

云南中医药大学第二附属医院 员工言语仪表规范

一、言语规范

（一）十大核心用语

请 您好 谢谢 再见 请稍等 请慢走
对不起 谢谢配合 一起加油 早日康复

（二）岗位用语

2.1 门诊大厅

2.1.1 导医

(1)您好，请问您需要帮助吗？（请问您需要什么帮助/
请问我能帮您做什么？）

(2)请您这边走。

(3)xx 科在 xx 楼，请慢走。

(4)请问您需要轮椅吗？

(5)我送您过去。

2.1.2 分诊护士

(1)请问您看什么科？

(2)请把病历及挂号单给我，您稍坐一会儿，按顺序就
诊，很快就会轮到您的。

(3)请您到 xx 号诊室就诊，亲属请在候诊区等候，谢谢！

(4)请您到 xx 号诊室就诊，最好有一名了解您病情的亲

属陪同您。

(5)对不起，请您到挂号处挂了号再来就诊。

(6)对不起，xx 医生正在接诊，请您稍等。

2.2 诊疗窗口

2.2.1 普通门诊

(1)请坐，请问您哪里不舒服？感觉不舒服有多长时间了？

(2)请问您还在别的医院看过吗？用过什么药？感觉怎么样？有没有对药或其他过敏的？

(3)现在给您做检查，谢谢配合。

(4)请您到 xx 楼 xx 科室做 xx 检查，查完后，我再给你看看。

(5)您患的是 xx 病，请不要紧张。(严重疾病时：根据现在资料，初步考虑是 xx 病，我们会全力为您诊治，共同努力!)

(6)我给您开些药，请按 xx 方法服用。(交代必要医嘱)

(7)xx 药需要先到 xx 楼 xx 室做个过敏试验，如不过敏，您再去交费、取药。

(8)您患的是 xx 病，需要住院手术(治疗)。(大约需要花费 xx 元)。

(9)现在给您开住院证，请到一楼出入院结算处办理住院手续。请慢走。

2.2.2 儿童门诊

(1)宝贝，几岁了？哪里不舒服说给阿姨(叔叔)听，好

吗？

(2) 宝贝，你穿的衣服真漂亮。解开扣子让阿姨(叔叔)给你查一下好吗？

(3) 您好，您是孩子的母亲(父亲)吗？宝贝哪里不舒服？多长时间了？吃过什么药吗？

(4) 现在给孩子查体，请您协助一下好吗？

(5) 请您带孩子到 xx 楼 xx 处做个 xx 检查，查完后，我再给孩子看看。

(6) 孩子患的是 xx 病，不要紧张。

(7) 我给开些药(针)，请按 xx 方法服用(到输液室输液，消消炎)。(交代必要的医嘱)

(8) 孩子患的是 xx 病，需要住院治疗(手术)，(大约要花费 xx 元)。

(9) 我给您开个住院证，请到 xx 楼 xx 处出入院结算处办理住院手续。请慢走。

2.2.3 肠道病门诊

(1) 请坐，您哪里不舒服？

(2) 现在给您检查，请配合一下。

(3) 请您到二楼的门诊化验室做个血常规和大、小便常规检查。

(4) 不要紧张。我给您开点药，按 xx 方法服用。

(5) 您需要输液治疗，我给您开个方，请您取药后到 xx 楼输液室进行输液并观察病情。

(6) 请慢走，祝您早日康复。

(7)您患的是 xx 病，需要住院治疗一段时间，大约要花费 xx 元，您同意住院治疗吗？

(8)现在给您开个住院证，请在 xx 楼 xx 处出入院结算处办理一下住院手续。请慢走。

2.2.4 急诊

(1)您好，急诊科。

(2)现在给您检查，请配合一下。

(3)请您马上去 xx 楼 xx 处做个 xx 检查。

(4)您患的是 xx 病，不要紧张。我给您开点药，按时服用。

(5)如果还有什么不舒服的，及时复诊。请慢走。

(6)您的病情需要留院观察，请您在观察室观察一下。

(7)您是患者的亲属吗？请您把患者的病情(伤情)简要介绍一下好吗？

(8)患者的伤情(病情)较重，需要马上做手术(住院治疗)。请您不要担心，我们一定会尽力救治的。

2.2.5 注射

(1)您好，请把病历、注射单和药品给我好吗？

(2)请问您叫什么名字，以前用过这种药吗，这种药会不会过敏？家里人有没有会过敏的？

(3)现在给您做 xx 药过敏试验，需要等 20 分钟观察结果，请不要离开，有什么不舒服的，马上告诉我。

(4)现在给您打 xx 针，请配合一下。

(5)打这个针会稍微有点疼，请坚持一下好吗？

(6) 您是第一次用青霉素吗？请在这里观察 30 分钟，如果没有什么反应和不适的，您再离开好吗？

(7) 请慢走。

2.2.6 输液

(1) 您好，请您把病历、药品和输液单给我好吗？

(2) 您做了 xx 过敏试验吗？

(3) 您叫什么名字？现在给您输液，请配合一下。

(4)（输液失败，重新输液时）对不起，给您增加痛苦了，再配合一次好吗？

(5) 根据您的身体状况，输液速度要慢一点，请您配合一下，不要自行调整输液速度。

2.2.7 换药

(1) 现在给您换药，伤口消毒(或换纱布)时有点疼，请坚持一下好吗？……太棒了，谢谢您的配合。

(2) 伤口(创面)恢复得较好，请您 xx 天后再来换药好吗？

(3) 请慢走。

2.3 检查窗口

2.3.1 影像

(1) 您好，请把申请单给我。

(2) 对不起，请您到门诊收费处交费后再来检查。

(3) 您好，请您在候诊区稍休息一会儿，按顺序检查，很快就会轮到您的。

(4) 请您到第 xx 检查室做 xx 检查。

(5)您是 xx 吗？现在为您做 xx 检查，请配合一下。

(6)您需要做增强检查，请先做个 xx 药过敏试验。

(7)您的检查做完了，请到候诊区休息一下，xx 时间在 xx 处自助机打印胶片及报告单。

(8)对不起，有位急诊患者需要马上做 xx 检查，请您稍等一会儿好吗？

2.3.2 检验

(1)您好，请把化验单给我。

(2)化验项目需要空腹抽血，您吃过早餐了吗？

(3)请配合一下，我为您采血。请您按压约 3 分钟。

(4)请您把标本放在 xx 处。

(5)您 xx 时间到 xx 处取报告单。

2.3.3 内窥镜

(1)您好，请把申请单给我。

(2)请您在候诊区稍坐一会儿，按顺序检查，很快就会轮到您。

(3)请您含着麻药，不要讲话，稍后为您做检查。

(4)您是 xx 吗？请您侧身躺好，检查时会有点不舒服，请配合一下。

(5)谢谢您的合作。请到候诊区休息一下，xx 时间到 xx 处取报告单。

(6)给您取了个病理标本，请等候 3—4 天我们会电话通知您到内镜室取报告单。请慢走。

2.3.4 心电图、动态血压监测

(1)您好，请把申请单给我。

(2)请您躺(坐)好，现在为您做检查。

(3)您回去后按约定时间穿宽松纯棉内衣，xx时间来戴监测仪。

(4)请坐好，我为您安上(取下)监测仪。

(5)您需要24小时戴监测仪，这期间请像平时一样正常活动，充气测血压时停止活动待测量结束，明天这个时间再来取下监测仪。

(6)这是您的报告单，请拿好。

2.3.5 报告单发放

(1)您好，请问您叫什么名字，什么时间做的检查？

(2)请稍候，我帮您查找一下。

(3)这是您的报告单，请拿好。

2.4 住院治疗

2.4.1 首次查房

(1)您好，我叫xx，是您的主管医生，我们医疗组有xx人，主治医师是xx，主任(副主任)医师xx。我们每天都会来看您的。

(2)把您的发病情况介绍一下，好吗？

(3)现在为您查体，请配合一下。谢谢合作。

(4)为了明确诊断，您需要做xx检查。

(5)您患的是xx病，准备采取xx治疗，希望您配合。

2.4.2 三级查房

(1)您好，昨晚休息还好吧？感觉怎么样，有没有什么

不舒服的？

(2) 现在为您查体，请配合一下。

(3) 您的病还需进一步确诊，xx 时我们组织全科会诊或请 xx 科医生给您会诊，我们会尽快帮您解决的。

(4) 结合您的病情，我们诊断是 xx 病。下一步的治疗方案是 xx，请您和亲属商量一下，尽快把意见告诉我们好吗？

(5) 请放心，我们一定会尽力给您最合理的治疗方案，希望您很快好起来。

2.4.3 巡视病房

(1) 您好，您的病情好点了吗？我来帮您看一下。

(2) 您好，服药后感觉好些了吗？还有什么不舒服的，我再给您查一下好吗？

(3) 您的治疗方案还需要调整一下，准备采取 xx 治疗，谢谢配合。

2.4.4 夜间查房

(1) 您好，我是 xx 医生，今晚我值班，现在来看看您。晚上有什么事情，可马上找我或按床头呼叫器联系我们。

(2) 您感觉哪儿不舒服，我帮您检查一下好吗？

(3) 不用紧张，我马上为您做治疗，一会儿就会缓解的。

2.4.5 会诊

(1) 您好，我是 xx 科医生 xx，今天来给您会诊。您感觉哪儿不舒服？多长时间了？

(2) 现在为您检查，请您配合一下。

2.4.6 诊疗操作

(1)您好，现在给您做 xx 治疗，会有点疼。请坚持一下，一会儿就会做完的。

(2)我送您回病房休息，如有什么不舒服的，请马上找我或按床头呼叫器与护士联系。

2.4.7 麻醉查房

(1)您好，我是麻醉医生 xx，负责您明天的手术麻醉。请不要太紧张，晚上一定要好好休息。

(2)把您的发病情况介绍一下，好吗？

(3)现在为您查体，请配合一下。

(4)准备为您施行 xx 麻醉，这种方式对您的病情比较适合，谢谢配合。

2.4.8 术前访视

(1)您好，我是手术室护士 xx，明天医生要给你做手术。请不要紧张，晚上一定要好好休息。

(2)您好，请问您是 xx 吗？明天我会在手术室一直陪伴您。

(3)请不要太紧张，手术期间我会一直守候在您身边的，您放心。

2.4.9 手术

(1)您是 xx 吗？手术很快就要开始了。请不要紧张，我们会认真仔细地给您做手术的，请您放心。

(2)手术中感觉有什么不舒服的，请马上告诉我。

(3)您好，您叫什么名字？昨晚休息得好吗？现在为您施行 xx 麻醉，请不要紧张。

2.4.10 出院

(1)您好，您的病已经好转了，xx 天可以出院了。我给您开点药回家服用，再巩固一下。

(2)您回家后要注意休息，适当活动，调整好心情，避免情绪过于激动，饮食要注意……。

(3)您的伤口还需要换 xx 次药，xx 日 xx 时请到 xx 层 xx 科换药室换药。如有什么事，打 xx 电话与我联系。

(4)您的口服药用完后，xx 日 xx 时到 xx 层楼 xx 门诊找我，我再给您看看。如果有什么需要，请联系我。

2.5 住院护理

2.5.1 入院

(1)您好，请坐，我是主班护士 xx，请把病历给我，我马上为您安排床位。

(2)您好，我是责任护士 xx，负责您的护理工作。现在给您介绍一下病区的有关情况。

(3)您的主管医生是 xx，一会儿他会过来看您的。

(4)现在给您测一下体温、血压……谢谢配合。

(5)您好，这是留取标本的容器，明天早晨请您留取第一次尿(便)，放在护士站的标本箱内。

(6)您好，我是护士长 xx，负责全科的护理管理工作，您有什么意见和建议尽管说，我们一定会认真听取和改进的。

2.5.2 治疗

(1)您好，现在为您做 xx 治疗，请配合一下好吗？

(2)您好，请问您叫什么名字？现在给您输液，大约需

要 xx 时间，是否需要去卫生间？

(3) (输液失败，重新输液时) 对不起，给您增加痛苦了，请再配合一次好吗？

(4) 您好，现在要给您的孩子打个预防针/静脉输液/肌肉注射，不要紧张，请配合一下。

(5) 小宝贝，你叫 xx 名字，对吗？现在阿姨给你打针。宝贝太勇敢了，太棒了！

(6) 您好，您的孩子叫 xx，对吗？现在给他输液(打 xx 针)，请协助一下好吗？

(7) 您好，明天上(下)午 xx 时给您做手术(xx 检查)，请您今晚 xx 点之后就不要再吃东西、喝水了。

(8) 现在为您清洁皮肤(做 xx 药过敏试验、抽血)，请配合一下好吗？

2.5.3 查房

(1) 您好，昨晚休息得好吗？感觉怎么样？

(2) 请不要紧张，我马上给您处理(找医生来处理)。

2.5.4 巡视病房

(1) 您的液体快输完了(敷料湿了)，请不要着急，我马上给您更换。

(2) 您好，我是护士 xx，今晚我值班，现在来看看您。感觉怎么样？晚上如有什么事，请到护士站找我或按呼叫器联系我。

2.5.5 探视接待

(1) 您好，请问您找哪位？现在医生正在查房(患者正在

休息), 请您 xx 时再来探视好吗? 如有急事我可转告您的亲属, 谢谢配合。

(2) 探视时间已过, 患者需要休息了, 请您离开病房好吗?

(3) 现在患者不需家属陪护了, 请您放心, 我们会照顾好的。

2.5.6 病房

(1) 对不起, 病房需要安静, 请您说话声音小一点(将电视音量调低一些)好吗? 谢谢您的配合!

(2) 为了保证您的治疗和安全, 住院期间请您不要外出。谢谢您的配合!

(3) 对不起, 为了保持病房整洁, 请您将 xx 物品放在 xx 处。谢谢您的配合!

(4) 您好, 请您将 xx 放进垃圾桶里。谢谢您的配合!

(5) 对不起, 请不要在病区内吸烟。谢谢您的配合!

2.5.7 产房

(1) 您好, 请换好拖鞋, 我送您到待产室。

(2) 您好, 我是助产士 xx, 现在为您做产前检查。谢谢您的配合!

(3) 您好, 我是医生 xx, 现在为您做 B 超检查, 请您躺好。

(4) 您好, 做胎儿监护大约需要 20—40 分钟。谢谢您的配合!

(5) 您好, 我是助产士 xx, 为了使孩子顺利出生, 请您

和我配合。共同努力！

(6) 恭喜您生了一个男孩(女孩)。

(7) 您还需要留在分娩室观察一会儿，如有什么不适请及时告诉我。

(8) 现在送您回病房休息。

2.5.8 ICU

(1) 您好，我是护士 xx，患者住 ICU 期间，不需要陪护。请留一位亲属在 ICU 休息室等候，有事我会通过电话与您联系的。(请留下联系电话，我们会及时与您联系的)

(2) 您已从 xx 科转到监护病房、我们会悉心照顾您，请放心。

(3) 您好，我是护士 xx 现在感觉怎么样？

(4) 您好，您是患者 xx 的亲属吗？我是患者的主管医生 xx，现在患者的病情（伤情）很重，我们正在全力抢救，请您不要离开，我们会随时与您联系的。

2.5.8 出院

(1) 明天您可以出院了，请您或您的亲属明天 xx 时到 xx 楼 xx 处出入院结算处办理一下出院手续，办完后请把出院通知单附联送回护士站。

(2) 您好，这是医生给您开的药，请您按医嘱服用。出院后活动要适量，饮食要注意……您可以再仔细看一下“出院指导卡”。

(3) 您好，为了改进我们的服务，请您多提宝贵意见。

(4) 您提的意见很好。我们一定会认真改进的。感谢您

对我们工作理解和支持。

(5) 请慢走，祝您早日康复。

2.6 后勤服务

2.6.1 电梯工

(1) 您好，请问您到几楼？请站好。

(2) xx 层到了，xx 楼是 xx 科，请慢走。

(3) 对不起，有重病患者，请您稍等一会儿好吗？

(4) 对不起，电梯已满员，请您稍等一会儿好吗？

2.6.2 配餐

(1) 您好，我是 xx 号配餐员，按照医生的意见，我们为您准备了这几种饭菜，请您选用。

(2) 您好，我是 xx 号配餐员，现在为您订餐。请问您想吃点什么？

(3) 如您还有其他要求，请告诉我，我们会尽力使您满意的。

(4) 您好，这是您的饭菜，请慢用。

(5) 您好，请问我们做的饭菜您满意吗？

(6) 您提的意见很好，我们一定会认真改进的。

2.6.3 保洁

(1) 您好，我来做清洁卫生，请配合一下好吗？

(2) 这是您的物品，帮您挪动一下好吗？

(3) 对不起，您应该将 xx 杂物放进垃圾桶。

2.6.4 保安

(1) 您好，请把车停放整齐。

(2)对不起，这里是出入通道，请您把车停在 xx 位置。

(3)您好，请把自行车停在 xx 地点。谢谢合作。

(4)对不起，请您将 xx 杂物放进垃圾桶里。

二、仪表规范

(一) 着装规范

着装能显示一个人内在文化素质和审美情趣，职业着装得体、和谐、整齐、庄重。它可表明工作人员的责任感和可信度。

1.1 衣服

(1) 不敞怀、不赤膊，穿工作服时扣齐工作服纽扣。

(2) 裙子下沿不超出工作服下沿、内衫衣领不得覆盖或超出工作服衣领、内衫袖口不超出工作服袖口。

(3) 胸卡完好挂于规定位置。

1.2 鞋

(1) 不穿拖鞋、响底鞋，夏季不光脚穿凉鞋。

(2) 护士穿护士鞋，男士穿深色皮鞋。

(二) 仪容规范

2.1 头发

(1) 女士不染彩色头发，长发盘起或扎成马尾，短发不过肩，刘海不过眉。

(2) 男士不染彩色头发、不留长发、怪发，颈项部头发不超过衣领，侧面头发不超过耳朵。

2.2 妆容

(1) 女性不浓妆艳抹，耳环以钉状为主或简单环状，

不可佩带下垂或夸张的耳环，项链不可露出制服外，手臂佩戴饰品不超过一件（医生、护士佩戴首饰不外露于工作服袖口处），不染彩色指甲。

（2）男性不留长胡须，鼻毛不外露。

（三）仪表规范

3.1 医生

（1）男士穿工作服时扣齐工作服纽扣，整洁平展，穿长裤，内衬衣领不得覆盖工作服衣领，内衫袖口不超出工作服袖口，胸卡佩戴于上衣口袋边缘靠内侧。

（2）女士穿工作服时扣齐工作服纽扣，整洁平展，不染彩色头发，长发盘起或扎成马尾，短发不过肩，刘海不过眉。内衬衣领不得覆盖或超出工作服衣领，内衫袖口不超出工作服袖口，裙子下沿不超出工作服下沿，穿浅色袜子。

（3）根据季节变化，按医院统一要求更换长/短袖工作服。

3.2 护士

（1）穿护士服时扣齐护士服纽扣，穿护士裤、护士鞋，佩戴护士帽，内衬衣领不得覆盖或超出工作服衣领、内衫袖口不超出工作服袖口。

（2）不染彩色头发，头发用发网收拢固定，无散发，刘海不过眉。

（3）胸卡及钟表挂于上衣口袋边缘靠内侧。

3.3 导医人员

（1）穿护士服时扣齐工作服纽扣，穿护士裤、护士鞋，

佩戴护士帽，内衫衣领不得覆盖或超出工作服衣领、内衫袖口不超出工作服袖口。

(2) 不染彩色头发，头发用发网收拢固定，无散发，刘海不过眉。

(3) 胸卡及钟表挂于上衣口袋边缘靠内侧。

(4) 按要求穿专门制服时，穿浅色袜子，头发用发网收拢固定，无散发，刘海不过眉。

3.4 窗口人员（挂号、收费、药房）

(1) 穿工作服时扣齐工作服纽扣，整洁平展，内衫衣领不得覆盖或超出工作服衣领，内衫袖口不超出工作服袖口。

(2) 胸卡佩戴于上衣口袋边缘靠内侧。

(3) 男士穿长裤，深色素面皮鞋。

(4) 女士不染彩色头发，长发盘起或扎成马尾，短发不过肩，刘海不过眉，穿裙装时裙长不超过工作服下沿，穿浅色袜子。

(5) 根据季节变化，按医院统一要求更换长/短袖制服。

3.5 行政、管理人员

(1) 男士穿正装，穿长裤，穿深色皮鞋。

(2) 女士穿正装，不染彩色头发，长发盘起或扎成马尾，短发不过肩，刘海不过眉，裙长至膝盖，不穿超短裙、超短裤，不穿拖鞋、响底鞋，夏季不光脚穿凉鞋。

(3) 胸卡挂于胸前。

3.6 病房陪检员、护工

按规定穿制服，保持个人卫生清洁。