一、总则

提供温馨的“感动式”服务，实行全程和全方位的医疗与健康管理。在全院范围内推行“规范化 服务，旨在建立制度化、标准化的服务保障体系，把“人性化 服务融于医疗服务的全过程，给病人以更多的人文关怀，致力于成为具有医养结合特色的新型智慧型国家示范医院。

二、服务行为

1、仪表整洁，举止文明。

2、态度和蔼，语言亲切。

3、主动服务，周到热诚。

4、一视同仁，诚信尊重。

5、诊疗严谨，操作规范。

6、发展创新，精益求精。

7、廉洁自律，医风端正。

8、关爱健康，护卫生命。

（二）行为细则

1、仪表

（1）着装大方，饰物简单，佩戴胸卡。

（2）仪容高雅，女士淡妆，男士整洁。

（3）医生统一白衬衣打领带。

2、举止

（1）就坐端正大方，站立仪态高雅，行走稳健轻盈。

（2）尊称开口，“您好” 当先，“谢谢 随后。

（3）来有迎声，走有送声，站立迎送。

（4）主动问侯，微笑服务，爱心相助。

（5）真诚礼貌待人，授物微笑相递，接物真心致谢。

（6）面对吵闹，宽容克制，态度冷静，耐心解释。

3、言谈

（1）谈吐高雅，语言文明，倾听认真。

（2）语音清晰，语气亲切，语调适中。

（3）解答问询，热情耐心，言简意明。

（4）接受意见，虚心诚恳，致谢改进。

4、诊疗

（1）首诊负责，首接负责，善始善终。

（2）礼貌接诊，细心问诊，严谨确诊。

（3）急诊急救，动作迅速，争分夺秒。

4）认真检查，仔细诊断，及时报告。

（5）规范操作，动作轻柔，准确适度。

（6）因病施治，合理检查，合理治疗，合理用药。

（7）术前严密交代，术中全神贯注，术后体贴照顾。

（8）对病人的配合有谢声，操作不顺利时致歉意。

（9）解释病情，准确清楚，简练易懂。

（10）关爱病人，安慰鼓励，悉心开导。

（11）病人入院，站立相迎；病人出院，话别相送。

5、医风

（1）作风正派，严于律己，慎独守密。

（2）拒收红包，谢绝吃请，严明守纪。

（3）恪尽职守，团结协作，精益求精，

（4）一视同仁，主动服务，急病人所急，帮病人所需。

（5）尊重病人人格,维护病人权益,保护病人隐私。

同志（先生、女士、老人家、小朋友） 您好！ 请进、请坐、 请先回、 请拿好、 请放心、 您慢走、 对不起、 再见。

、尊重患者，做到礼貌、客气待患，区分不同患者称呼准确，医务人员必须使用“请”、“您”、“对不起”、“谢谢配合”等文明用语。禁止使用不尊重患者的命令式和无称谓的语句，如：

（1）躺（坐）那儿，快点！、嗨！说你呢！

（2）把上衣脱了（把裤子脱了！把衣服撩起来!）

（3）这血管真是的，真难扎！

（4）把孩子抱紧了！（怎么连孩子都抱不住呀！）

（5）还没到时间呢，都出去！

（6）在这儿签个字，快点！、快点收拾，我们要检查了！

（7）把东西（证明、资料）都拿出来，让我看看！

（8）挂哪个科！、到几楼？

2、充分理解和体谅患者，不刺激患者，不激化矛盾，尽可能消除患者心理压力和不稳定情绪。禁止使用侮辱人格、讽刺挖苦、让人羞涩的语句，如：

（1）多大人了，有什么不好意思的！

（2）你这人活得还挺仔细！

（3）嗨！看着点，没长眼睛呀！

4）这么大人了，怎么什么都不懂！

（5）活该！、快点！快点！

（6）你这样的病我们见多了，没什么了不起的！

3、处处为患者着想，耐心向患者做好解释工作，语气要和缓，尽力解除和消除患者的忧虑。禁止使用表现不耐烦、语气生硬的语句，如：

（1）你这人怎么回事呀，真麻烦！

（2）跟你说多少遍了，你怎么听不明白啊！

（3）没什么，死不了！、怕疼，别来看病呀！

（4）这病有点儿耽误了，早点来就好了！

（5）就是这么规定的，你懂不懂！

（6）材料不齐，拿齐了再来！

（7）上面都写呢，自己看去！

（8）问那么多干什么！

4、积极为患者排忧解难，从患者需要出发，尽可能为患者提供方便和帮助，不推卸责任，不敷衍患者。禁止使用不负责的推脱语句，如：

（1）这事我不知道，你问别人去！

（2）谁给你看（说）的，找谁去！

3）快下班了，明天再说吧！（没上班呢，等会儿再说！）

（4）设备坏了，谁也没办法！

（5）嫌这儿不好，那你到别处去呀！

（6）这不是我写（办）的，谁写（办）的找谁去！

5、本着尊重科学的态度，向患者说明情况时，不要闪烁其词，使患者产生困惑。禁止使用含糊不清，增加疑虑的语句，如：

（1）这病谁也不敢说，没准儿！

（2）你这病（手术）不太好办呀！

（3）你这病没什么太好的办法！

（4）这病也许不要紧！（这病也许没啥大事！）

一)、人性化尊称制度

1、要根据病人的年龄、性别、职业、职称选择合适的尊称，如王大爷、刘大娘、张女士、李老师、赵科长、张阿姨等。

2、对已熟悉的患者，禁止直呼姓名，禁止直呼床号。

（二)、人性化服务制度

1、与病人交谈时，语言要文明，语气要亲切；自觉使

服务用语 ，沟通要到位。严格做到不训斥、不埋怨、不吵架。

2、对病人要多一点尊重、多一点理解、多一点解释、多一点鼓励、多一帮助。

3、在为病人实施诊疗、检查、手术等过程中，多使用安慰性、鼓励性语言，
谈论与其无关的事宜。挂号、收费、取药等窗口，服务要主动热情，不闲聊，
不拖延。

4、禁态度冷硬，禁作风推诿，禁接诊草率，禁治疗粗心。

为进一步提高服务质量，构建和谐医患关系，规范我院预约挂号服务，推进文明有序就诊，制定门诊预约服务标准。

1、门诊部全面协调医院门诊预约诊疗工作，负责预约挂号服务的监督和管理,本着公开、公平的原则加强门诊预约挂号管理，与相关部门密切协作，全面做好预约门诊工作。

2、预约挂号适用于初诊、复诊患者。预约挂号方式包括（网上预约、微信预约、电话预约、现场预约） 四种方式。预约挂号需提前一天预约，预约挂号范围包括专家门诊、专科门诊和普通门诊。

3、本着“预约优先”的原则，我院挂号以预约挂号为

，患者预约、就诊均应提供真实、有效的实名身份信息和证件，接待人员必须做好预约就诊人员相关信息和就诊需求登记，安排好预约就诊相关工作。患者取消预约号须提前通过预约途径办理取消预约号，现场预约须通知挂号室，如爽约将取消预约挂号资格。

4、为方便患者，自助及预约台具体办理预约挂号手续、登记联络、领取预约就诊号、提供咨询等服务。

5、预约工作人员每天下午16点30前将预约就诊患者需求整理后报门诊部并通知挂号室，准备好相应专科（专家）预约号，加盖预约专用章。（每个专家医生都可在预约系统内查看自己的预约号）须医院系统预约软件包含省去一些环节。

6、预约患者就诊当天（10点前）到预约台通报本人有关信息和就诊需求，工作人员核对无误后，提供相应专科（专家）预约号，到预约窗口挂号，指导患者就诊。过时未到的预约患者，工作人员主动与患者联系，提示预约作废，请患者按正常秩序就诊或另行预约。

7、导诊人员根据预约号按顺序优先安排患者就诊。

8、医院通过网络、门诊公示牌等方式公示专家门诊和专科门诊信息，预约挂号须知、预约流程及预约方式。

9、为保障预约门诊工作的有序开展，各科室和医生严

人，科室安排好替诊医生并在前一天下午16点前告知门诊部、相关预约部门、预约平台。

10、我院转诊工作由医疗服务部负责，与门诊部及预约工作人员做好衔接工作，确保双向转诊工作得以落实。

四)、首接负责制

1、当病人来院就医、咨询、投诉时，首位接待人员为“首接负责人 ，要认真负责到底。

2 、属于本科室职责范围的事宜，能够马上解决的，要立即给予答复。不能立即解决的，要讲明原委，并在3日内答复。

3、非本科室职责范围的事宜，要将病人引导至责任科室，并负责督促责任科室在规定时限内尽快解决。

(五)、无假日服务制度

1、门诊部节假日、双休日照常开诊，均有医生坐诊。

2 、住院部节假日、双休日照常查房、诊治及手术。

(六)、便民服务制度

1、门诊大厅设导诊员，为病人提供帮扶、义务导诊等服务。

2 、开设便民门诊，方便病人开药，便民服务站（提供轮椅、平车、助行器、针线包、雨伞、自助式手机充电设备、纸和笔、送医院介绍小册子、就诊指南及流程、特殊病

科室及区域具备。

3 、医院提供代煎药服务，（免费邮寄药服务）。

4、责任科室要为远离市区的病人免费邮寄检验、检查报告单。

5 、行动不便的病人出院时，责任科室要用轮椅或担架将其送至车上。

、陪送陪检制度

1 、对门诊危重病人及行动不便的病人，要陪送就诊、检查和治疗。

2 、对急诊危重病人，导诊护士要协助挂号，便民服务队要陪送检查。收入院过程中须由医生或护士专送。

3 、住院危重病人离科检查或治疗时，主管医师须携带必要的抢救药品等全程陪同。

4、实施全麻手术的病人，术后须由手术医师、麻醉医师、手术室护士护送至监护病房，并进行交接。

（八）、“急救绿色通道 制度

1 、“ 急救电话，２４小时开通，专人接听。

2 、接到急救电话后5分钟内出诊。病人到院后立即救治，急会诊医师10分钟内到达。

3、对交通事故、重大创伤病人，由急救中心护送至相关科室立即抢救、检查、诊疗或手术。

、专家全天门诊制度

、出门诊专家应按规定时间坐诊，以确保诊疗过程中的连续性。

2 、如因紧急会诊等原因离开，应有专家接替并交接清楚。

（十)、医护人员介绍制度

1 、病人住院期间，首次查房的医护人员应向病人介绍自己的姓名、职称、职责。

2 、主管医师应向病人介绍医疗组的情况，责任护士应向病人介绍病区环境、设施功能及陪护探视制度等。

（十一)、住院病人恳谈制度

1 、病人入院后，医生、护士要主动、热情地与病人沟通。

2 、主管医师要及时将病人的诊治、治疗措施、病情变化及预后向病人或其亲属交待清楚，并认真听取他们的意见。

3 、责任护士要及时了解病人的心理状态，有针对性地进行疏导和心理护理。

4 、临床医师在使用贵重药品、自费药品、特殊材料及实施特殊诊疗、大型仪器检查前，应向病人及其亲属讲明诊治目的、效果、风险和费用，征求同意后由病人本人签字(无签字能力的病人，由其亲属代签)。

（十二)、出院后续服务制度

1、病人出院时，医护人员要详细讲明出院后的注意事项、检查时间及医护人员的联系电话，并主动征求病人的意见及建议，有护士及专人护送。

2、主管医生及专职回访医生要定期随访病人出院后的情况，对其用药及康复治疗等进行指导。

3 、服务科设置专用电话，专人负责，每月按出院病人总数的 100%进行电话回访。

、社会服务承诺制度

1、严格执行急救医疗、门诊医疗、住院医疗、药品质量、医疗收费、文明服务六个方面的服务标准和时限。

2、通过新闻媒体向社会公开承诺。

3、如有违诺，给予病人相应的经济补偿。并按照(社会服务承诺考核、接诉、处罚实施细则)对责任科室、责任人做出处理。

(一)、行政管理人员服务规范

1、认真贯彻执行党的卫生工作方针、政策，带头遵纪守法和执行各项规章制度。牢固树立以病人为中心，为医疗第一线服务的思想，带领职工做好各项工作。

2、 作风正派，廉洁奉公，以身作则，吃苦在前，享受在后，办事公道，带头抵制和纠正不正之风。

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/938022060133006060