

江西省医疗质量控制中心文件

赣卫医质控函〔2025〕99号

关于规范超声医务人员文明用语的倡议书

各级医疗卫生机构超声医务工作者：

医疗质量是医疗服务的核心基石，医患沟通则是保障医疗质量的关键环节。为贯彻《医务人员职业道德准则（2025年版）》（国卫医政发〔2025〕9号）和全省医疗卫生机构医德医风有关问题集中整治工作动员部署会的精神，进一步落实《江西省开展全面提升医疗质量行动实施方案（2023~2025年）》（赣卫医字〔2023〕49号），规范我省超声医务工作者诊疗行为，提升超声医疗服务质量，构建和谐医患关系，特制定《江西省超声医疗文明用语与服务忌语（2025年版）》。现就全省超声医务工作者使用文明用语，杜绝服务忌语，向全省各级医疗卫生机构的超声医务工作者发出倡议，倡议内容如下：

一、超声医疗文明用语

（一）基本文明用语

- 1.先生/女士，您好！
- 2.先生/女士，请进！
- 3.先生/女士，请坐！
- 4.谢谢您！
- 5.不客气！
- 6.对不起！
- 7.祝您早日康复！
- 8.您好！请问您有什么需要我帮助吗？
- 9.请您多提宝贵意见！您的意见我们虚心接受，一定会认真改进。
- 10.感谢您对我们工作的理解与支持！
- 11.对不起！我没听明白，请您再说一遍好吗？别着急，请您慢慢说！
- 12.请您说话音量小一些，不要影响他人，谢谢！
- 13.您好！请您不要在无烟区抽烟！谢谢您的配合！

（二）工作文明用语

- 1.您好！请您把超声检查单和（或）检查报到单给我。
- 2.您好！请问您叫什么名字。
- 3.您好！请问您出生的年月日。
- 4.您好！请您注意听叫号系统的提示。
- 5.您好！请您注意看电子屏幕检查顺序的显示。

6.您好！请您在候诊区等候。

7.您好！我们会按照预约顺序进行检查，这会儿可能是前一个患者检查部位较多或病情较复杂，请您稍等候！（前一个患者检查时间较长时）

8.非常抱歉让您久等了，今天患者确实比较多，请您再耐心等待一下。（患者等候时间较长）

9.您好！请您到超声 1（相应诊室序号）室做检查。

10.请您说一下哪里不舒服？

11.您好！请问您以前有什么药物过敏吗？（做超声造影前）

12.您好！我跟您说的事项您听明白了吗？如果听明白了，请您在知情同意书签名。（知情同意书签名时）

13.您好！为了保护患者的隐私，请您先在门外等候，谢谢您的配合！

14.请您放心，我们已经拉好帘子，不会有人进来。（私密部位超声检查时）

15.请您平躺/侧躺，请把衣服往上拉些，需要露出检查部位，谢谢配合！现在开始为您进行检查。

16.我会在您身上涂些耦合剂，请您别紧张！（天凉时患者检查前耦合剂需适度加温）

17.请您换个姿势。请您向左/向右侧身，面朝着我/背朝着我，谢谢您的配合！

18.请您放松，这个检查会有一些不适，在检查时我会轻一点。

（腔内超声检查时）

19.胎儿产前三维超声筛查的时间比普通超声检查的时间更长些，感谢您的理解和配合。（产前胎儿畸形筛查时）

20.您好！如果在检查过程中您感到身体不适，请告诉我。或（在给孕妇检查时）如果平躺的时候，您有任何不舒服，请告诉我，可以侧侧身。

21.请问您这里有点压痛吗？请您放松，我会调整好探头使用的力度。

22.没关系，我们慢慢来，请您别着急！

23.检查好了，请您穿好衣服/裤子，可以起来了。（需要脱衣物的检查）

24.检查好了，您现在可以慢慢起来，请您注意安全！（老年或行动不便的患者检查）

25.请您把擦过的纸巾扔到垃圾桶里，谢谢！

26.检查好了，请您整理好衣服，您现在可以回病房，检查报告单会送到科室或电子报告单会上传到医生的电脑上（住院患者）；或请您在室外稍等一会，检查报告单很快就给您或请您大约 10 分钟后凭门诊号到自助打印机打印您的报告（门诊患者）。

27.您好！这是您的超声检查报告单，请您持报告单到开单的医生那里，交给医生看。开单的医生会综合考虑，给你制定诊疗方案。（患者做完检查时）

28.请问我的解释是否清楚，您是否已听明白？

29.非常抱歉！您提的问题比较专业，目前我无法提供解答，超声检查结果只是疾病诊断的影像学参考依据，您可以带好报告单请咨询有关专科医生，专科医生将为您提供更加专业的建议。（患者咨询的专业问题难以回答时）。

30.对不起！请您稍等，已通知医院维修人员，维修人员马上就来。（一旦设备出现故障时）

31.对不起！可能设备一时维修不好，现给您调整诊室，请您稍等，我去协调一下。（设备出现故障，不能马上修好时）

32.对不起先生/女士，突然停电，我马上联系后勤部门查找停电的原因，请您稍等！（一旦停电时）

33.您好先生/女士，来电了，我继续为您检查！

（三）电话文明用语

1.您好！这里是超声医学科，请问您有什么事吗？请问您有什么需要帮助吗？

2.您好！您贵姓（怎么称呼您）？请稍等，我马上帮您查询某事或帮您找某人。

3.对不起！先生/女士，某某医生现不在科内，有什么事我可以为您转达吗？

4.您好！我是超声医学科某某医生/护士，请您帮忙找一下某某医生或护士，谢谢！

5.非常抱歉！我听不太清楚，请您说大声点，好吗？

6.抱歉！我需要核对一下相关信息，晚点给您回复，好吗？

7.您好！不用客气，这是我应该做的。

二、超声医疗服务忌语

（一）工作服务忌语

1.超声检查申请单和（或）检查报到单拿来，去检查床上躺着！（冰冷的命令口吻）

2.躺（坐）那儿，快点！（嘱咐患者躺在检查床上）

3.别磨蹭，快点躺下检查！

4.这都不懂？按我说的做就行！

5.嗨！问你呢！听不见呀！（检查时与患者交流）

6.把上衣脱了（胸部检查）！把裤子脱了（妇科检查）！把衣服撩起来（腹部检查）！

7.在这儿签个名，快点！（知情同意书签名时）

8.把以前病历资料都拿出来看看！（检查时询问病史）

9.把孩子放在床上！怎么放个孩子都放不好！（小孩做检查时）

10.怎么当爸爸妈妈的，不会哄孩子呀！他/她是不是你的孩子呀！（小孩做检查时啼哭时）

11.你怎么搞的，乱扔纸巾！（患者把擦拭的纸巾扔到垃圾桶外面）

12.你赶紧穿好衣服出去，不要磨磨蹭蹭的，后面还有很多病人等着做检查！

13.多大的人了，做个检查有什么不好意思的！

14. 超声检查某诊室不就在那，你眼睛不会看啊！
15. 不知道不会问啊，嘴巴干什么的！
16. 那不是超声某诊室，斗大的字都认不得！
17. 这么大的人了，怎么一问三不知！
18. 你这样的病我们见多了，没什么了不起的！
19. 喂，你在哪干什么？
20. 你爱上哪儿告上哪告去！（患者不满意表示要投诉）
21. 我态度就这样，你去投诉好了！
22. 有意见找领导去！
23. 您怎么搞的？得了这种病！
24. 怎么啦？真搞不懂有什么紧张的！
25. 害什么羞！我们医生什么没看过！
26. 听不懂我说的，没文化真可怕！
27. 你这人怎么回事呀，真麻烦！
28. 跟你说多少遍了，你怎么听不明白啊！
29. 怕麻烦，别来看病呀！
30. 这病有点儿耽误了，你怎么不早点来看病！
31. 我们就是这么规定的，你懂不懂！
32. 问那么多干什么，不知道！
33. 吵什么，到外边吵去！（患者之间或与家属发生争执）
34. 等这么久，不愿意等，你可以到别的医院去呀！
35. 还没轮到你，出去出去！

- 36.这么娇气！探头按一下就叫痛，那就没法做了！
- 37.不知道，你问别人去！
- 38.报告上写得清清楚楚，自己不会看呀！
- 39.这个报告不是我发的，谁给你做的你找谁去！或说了你也不明白，自己上网去查！（患者咨询报告时）
- 40.还没上班呢，等会儿再说！
- 41.快下班了，你别等了，下午/明天再来吧！
- 42.这么晚来，怎么你不早点来！
- 43.嫌这儿不好，那你到别的医院去呀！
- 44.我没时间，拿超声报告单问医生去！
- 45.超声检查单和（或）超声检查报到单都不带，你做什么超声检查！
- 46.不是告诉过你吗？
- 47.怎么没憋好尿就来了，我怎么检查啊？（做妇科或泌尿系超声检查）
- 48.急什么，等一会儿！
- 49.动作快点，不要啰嗦！
- 50.进来啊，怎么叫号了一直不进来！
- 51.我说话又不影响给你做检查！（当患者在做检查，医生在跟其他人聊天时）
- 52.医生开的什么部位检查，我就做什么部位，其他不看！
- 53.设备坏了，你就等着吧，我也没办法！（一旦设备出现故

障时)

54. 设备什么时候修好？我也不知道！（一旦设备出现故障时)

55. 我怎么知道突然停电呀！（一旦停电时）

（二）接听电话忌语

1. 喂，说话呀！

2. 喂，有什么快说！

3. 说的啥？听不懂！

4. 喂，大声点！听不清楚！

5. 喂，叫某某接电话！

6. 找谁？他（她）不在！

7. 喂，不要这么啰嗦，说简单点，我很忙！

8. 喂，找谁？我没空！

9. 喂，什么事？这不归我们管！

10. 喂，什么？怎么搞的，你打错了！

