情、亲切和蔼，耐心真诚，语言要“您好！”为先，“请”字开头，“谢”字结尾，微笑服务，不责备病人。2、迎送用语：病人入院是建立良好关系的开始，护士要起立热情接待，给病人及家属以必要的解释与帮助，并把病人护送至病床。病人出院要送至楼梯口，以送别语与病人告别，切忌语“再见”。如行李多或病人行动不便，嘱家属照顾好病人，或帮提行李送至医院大门口。

3、在病人面前不要闲谈、吃东西、吸烟、饮酒、掏鼻孔、、挖耳朵、剪指甲、搓泥垢、搔痒，也不要脱鞋、伸懒腰、哼小调、打呵欠。如果需要打喷嚏、咳嗽，应用手帕捂住嘴，将身子侧开，不要正对病人。不打瞌睡，不扎堆聊天，不看电视，不玩电脑游戏，不做私事，不离岗。

4、尊重病人的风俗惯和宗教，不对病人的外形评头品足，更不得讥笑、模仿、围观以及表现其他怪样的表情，也不可以给病人起绰号。

5、应主动与职工和熟悉的病人打招呼，在走廊、过道或活动场所与病人相遇，应主动礼让，如在行进过程中，遇到病人谈话或平行拦住去路，不得从其中间穿过，如紧急需通过，应先向对方谈声“请让”通过后，再回头说声“谢谢！”。6、做到“四轻”：走路轻、关门轻、说话轻、操作轻，不在病人面前

或病房、办公室内争吵或争论，推车、搬动桌椅、输液架等物品均要轻缓，不拖拉。7、对来了解病情的单位领导或病人家属要热情接待，详细解答或解决有关问题，涉及病情的程度及预后婉转地告知找××经管医师，切忌说：不知道，找×××问去。

8、遇到上级、医院领导或职工来科室时，应起身主动微笑打招呼，虚心接受意见。

9、当病人对护士有误会或发脾气时，护士应控制自己的情绪，保持冷静，不与病人正面争执，应婉转地解释或交其他同事处理，自己暂时离开。患者对收费有疑问时，耐心解释，病人仍不理解，请护士长或经治医师调解。如有错收情况，真诚的向患者道歉，并马上纠正错误。

10、抢救病人时，由于病情和时间不允许，护士应充分运用体态语言，如镇静地情绪、体贴的神情，熟练的技术、紧张的作风……，以体现认真负责的行为举止。外伤病人待生命体征平稳后应细心为病人擦净身上的血污垢。

11、当护士正在抢救病人，另一病人要求帮他做事时，应恳切地说：“对不起，我们正在抢救病人，稍等，我会尽快来的。”

12、接电话时，电话铃响三声之内应拿起话筒，先说：“您好！”，再介绍单位科室名称，然后询问对方找谁，有什么

事需要我帮助，交谈中态度要亲切和蔼，如果要找的人不在，应客观地告知去向，并询问是否要留言或转告，注意：电话交谈时间不宜过长，放话筒动作要轻，以免引起误会。接听呼叫器语言：您好，您有什么事？好，我马上就到。

### （三）、公共服务用语

- 1、您好！早上好！中午好！晚上好！
- 2、请！请进！请坐！
- 3、请稍等一下，我马上就来。
- 4、有什么事，我可以帮您吗？
- 5、对不起！谢谢！
- 6、不客气，这是我们应该做的。
- 7、请配合一下。
- 8、请您撑持我们的工作，谢谢合作！
- 9、请您到这边来。
- 10、别急，有话您慢慢说。
- 11、让您久等了，对不起。
- 12、有什么不清楚的地方，请再来问。
- 13、您的心情我很理解，我们一定努力。
- 14、祝您早日康复！
- 15、您走好！

- 16、条件有限，请多原谅！
- 17、请多提宝贵意见。
- 18、欢迎您检查指导工作。
- 19、打扰您了，请起来一下！
- 20、请您遵守医院规章制度。
- 21、时间不早了，请休息吧！
- 25、您提的意见很好，我们一定会认真改进的。

（四）、禁忌用语和语气：

- 1、这不关我的事！
- 2、我不知道！
- 3、我现在没时间！
- 4、你没看见我在忙吗！
- 5、你的眼睛怎样不看？
- 6、你怎么搞的？
- 7、你去告状就是！
- 8、忌用反问的语气回答问题；
- 9、忌嘲讽顾客。
- 10、忌议论顾客隐私。

（五）、禁忌的行为：

- 1、顾客需要服务时，坐者不动或不予理睬。



- 2、用手指指着顾客说话。
- 3、用鄙视的眼光看人。
- 4、和顾客争辩或吵架
- 5、其它不文明不礼貌的行动（如在办公场合大声喧哗，呼喊他人）
- 6、顶撞上司，公共场合争吵，做、说，不利于医院形象，影响团结的事和话。
- 7、进修、听课、上班时间不得迟到、早退、旷工、吃食品，不得看与专业无关的书、闲谈、串岗、上网、玩电脑、接听私人德律风（特殊情况除外）、会客、于私活。
- 8、不得将医院的公物据为已有，不得接受顾客和厂家任何形式的馈赠。
- 9、不得使用办公室的电脑从事任何与工作无关的活动，不得在本院电脑内下载安装任何软件。
- 10、上班，开会、研究，所有手机不得发出声响，全部调为振动。
- 11、不准在私人交往和通讯中泄露医院秘密，不准在公共场所谈论医院秘密，不准通过其他方式传递医院秘密。

#### （六）、导医的“十不准”

不准吃零食、干私事；

不准闲聊、打闹、高声喧哗；

不准约会私人客人；

不准对病人不理不睬；

不准索取病人取礼物；

不准与病人顶撞打骂；

不准擅自离岗串岗；

不准迟到早退；

不准私自推销兜售私人或外单位的药品、保健品。

“六心”服务：

用心倾听、仔细诊断、耐心解答、精心治疗、热心服务、衷心祝愿。

### （七）导医岗亭行动规范

原则上站立上岗，巡视候诊大厅，看到行动不便的患者主动搀扶带路，看到焦急茫然的患者，主动上前询问给予帮助。

② 您好，请问您需要我帮助吗？

③ 请您这边走。

④ ×××××处，××检查在××处，请这边走。

⑤ 对不起，请稍等，我马上给您问一下。

⑥ 别紧张，我扶（送）您去。

⑧ 您提的意见很好，我们一定会认真改进的，感谢您对我们工作的理解与支持。诊断、耐心解答、精心治疗、热心服务、衷心祝福。

态度：服务态度是医院人员的第二素质特性，要充分体现亲热感、热情感、朴实感、责任感。具体为 14 个字：主动、热情、殷勤、耐心、细致、周到、亲热，接待顾客时热情迎送、礼貌得体、不亢不卑，不得左顾右盼、心猿意马眼睛平视顾客。收 XXX 顾客意见时要态度诚恳，有失礼之处实时向顾客道歉，顾客如有不礼貌言行时，不得与顾客争辩，应耐心解释

导医和患者交谈的时候应注意谈话态度，要保持稳定的情绪和平静的心态，做到自然大方，发音吐字要缓慢，声音委婉柔和，速度适中，适当配合手势与表情；提倡“十字礼貌用语”您好，请，对不起，谢谢，再见；要把握深浅和分寸，注意谦虚，掌握主动，语言简明扼要，并根据患者的病情.职业.年龄.文化水平.地位和性格的不同，选择合适的谈话方式和措施进行交谈。

接待患者要主动热情，使用文明用语。“您好，有什么事情我能帮助您吗？请问您有什么不舒服？”请先到某某地方挂

，接待患者时候，姿态端正，背部挺直，面向并注视患者，表情和蔼自然，切忌举目四顾，心不在焉。

### 民营医院礼仪培训标准

在人际交往中，以规定的或约定俗成的程序、体式格局来表现的律己、敬人的完整行动，称之礼仪。

礼仪活动的三个重要程序：人与人之间=接触+相识+沟通

礼仪的三大要素：语言、行动和表情、服饰器物。

礼仪的亲特性：真诚、天然的笑容；关注、会神的眼光；关怀、亲热的语气。礼仪的基本要求：恭敬为本！

恭敬他人，恭敬自己，恭敬自己的职业，恭敬自己的单位。

### 礼仪的意义

修养：修养——一个人在道德、学问、技艺等方面，具备的素质和能力。礼貌修养——在礼貌、礼仪、礼节等方面自觉地按照社会公共生活的准则要求，在待人接物时所特有的风度。

道德：礼仪是为人处世的行为规范或标准做法。

交际：礼仪是人际交往中适用的一种艺术，也可以说是一种交际方式。民俗：礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的惯形式，也可以说是在人际交往中约定俗成的待人以尊重、友好的惯例。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/617120145036006156>