老年友善医院员工文明服务礼貌用语规范

一、接待要求

微笑并热情接待来院就诊患者、家属、来宾等人员，见到本院或本科室外人员来访，应离开座位。主动示意问好。

二、首问负责制

对患者、患者家属或来宾提出的问题和要求，做到谁首次接待谁负责协助解决或给予满意答复，严禁推诿。

1. 用好礼貌用语

（一）请字当先

与就医人员、家属、来宾和职工沟通中，做到"请"字当前。即请进、请坐、请稍候、请原谅、请拿好、请慢走、请别急、请配合、请理解、请注意、请放心、请慢慢说、请让一让、请跟我来、请再说一遍等。

（二）亲切打招呼

与就医人员、家属、来宾和职工等人员见面时主动问好，即：您好、早安、您早、早上好、午安、下午好、晚上好、路上辛苦了等。

（三）用好告别语与就医人员、家属、来宾和职工等人员道别时用好告别语，即：再见、晚安、明天见、祝你早日康复等。

（四）善用称谓

1．对就医者：根据对方性别、年龄、身份等，可使用"同志、师傅、先生、小姐、女士、小朋友、大妈、大爷、爷爷、奶奶、老先生、老人家"等称呼。

2．对来宾：根据对方的身份称呼："某某老师、某某教授、某某专家或领导职务"等。

3．对同志：

对方是同龄人可称呼对方姓名或"小张、小王"等。

对方是老同志，需称呼"张老师、王老师"。

对方是后勤职工，可称呼"张师傅、王师傅"。

对方是上级，需称呼领导的职务。

1. 用好道谢语

工作中经常使用道谢语，如"谢谢、非常感谢"等。

（六）致歉用语

恰当使用致歉语，如"对不起、请原谅、打扰您了、稍等”。

（七）应答语

对于对方的问题，积极热情的应答。如"是的、好的、我明白了、不用客气、谢谢你的好意、没关系、这是我应该做的"等。

1. 用好接待和征询语．

您好，我能为你提供什么服务？

1．您有什么事需要我帮忙？

2．好的，请稍等。

3．对不起，您的手续不齐全，现在暂时不能办理，您好需要补齐某些手续，请到某某科室办理。

4．您反映的问题，我们将及时转达给某某医生、某某护士或某某部门。

5．请问您有什么事？

6．我能问您做什么？

7．需要我帮您做什么？

8．您还有别的事吗？

（九）礼貌接听电话．接听电话应主动问好，并表明身份。

1．您好，这里是某某科室。请问您找谁？请问您有什么事？

2．对不起，他不在。您有什么事要我帮助和转达的吗？

3．不用谢，这是我应该做的。

4．请您对我们的工作多提宝贵意见，我们一定改进。

（十）诊断操作用语

1．操作前：您好，我是某某医生（护士），根据您的病情需要，我们将为您做 XX 治疗（检查），你不要紧张，在做治疗时，请您把手机关闭，以免干扰检查，谢谢您的配合！

2操作中：请您（或我帮您）解开衣扣，便于连接检查

仪。很好，如感到不适，请告诉我。请您坚持一下，不要晃动，以免影响检查结果。

3．操作后：操作结束，谢谢你的配合。如有不适，请告诉我，我会为您及时处理的，您慢走。

（十一）对老年人诊疗用语等服务要求

面对老年人服务，除用好上述文明礼貌用语，还应该注意做到以下内容：

1．对老年人的诊疗操作更应体贴，诊疗检查过程中要使用适当的尊称，如老先生、老爷爷、老奶奶等。

2．检查中若陪同家属无法进入诊疗或检查区域时，老人的坐卧站行等须工作人员全程搀扶，并有言语提示，如您慢慢走。我扶着您，不要着急，您慢慢坐下等。

3．应待老人坐稳后，要补充询问老人，如您坐好了吗？您有感觉不舒服吗？待老人确认无不适感后，工作人员方可进行检查。检查结束，工作人员需搀扶老人并安全地交给陪同家属。坐卧站行等须工作人员全程搀扶，并有言语提示，如您慢慢走。我扶着您，不要着急，您慢慢坐下等。

4．对老人在检查中提出的问题或质疑，应轻声细语地耐心给予解释。

 北京国仁中医医院院委会