

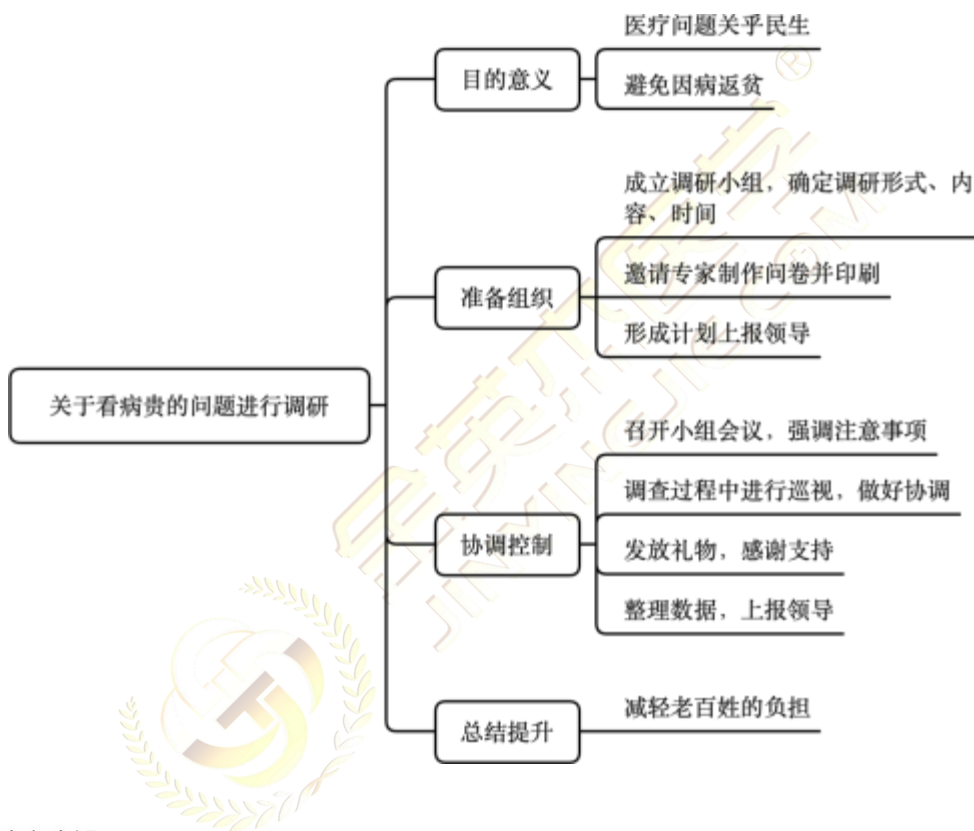
医疗事业单位招聘考试 结构化面试礼包



金英杰
JINYINGJIE.COM

【结构化题目】 国家将药品价格降低，为老百姓解决看病贵的问题，但是即使把药品价格降低，老百姓也没觉得看病贵的问题得到了根本上的解决，针对此问题展开调研，你会怎么做？

【思路总结】



【参考解析】

医疗问题关乎民生，彻底解决百姓看病贵的问题可以让老百姓看得起病，能够避免许多家庭因病返贫，进而提升百姓生活的幸福感。虽然国家采取了很多政策去解决老百姓看病贵的问题，如医保谈判、药品集采等措施，但是老百姓仍然觉得看病贵，为了能更好地解决看病贵的问题，我会从以下几方面对此展开调研：

首先我会请示领导成立一个调研小组，有针对性的负责此次调研活动。小组成立后会召开组内会议对此次的调研活动展开讨论，与组内成员共同确定活动形式、调研内容、调研时间等，以便更有条理地开展调研活动。最终确定以问卷的形式开展调研活动，同时会邀请相

关方面的专家制作问卷内容，并提前做好印刷，也会将其制作成在线问卷，保证能有更多群众参与到此次的调研工作中，以获取更多的意见。将制作好的工作计划上报给领导，听从领导的指示做出相应的整改后实施，并向领导申请资金预算。

在正式调研之前，我会给所有工作人员开一个培训会议，强调调研工作的注意事项，并进行分工，做到专事有专人，专人有专责。

在活动中我也会不定期的进行巡视，对于在调研中遇到的问题及时进行解决。小组成员在调研过程中要注意调研时的态度，耐心地向群众解释调研活动的意义，以取得群众的配合，对于群众不懂的问题进行讲解。同时也会运用媒体及公众号等以网络的形式开展线上调研，以便获取更多群众的意见。在调研结束后会为群众送上一份小礼品，以此感谢群众对我们工作的支持。

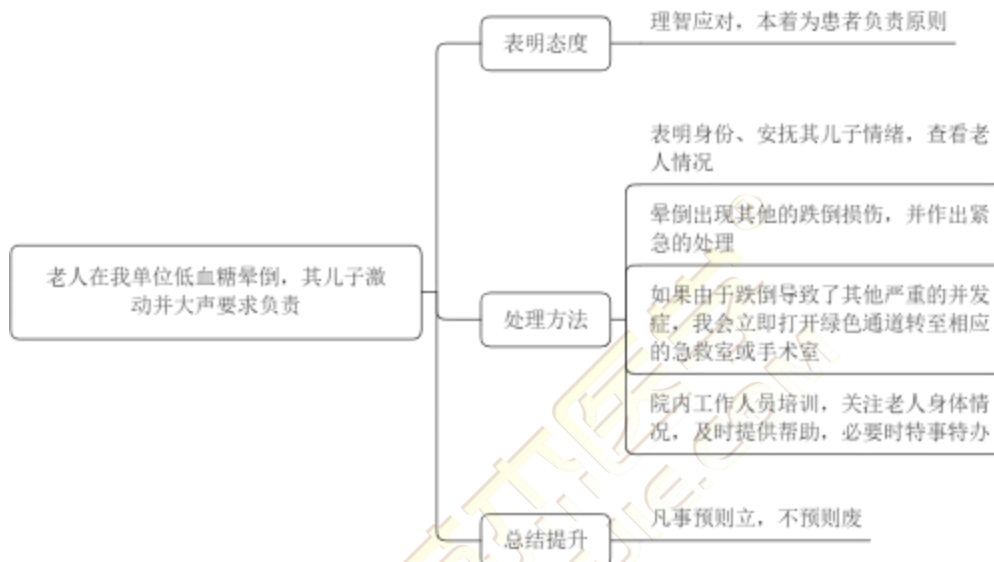
调研结束后，我们会将调查问卷进行回收，统计调查数据将调研结果进行整理汇总呈报给领导。相信经过此次的调研我们能找到更好的解决办法，减轻老百姓看病的负担，让每名老百姓都能看得上病，看得起病，能拥有一个健康、幸福的生活。

【知识点】医疗结构化面试*组织管理*调研*宏观组织



【结构化题目】群众来我单位办事，但这名老人他出现了低血糖晕倒。他儿子情绪很激动，并大声说这事我们单位要负全责，请问你该怎么办？

【思路总结】



【参考解析】

群众之事无小事，一枝一叶总关情。对于群众来我院办事，出现了低血糖晕倒且家属很激动，要求我单位负全责，这种情况我应该沉着冷静地去应对，本着为患者负责、为人民办事的原则，我应该妥善地去解决。

首先，我会主动表明自己的身份是该单位的工作人员，告诉老人的儿子，现在首要的问题是查看老人的情况，保障老人的安全，并同时向老人的儿子表明自己会全权妥善处理这个问题，希望获得家属的理解，安抚好家属的情绪，同时疏散围观群众，避免过度的围观影响老人的救治，影响单位的正常工作秩序，影响单位的形象。

其次，立即上前查看老人的情况，针对低血糖给予口服糖水等升糖处理。观察是否由于晕倒出现其他的跌倒损伤，并作出紧急的处理，同时查看全身的身体体征，对于有损伤的情况，应立即做出相应的消毒处理并包扎。如果由于跌倒导致了其他严重的并发症，我会立即打开绿色通道转至相应的急救室或手术室，采取相应的治疗措施，以确保老人的安全。

最后，待老人的病情得以平稳时，我会诚挚的向家属及老人道歉，在老人来我单位办公

时我院没有及时发现老人的情况，导致老人的跌倒，向老人的儿子表示在以后我们会加强对于工作人员的培训，注意来访人员的情况观察，避免再次出现类似的意外。同时也会将此次事件的处理结果向单位的领导进行汇报，在我院开相应的会议和培训，保证在我院办事的特殊人群情况的观察，并及时为特殊人群提供帮助。

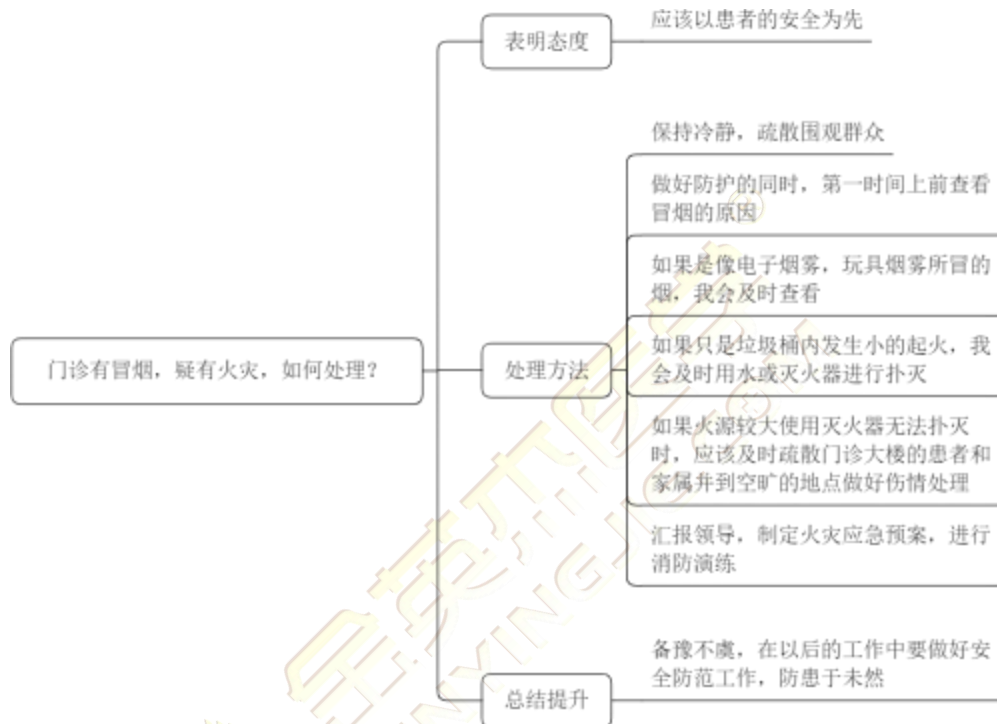
俗话说：凡事预则立，不预则废。在我们的工作和生活中不免会出现一些突发事件，对此，我们更应该做好应急预案的应对，来保证突发事件的有效处理，保证患者和家属的安全，能够全心全意的为患者服务，成为群众信赖的单位。

【知识点】医疗结构化面试*应急应变*医院环境类*一般突发



【结构化题目】俗话说：天干物燥，小心火烛。火灾的发生对群众的伤害是巨大的。你路过门诊大厅时，突然发现医院门诊一处有烟冒出，疑似发生了火灾，你该如何处理？

【思路总结】



【参考解析】

健康所系，性命相托。作为一名合格的医务人员，应该以患者的安全为先，一旦患者的安全受到威胁时，如果不能及时处理，不仅会导致患者生命安全受到威胁，医院的正常工作也无法保证，甚至导致社会医患关系的紧张，群众对于医疗单位失去信心，对此我会立即采取有效的措施，积极地解决题干中的问题。

首先，我会保持冷静，和其他同事做好人员的疏散工作，避免没有及时疏散而引起的人员损害。

其次，我会在做好防护的同时，第一时间上前查看冒烟的原因。

如果是像电子烟雾，玩具烟雾所冒的烟，我会及时查看，在确保没有威胁的情况下做好通知工作，安抚好现场人员的情绪，保证其他患者的正常诊疗。

如果只是垃圾桶内发生小的起火，我会及时用水或灭火器进行扑灭。并在后续查看相关的监控录像和对周围人员进行调查，找到纵火人并进行相关的教育学习，避免再出现类似的情况。

如果火源较大使用灭火器无法扑灭时，应该及时疏散门诊大楼的患者和家属并到空旷的地点进行集合清点人员，查看人员受伤情况，并做好伤情的处理。及时拨打 119，寻求消防人员的救援，扑灭火源，保障门诊附近人员的安全以及减少门诊大厅的财产损失。在火情控制以后，更要做好火灾的溯源工作，寻明原因，找到责任方作出处理并进行公示，起到全院警示的作用。

最后，将此次事件的经过汇报给领导，针对此次事件制定好相应的单位火灾应急预案，定期开展消防演练工作，避免类似情况发生时没有有效的应对，造成过大的人员伤害和财产损失。

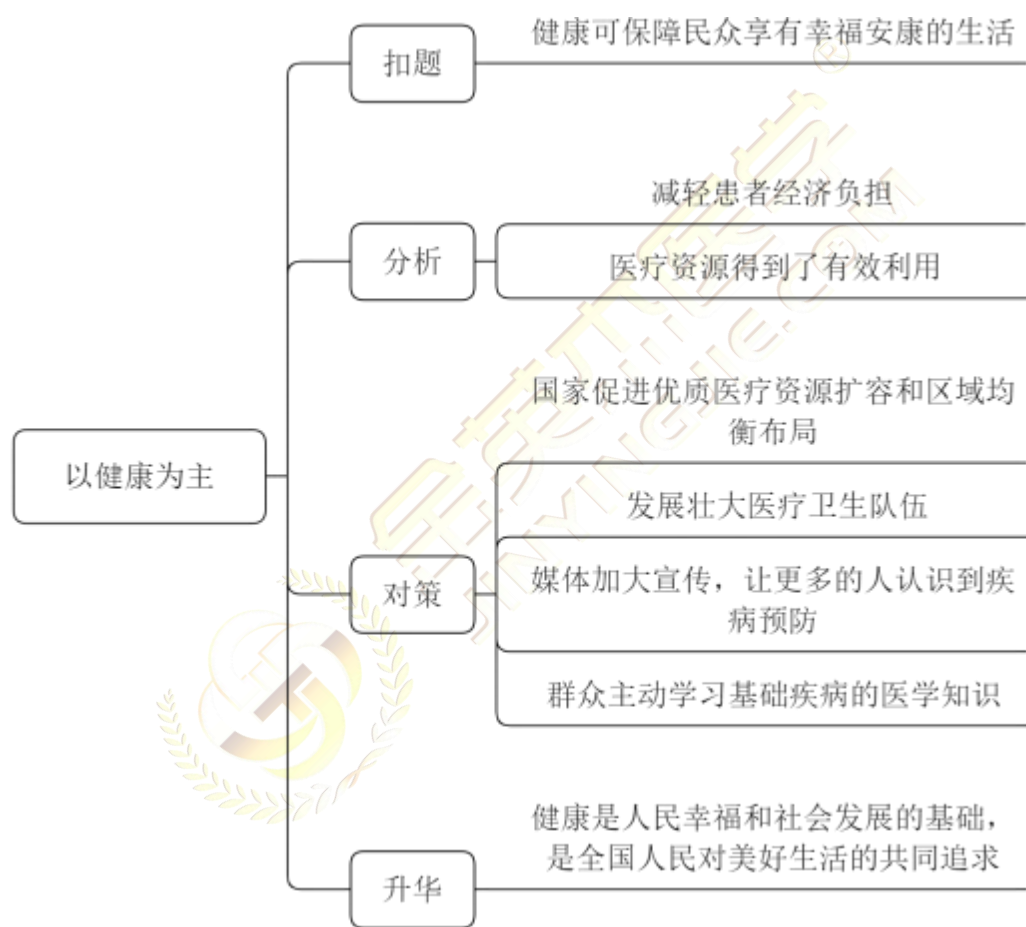
备预不虞，在以后的工作中要做好安全防范工作，及时排查火灾隐患，防患于未然。

【知识点】医疗结构化面试*应急应变*医院环境类*公共突发



【结构化题目】 国务院办公厅日前印发《“十四五”国民健康规划》。《规划》指出，“十四五”时期卫生健康工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，全面推进健康中国建设，加快实施健康中国行动，深化医药卫生体制改革，持续推动发展方式从“以治病为中心”转变为“以人民健康为中心”，为群众提供全方位全周期健康服务。从以治病为中心到以人民健康为中心。你怎么看？

【思路总结】



【参考解析】

习总书记指出：没有全民健康，就没有全面小康。面对人民群众持续快速增长的多层次、多样化健康需求，只有优先保障人民健康，才能不断增强人民群众的健康获得感，只有形成有利于健康的生活方式、生产方式、经济社会发展模式和治理模式，实现健康和经济社会良性协调发展，才能最终实现全民小康。健康能够保障民众享有幸福安康的生活，提高民众生

活的幸福感和获得感。以人的健康为主要的导向，不管已经发生的疾病还是未发生的疾病，都要综合考量处理，尤其是要兼顾疾病的预防，这是一个非常大的突破，我认为这种措施是顺应时代要求的，也是更为科学的方式。

首先，这种方式能够让患者减轻由于严重疾病发生之后而带来的沉重经济负担和治疗期间对生活的冲击。其次，对于整个医疗行业来说，医疗资源得到了有效利用。古人讲“万事宜疏不宜堵”，从源头控制疾病发生能从一定程度上避免医疗资源的过度消耗。为了使这一观念实现整体转变，更好的深入人心，可以从以下几个方面入手：

第一，国家促进优质医疗资源扩容和区域均衡布局。推进国家医学中心和国家区域医疗中心设置建设，持续提升地市和县级医疗水平，加强社区和农村医疗卫生服务能力建设，完善促进分级诊疗、双向转诊的体制机制。

第二，发展壮大医疗卫生队伍。加强紧缺专业和高层次人才培养，加强以全科医生为重点的基层队伍建设，实施大学生乡村医生专项计划，深化基层薪酬、岗位设置等方面的改革，提高基层医务人员积极性，提高基层医疗卫生服务能力

第三，媒体加大宣传，让更多的人认识到疾病预防，以及“以健康为中心”的重要性，同时宣扬国家相关政策。

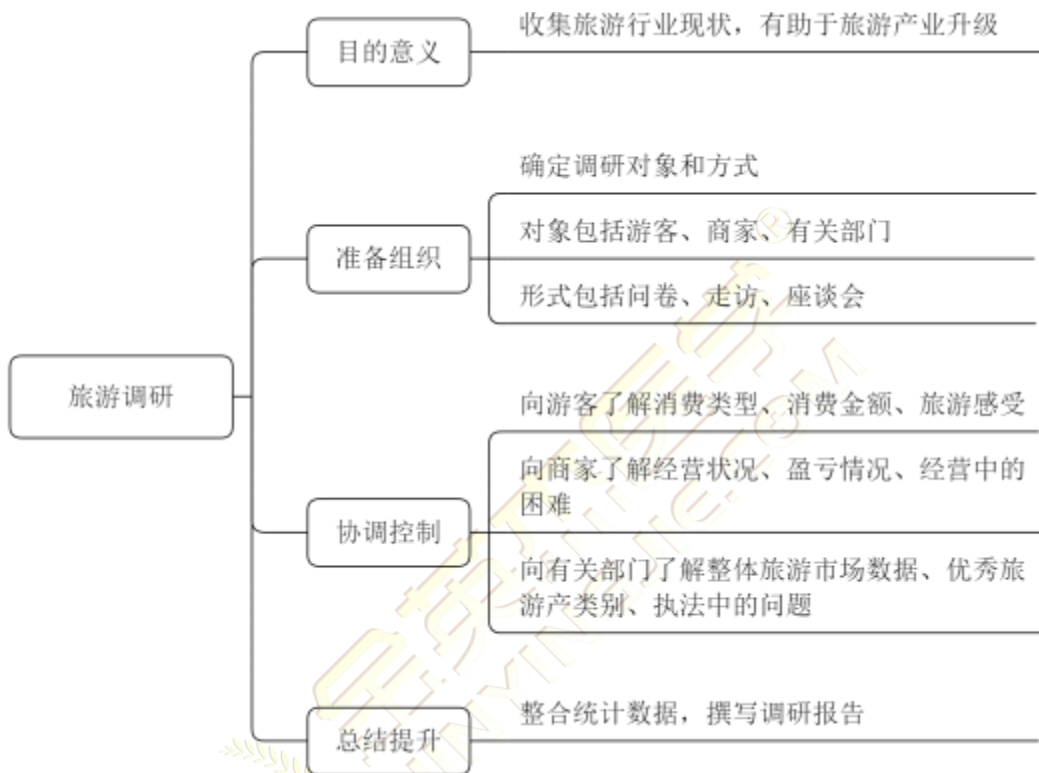
第四，群众自身要主动学习和了解一些常见基础疾病的医学知识，以便于对自身情况有更深入的了解。最重要的是，要在意识层面和知识层面扩充的基础之上落实到行动，比如自觉注重身体健康的维护，加强生活方式和饮食习惯的管控，加强身体锻炼，定期体检等。

习近平总书记在全国卫生与健康大会上发表重要讲话指出：人们常把健康比作1，事业、家庭、名誉、财富等就是1后面的0，人生圆满全系于1的稳固。健康是人民幸福和社会发展的基础，是全国人民对美好生活的共同追求。促进健康中国发展我们共同努力，一定会迎来属于我们的幸福明天。

【知识点】医疗结构化面试*现象*社会*积极

【结构化题目】最新数据显示，“五一”期间国内旅游订单较 2019 年增长约 200%，创五年来最高。五一过后，领导交给你一个对当地旅游业开展调研的工作，你怎么开展？

【思路总结】



【参考解析】

近些年，在各地旅游大力发展的背景之下，很多地方“先试先行”，走出了特色发展之路，其中不乏值得学习和借鉴的经验。通过对旅游行业开展调研，全面收集旅游行业的相关现状情况，对于旅游行业产业升级以及优化资源配置有至关重要的作用。如果由我负责，我会从以下几点开展工作。

第一，确定调研的对象和方式。调研对象包括来当地旅游的游客、消费者，各种类型的商家酒店、餐饮、景区等。旅游相关部门，如旅游局、宣传部门、市场监督管理部门。调研的方式包括网络问卷、旅游消费满意度调查、走访、座谈会等不同手段。

第二，确定好调研内容。通过网络问卷及旅游消费服务结束满意度调查等方式，向旅游消费者收集在旅游期间消费的类型、大致消费的金额、旅游结束后的感受以及需要改善的地

方。

通过走访各类型商家的方式，向酒店、餐厅、景区工作人员收集了解本年度旅游服务消费经营状况、盈亏情况、消费服务中盈利增长的主要服务内容、应对高峰客流的优秀办法或者遇到的困境等方面的问题。通过组织座谈会的形式，邀请旅游负责部门、宣传部门、市场管理部门参与研讨。汇总整合本地区整体旅游表现市场数据、优秀旅游产品类别竞争力、旅游产业短期长期市场增长比例等，尤其对于市场秩序以及执法检查过程中发现的问题进行分析讨论，整合管理部门对于本地区旅游行业发展的分析报告。

第三，调研小组整合收集到的旅游行业统计数据，通过专业图表形式形成分析报告，深入分析旅游行业发展现状。

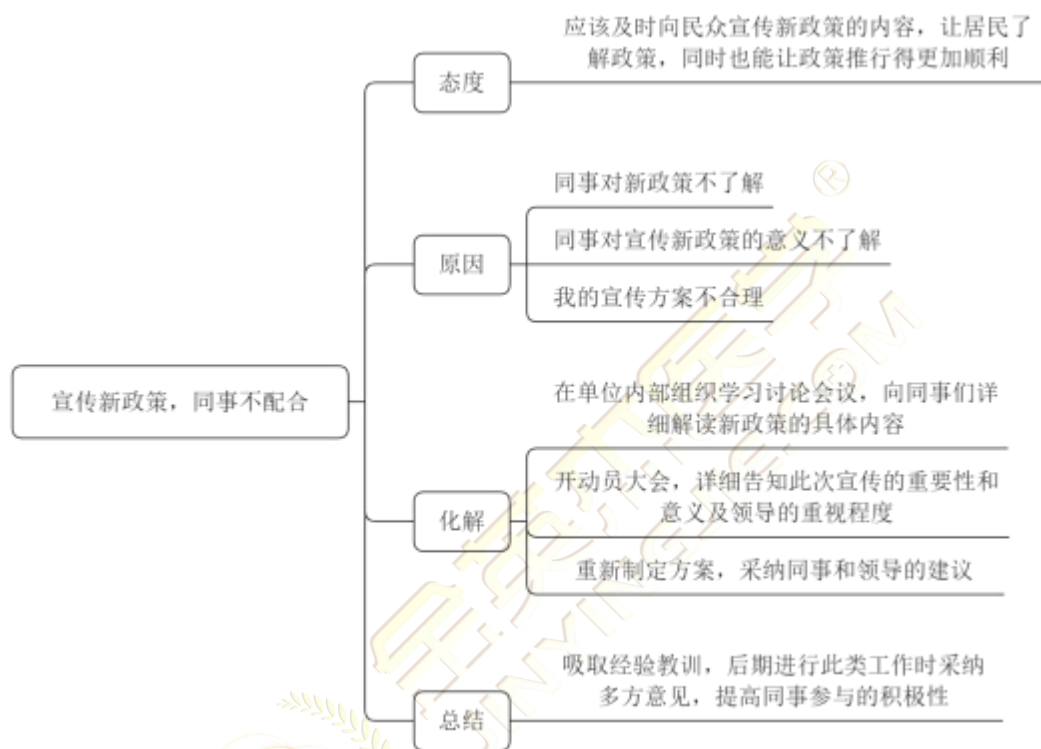
最后，结合调查过程中收集到的旅游行业优势发展情况、问题表现情况、优化升级产业行业建议等内容，整合成一份完整的旅游行业调研报告提交给领导审阅。

【知识点】医疗结构化面试*组织管理*调研*宏观组织



【结构化题目】新政策的颁布有利于给人民群众带来实实在在的利益，但群众享受利益之前需要先知晓政策，故宣传就尤为重要。上级部门颁布了一项新政策，领导让你去宣传，但有同事不配合，你怎么办？

【思路总结】



【参考解析】

作为下级部门，应该及时向民众宣传新政策的内容，让居民了解政策，同时也能让政策推行得更加顺利。所以我应该积极取得同事的配合，确保工作按时按量完成。具体我会通过以下方式进行。

首先，我会及时与同事们沟通，了解他们不配合的原因。如果是因为这项政策刚刚下发，同事们对内容不是特别了解，不知道如何宣传的话，我会在单位内部组织学习讨论会议，在会议上，将新政策的具体内容和意义向同事们详细解读。为了了解同事们的掌握程度，还可以让同事们在会后上交学习心得，确保同事们对新政策了然于心，不会在宣传中出现无法解答群众问题的情况。

第二，如果是因为同事们没有认识到宣传新政策的重要性，那我会征得领导的同意后

在单位内部开展一个动员大会，详细告知此次宣传的重要性和意义所在。同时我也会向同事们说明此项新政策的宣传意义重大，上级部门和单位领导对此都高度重视，已经下达了具体的要求，如果任务没有完成，一定会对相关人员进行追责的，希望他们能重视起来。当然，如果任务完成较好，领导也会对此做出相应的奖励，以此提高同事们参与工作的积极性。

第三，如果是我的宣传方案不太合理的话，我会查找资料，如以前的一些宣传方案、工作总结等制定出更加完整的方案。之后，在同事内部召开一个小型会议，在会议上详细说明此次宣传的具体流程、内容、以及自己对工作的一些看法和规划。也会让同事们畅所欲言，采纳一些他们的意见和建议，对方案进行合理的完善。最后，将方案汇报领导，请教领导的意见以确保工作方案的合理性、可行性。

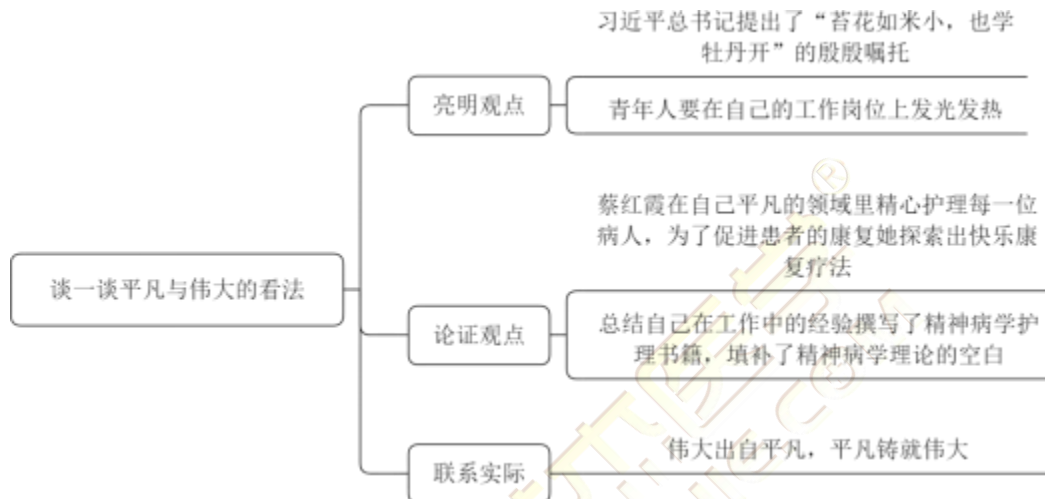
通过此事，我会吸取经验教训，在后期进行此类工作时一定要采纳多方意见，提高同事参与的积极性，确保工作能顺利完成。

【知识点】医疗结构化面试*人际沟通*同事关系*有矛盾



【结构化题目】现在医患矛盾频发，据调查，在医患矛盾中护士与患者之间的矛盾占比率更高，为了更好地提高护士的责任感，更好的传承南丁格尔为人民服务的精神，在5月12日国际护士节来临之际请你谈一谈平凡与伟大的看法。

【思路总结】



【参考解析】

习近平总书记在“不忘初心、牢记使命”主题教育工作会议上，曾深刻指出年轻人要不忘初心，在平凡的工作岗位上要勇于担当尽责，以坚韧不拔的意志和无私无畏的勇气战胜前进道路上的一切艰难险阻，提出了“苔花如米小，也学牡丹开”的殷殷嘱托。这就要求我们青年人要拥有勇于拼搏的精神在自己的工作岗位上发光发热，用心做好患者的事情，将患者的利益放在第一位，在平凡中同样可以铸就伟大。

南丁格尔是护理事业的奠基人之一，她以无私的精神和对患者的关爱而闻名。她的精神体现了护士的伟大，即为人民服务、关心病人的身心健康、尊重患者的尊严和权益。在克里米亚战争中将战士的病死率从42%降低到了2.2%，挽救了无数战士的性命，通过传承南丁格尔的精神，将平凡的护理工作转化为伟大的责任和使命，为患者的健康和福祉做出更大的贡献。

在我们医学界有很多的医务工作者，他们甘于平凡，却又在平凡中铸就了伟大。就像蔡红霞，她是中国解放军第二六一医院的精神科护士长，第四十四届南丁格尔奖章获得者，她在自己的岗位坚守四十余年，从最初的恐惧病人到忘我的投入修复那些残缺破碎的心，她说：

“很多人提起精神病人都很恐惧，但在我眼里他们更需要关心和关爱”，健康所系，性命相托，她在自己平凡的领域里精心护理每一位病人，为了促进患者的康复她积极探索出快乐康复疗法，创建了第一个精神疾病公寓娱乐中心，以阳光疗法增强患者战胜疾病的信心。她总结自己在工作中的经验撰写了精神病学护理书籍，填补了精神病学理论的空白，丰富了理论的发展，正是由于蔡红霞护士长真诚的微笑，温馨的话语，温柔的动作，像一把把钥匙打开了一颗颗封锁的心，促进了心理疾患的康复，截至目前，公寓娱乐中心已帮助七千多人康复出院，使得这些精神疾病患者回归正常的社会生活，挽救了七千多个家庭。

伟大出自平凡，平凡铸就伟大，医务工作平凡且琐碎，作为一名医护工作者更是要有为患者服务的决心，只有坚定初心，甘于平凡，才能在自己的岗位上默默地耕耘，为患者的健康保驾护航。

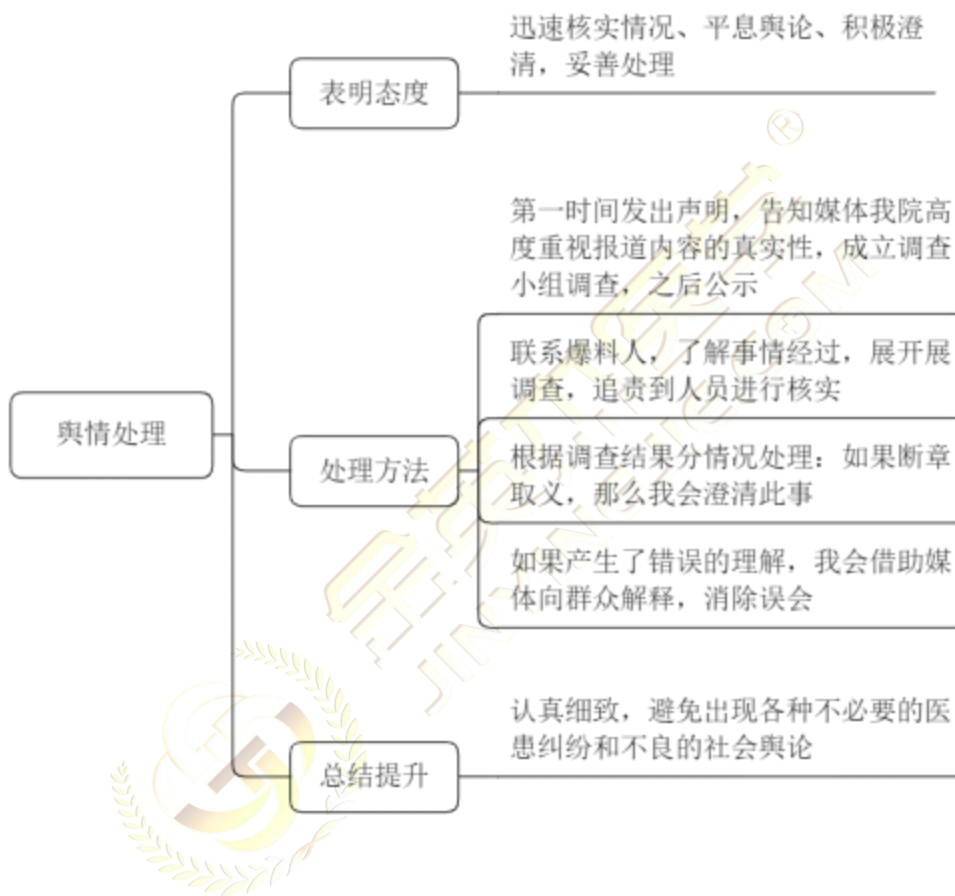
【知识点】医疗结构化面试*观点*其他*单观点



金英大医学
JINYINGDA.COM

【结构化题目】3. 网络是把双刃剑，一方面为人民群众提供了获取信息和生活的便利，另一方面也会使谣言散布，导致网络舆情。谣言导致网络舆情，经媒体报道后对医院产生了负面影响，你该如何处理？

【思路总结】



【参考解析】

当媒体报道我院的负面新闻没有得到及时回应时，可能会使消极的舆论扩散，不利于医院正常工作的开展，影响医院的形象，也会加剧目前紧张的医患关系，我作为医院的一份子，应该迅速核实情况、平息舆论、积极澄清，妥善处理此次危机，我会立即采取以下的措施：

首先，第一时间发出声明，告知媒体及外界群众我院高度重视报道内容的真实性，现在已经成立调查小组调查事情的真实性以及来龙去脉，之后会将调查结果予以公示，希望大家能够等候院方调查，不信谣、不造谣、不传谣。

其次，我会联系相关媒体或爆料人，全面了解事情经过，收集相关信息；并在院内展开调查，追责到相关医护人员进行核实，并通过视频监控、书面记录等资料判断报道内容的真实性。

最后，根据调查结果分情况处理：如果是媒体为了博人眼球，在报道的时候没有全面客观地去报道，而是以偏概全、断章取义误导群众，那么我会在医院官网、微信公众号等渠道澄清此事，将调查结果及过程向群众公开，解除误会，增加信服力，并要求媒体公正客观进行报道。如果是由于部分群众对媒体报道的内容产生了错误的理解，缺少正确的就医理念而对医院产生负面影响，那么我会借助媒体平台向群众解释，消除误会。之后在院内定期开展关于医务人员对患者沟通的培训工作，同时也会注重提醒医务工作者对患者所反应的病情进行有效的核实，提高询问病史的各种方法和技巧，避免相似问题的再次发生。

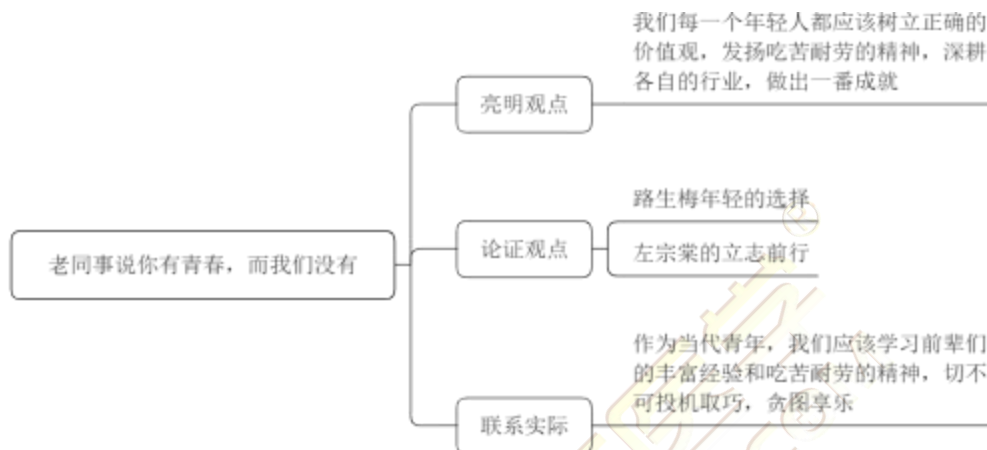
通过这件事，我认为我们医务工作者在诊疗工作过程中对待患者的任何事情要更加认真细致，避免出现各种不必要的医患纠纷和不良的社会舆论，我也会向领导建议在院内增设相关部门，形成应急预案，及时捕捉带有负面影响的新闻报道，在舆论形成前及早解决。

【知识点】医疗结构化面试*应急应变*医院环境类*一般突发



【结构化题目】年轻人和年纪大一点的人的看法总有不同之处。年轻人对有 20 年工作的老同事说你什么都有，我什么都没有，老同事说你有青春，而我们没有，你怎么看这句话？

【思路总结】



【参考解析】

青春是生命靓丽的底色，青春是无价之物。随着时间流逝，很多优秀工作者在工作岗位上默默奋斗，贡献自己的青春力量，正是有一辈又一辈的各行各业的先辈的付出，才有今天我国的繁荣景象。我们每一个年轻人都应该树立正确的价值观，发扬吃苦耐劳的精神，深耕各自的行业，做出一番成就。在青春逝去，年华老去的那天，我们也能拥有积累的经验与岁月赋予的自信。

正如中国医生路生梅，在她正青春时一心扎根到我国医疗条件贫瘠的陕北，潜心研究，不断创新和努力，为了提高护理质量，将护理人员送往上级医院进行进修学习，通过不断的积累成立儿科医疗，最大限度地保障了当地儿童的就医需要，也改善了当地的医疗条件。她的一生都奉献给了医疗，从医疗前线退下来她也没有闲着，而是开办免费义诊，为需要的人继续服务。路生梅医生用自己的实际行动告诉我们青春要勇于奋斗，增添生命色彩。

宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。青春注入奋斗才能书写新篇章，开创无限可能。正如晚清铁相左宗棠，40岁前的他默默无闻，尽管仕途不顺，但他没有放弃读书和自我能力的磨炼，在自己正青春的年华不断磨炼自己，太平天国运动爆发后，他在朋友的引荐下出佐湘幕，展露头角。后来收复新疆捍卫国家的领土完整。左宗棠的生平告诉我们，立志前行，

从来不晚。但也告诉我们，在青春的生命里唯有不懈努力奋斗，提高自己，才能抓住机遇成就自我，成就一番事业。

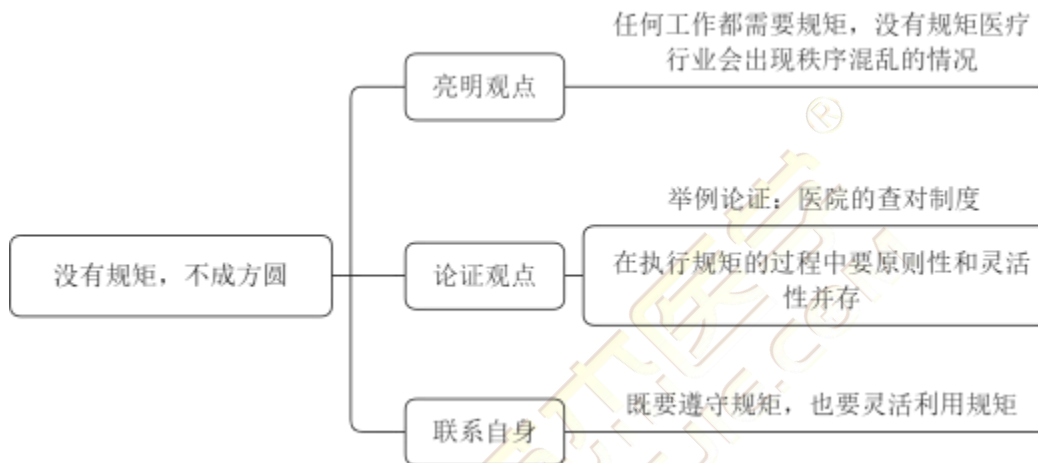
从古至今，多少仁人志士、做出重大贡献者，以及行业中的佼佼者，他们都在自己最青春的年华，潜心学习，积累经验，而后成为中流砥柱。青年强则国强，青年志则国志。青年一代是有理想、有担当的一代。作为新时代青年，我们应该学习前辈们的丰富经验和吃苦耐劳的精神，切不可投机取巧，贪图享乐，而应该珍惜当下，在其位谋其政。

【知识点】医疗结构化面试*观点*个人观点*多观点



【结构化题目】俗话说：“国有国法，家有家规。”没有规矩不成方圆，生活中许许多多的悲剧，都来自对规则的践踏和漠视，造成了很多无法预料的损失。君子不立危墙之下，对待规矩要心存敬畏之心，言有所戒行有所止，但也不能死板地恪守规矩。结合岗位谈谈自己的看法。

【思路总结】



【参考解析】

规是圆规，矩为直尺。没有圆规难成圆，没有直尺难以形成规则的矩形，这句话也充分说明了任何领域任何行业都需要条条框框去进行相应的规范，否则就会造成秩序混乱，正常的工作难以进行。正所谓：“国有国法，家有家规”，一个国家若要强大兴盛，需有一套健全的科学的制度。一个好的家风若想得到展现，需有家规去进行规范，才能使得家风文化能够更好的传承。大到国家，小到个人，没有规矩的制约会使社会陷入极度的混乱中。同理在医院这个大环境里，每一项微不足道的规定制度，都是以生命和血泪的代价逐渐形成的，规矩也许弘扬不了最大的善，但他能规避最大的恶。

例如在护理行业中一个微不足道的查对制度，看似繁琐的操作虽然表面上加重了护士的工作负担，却能够有效规避很多医疗风险的发生，查对制度如果执行不到位，可能会输错液、发错药、用错医疗器械引起医疗纠纷，甚至造成患者的生命安全损害。从某种程度上说查对制度也是对护士自身行为的一种保护。无菌操作诊疗技术的规范除了很大程度减少患者伤口感染，还能有效避免交叉感染的发生。

当然如果说“矩”是束缚人们的枷锁。“规”就要求人们在遵守规矩的过程中，学会变

通。规矩是死的，人是活的。遵守规矩敬畏规矩，但不死板地恪守规矩。要将原则性和灵活性并存，才能更好的解决实际问题。例如出租车司机在载客的情况下，若车内乘客病情危急司机可以在保障行车安全的前提下闯红灯，以救治病人的生命为重，若司机能出示相关证据，司机可以免于责罚。与之相反在疫情期间一家医院，因为孕妇没有核酸检测结果，将孕妇拒之门外，造成一尸两命也引起了广大公民的口诛笔伐。

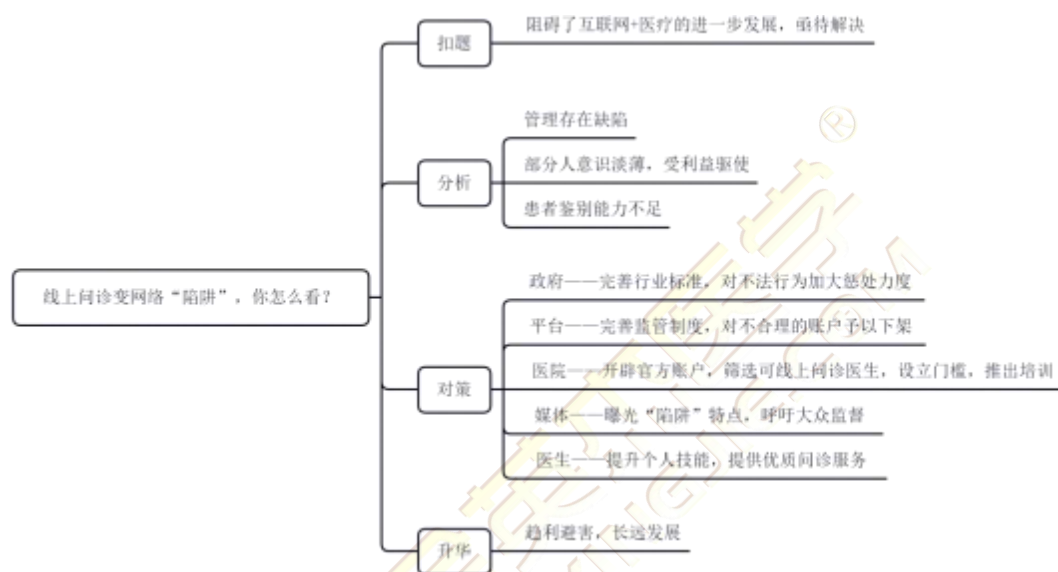
作为一名医务工作者我们要遵守医院的相关规章制度，才能规范自身的诊疗行为，以免给患者造成损伤，当然在遵守规矩的过程要学会变通，才能更好地为患者服务。

【知识点】医疗结构化面试*观点*俗语*单观点



【结构化题目】线上问诊是通过开设线上义诊等通道进行诊疗的活动，可减轻线下就诊的压力以及减少不必要的交叉感染。但是，随着线上问诊的兴起，网络上鱼龙混杂，出现了线上问诊变网络“陷阱”，对此，你怎么看？

【思路总结】



【参考解析】

随着互联网的兴起，互联网与多种行业都进行了结合。互联网与医疗相结合，从而衍生出了线上问诊的形式，线上问诊可以为患者带来切实的便利，减轻线下就诊的压力以及减少不必要的感染的发生。但是随着线上问诊的兴起，网络上逐渐出现了一些鱼龙混杂的现象，导致了线上问诊变成了网络“陷阱”。这一现象的出现阻碍了互联网加医疗的进一步发展，为了让我们的医疗水平能够得到提升，为人民群众提供更加优质的医疗服务。这一问题亟待解决。

这一现象的出现，我认为主要原因有以下几点。第一，对于线上问诊，我们的管理仍然存在一定的缺陷，使心存侥幸的人有机可乘；第二，部分人法律意识淡薄，受利益的驱使，将我们的网络问诊变成了敛财的工具；第三，部分患者自身的鉴别能力不足，无法区分正规的线上问诊和网络“陷阱”，因此个人利益受到了损害。

对于以上问题，我认为可以多方举措进行改进：

首先，政府相关职能部门可以完善相关的行业标准和规定，提升行业门槛，拔高行业水平。宣传相关的法律法规知识，并且加大对不法行为的惩处力度，提升犯罪成本，以此遏制网络“陷阱”的出现。

其次相关的线上问诊的平台，完善监管制度，增加筛选项目，对不合法、违规的账户及时予以下架，并且将相关涉事人员的个人信息拉入黑名单。

然后医院方面可以开辟官方账号、小程序等，内部筛选可线上问诊的医生，并且健全线上问诊医生的行为准则。对于想要参与到其中的医生进行上岗前培训，并进行考核，让优秀的医生提供线上问诊的服务。

再者媒体方面可以加大对网络“陷阱”的曝光力度。告知人民群众网络“陷阱”的特点，让群众学会如何去鉴别。引导群众选择靠谱的官方账户进行线上问诊服务。并且呼吁大众进行监督，对于网络“陷阱”要进行及时的举报，从根源上防止网络“陷阱”的出现和发展。

最后对于我们医生个人而言，要不断地提升个人技能，打磨个人的看诊、问诊水平，为患者提供更加优质的问诊服务。

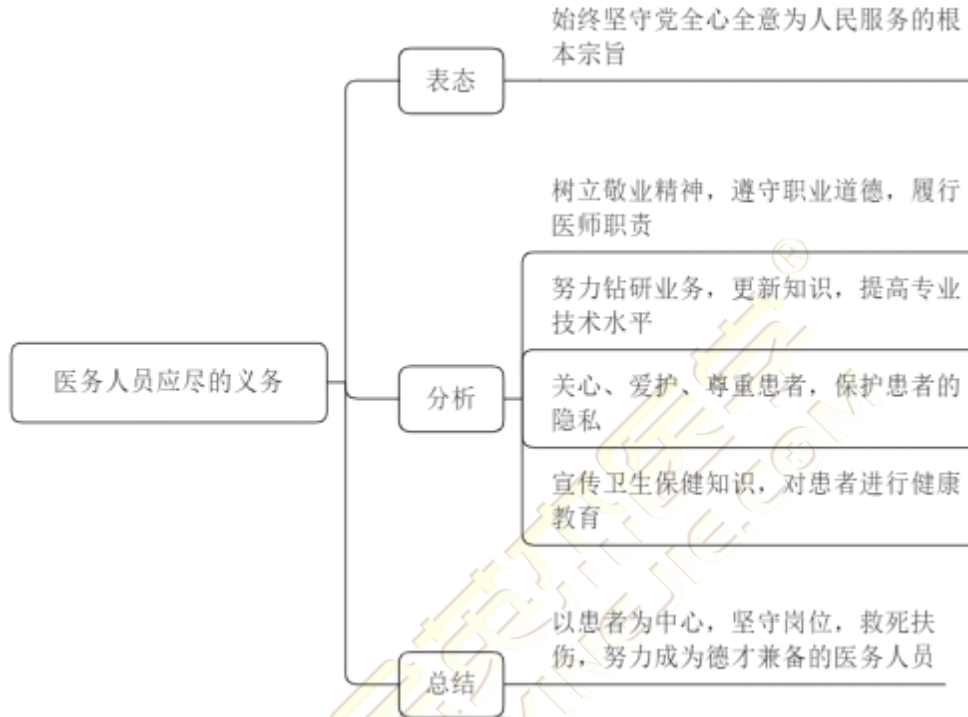
相信经过我们共同的努力，一定可以趋利避害，线上问诊得到更加长远的发展，减少网络“陷阱”的出现。

【知识点】医疗结构化面试*现象*社会*消极



【结构化题目】义务是情愿、自愿、应该。医务人员要知道什么可为什么不可为，要有应尽的义务，谈谈对医务人员应尽义务的理解。

【思路总结】



【参考解析】

作为一名医务工作者，要牢记我们党为人民谋幸福、为民族谋复兴的初心使命，始终坚守党全心全意为人民服务的根本宗旨。我认为医务工作人员应尽的义务有以下几点：

第一，树立敬业精神，遵守职业道德，履行医师职责，尽职尽责为患者服务。作为一名医务工作人员，在与患者的诊治及交流过程中，要秉承着不伤害、有利、尊重和公正的四个基本医学伦理原则。如今医患问题如此突出，我们医务人员更是应该引起重视，从自身做起，不忘初心。

第二，努力钻研业务，更新知识，提高专业技术水平。正所谓“医者乃生死所系”，医学与其它的科学不同，医学所面对的是人的生命，医务工作直接关系到病人的生命安危和千家万户的悲欢离合。因此医务人员只有不断钻研业务，提高技术水平，才能使更多的患者脱离病魔的折磨，这也是我们医务工作人员应尽的义务。过硬的业务水平既树立了医院品牌，

也是医患良好沟通的准入证。

第三，关心、爱护、尊重患者，保护患者的隐私。为了切实保护患者的隐私，医务人员一定要严格执行各项操作和日常护理规范。要保护好患者的隐私部位，尽量减少或者避免患者隐私部位的暴露；为患者保守秘密，不在公众场所讨论涉及患者隐私的有关疾病或治疗等信息问题，不在患者面前分析病例或讨论不利于患者康复的疾病研究进展；保管好涉及患者隐私的病历资料，才能真正为病患服务。

第四，宣传卫生保健知识，对患者进行健康教育。才能提高患者对疾病的认知，才能做到防患于未然的健康理念，减少疾病所带来的身体的折磨与家庭的经济负担，才能更好完成习总书记所讲的健康中国的目标。

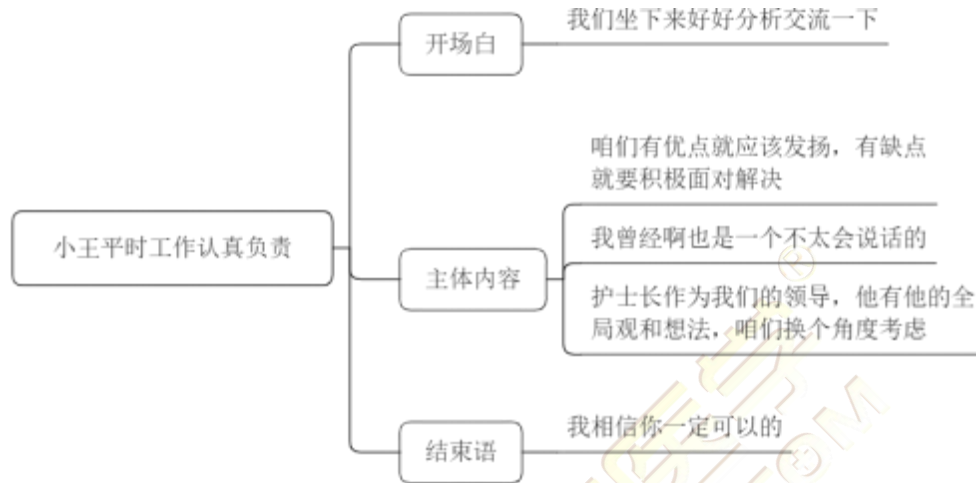
作为一名医务工作者，我要牢记选择这份职业的初心，在行医路上，脚踏实地、不折不挠的前行，在工作中我会以患者为中心，坚守岗位，救死扶伤，努力成为一名德才兼备的医务人员。

【知识点】医疗结构化面试*自我认知与职位匹配*岗位认知*岗位认知



【结构化题目】小王平时工作认真负责，但说话太直，护士长没有跟小王交流，直接跟院领导说他服务态度不行，作为同事，你怎么劝导他，请情景模拟。

【思路总结】



【参考解析】

小王，你今天怎么看着不高兴的样子，最近怎么样啊？是不是工作上面遇到不顺心的事情给我说说呗，哦，原来是这样啊，我前几天也听说了，来我们坐下来好好分析交流一下。

你看你平时工作认真负责，对待工作一丝不苟，这样的精神是值得每个人学习得，所以你要充分发挥你的优势，努力把工作做好，但是大家都知道你说话比较直，这样的话就容易交流受到限制，咱们有优点就应该发扬，有缺点就要积极面对解决，就像木桶效应一样，如果缺点是我的短板的话，我也会因为这个缺点影响我最终的成功，所以积极面对解决问题才是我们应该做的，不能任由其发展。

不瞒你说，我曾经啊也是一个不太会说话的，也没有学会怎么委婉的提意见和想法，后面我自己意识这样下去对自己的工作不好，我就每天除了做自己的工作以外还要去观察老同事的做事说话的方式，慢慢一点点地学会怎么合理表达自己想法也不会让他人难堪。比如你在提意见的过程中尽量考虑到别人的感受，说话尽量委婉，说话的时候呢注意时机和场合，可以在私下找到对方提出自己的想法，这样双方都有缓和的余地，也不至于让双方下不来台，你说对不对啊？

（略停顿几秒.....）

再者就是护士长作为我们的领导，他有他的全局观和想法，咱们换个角度考虑，如果你是领导，你的下属不擅长交流，总是找事，你是不是也很难做啊？所以我们作为下属就应该按照领导的要求办事，学会合理有效的沟通，和领导和谐相处，体谅领导的行为和他的不易，配合他的工作安排，成为合格的下属也是我们的一门必修课。

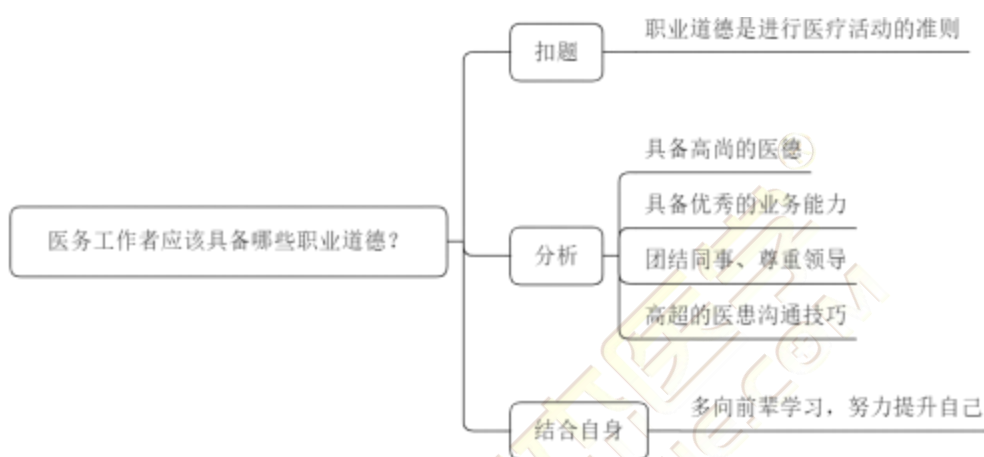
你有什么想法可以直接和我沟通，你也有我的微信，在微信里面找我都可以，不要垂头丧气，打起精神改掉自己的不足才是硬道理，我相信你一定可以的，好啦我们就聊到这里吧，我们都各自去忙工作吧，后续有什么问题你及时和我沟通就行。

【知识点】医疗结构化面试*情景模拟*情景模拟*情景模拟



【结构化题目】随着社会的进步，人们对医疗服务的要求越来越高。近几年的医患纠纷也在不断的增加，作为一位医务工作者应该具备哪些职业道德？

【思路总结】



【参考解析】

医院之本，救死扶伤；医生之本，德术并举。医务人员的职业道德是进行医疗活动的思想和行为准则，它就是一面镜子，让我们在工作中能时刻对照自己的言行，我觉得成为一位合格的医务工作者应该具备以下职业道德：

第一，无论希波拉里誓言还是孙思邈的“大医精诚”无不强调医德医风的重要性，所以高尚的医德修养是每一位医务工作者都应该具备的，拥有高尚医德修养的医务人员，一定是能全心全意为患者服务的。

第二，要想成为一名合格的医务工作者不仅要拥有高尚的医德还应具备优秀的临床业务能力。只有临床业务知识丰富，才能为患者提供更优质的服务，才能解救更多的患者于病痛之中。

第三，要团结同事、尊重领导。俗话说：“单丝不成线，独木不成林。”人人都不能脱离集体，离开集体的力量，个人将无法有所进步。只有通过集体的力量，才能更好地发挥自己的个人才能。所以在以后的工作中我会充分地融入到集体中，注重团队合作同时也要做好自己的职责，这样才能把自己的作用发挥到最大。

第四，拥有高超的医患沟通技巧。现在医患沟通能力是每一个医务工作者必须具备的。良好的沟通，可以让患者获得战胜疾病的信心，也能减少医疗纠纷的发生，可以构建和谐医患关系。

就我自身而言，我具备医务人员基本素质，通过多年医学专业知识学习、临床实践技能培养，我的临床业务水平有了质的飞跃，医患沟通能力也逐渐提高，遇到突发情况需要沟通，能沉稳应对，化解矛盾。每当患者向我表示感谢时，我心中总是特别感动，觉得自己的工作无比崇高。我知道自己还是一个非常年轻的医生，因此我特别努力地向前辈学习临床经验，遇到不懂的问题我都会仔细查阅书籍资料，从不放过一丝细节。因此我认为我十分适合这个岗位，能让我成长、实现社会价值、人生价值，为祖国医药卫生事业奋斗终生！

【知识点】医疗结构化面试*自我认知与职位匹配*自我梳理*自我梳理



【结构化题目】南风舒缓，行人愿意解开大衣，北风刺骨，行人紧紧包裹着自己，不愿解开大衣，这就是俗称的“南风效应”。谈谈你对南风效应的理解。

【思路总结】



【参考解析】

南风效应指的是南方的温度比较高，所以从南方刮过来的南风就比较温暖适宜，人们就会脱掉自己身上厚重的衣服，解开大衣，享受舒适的暖风。而北方比较寒冷，所以刮过来的北风就会比较寒冷刺骨，人们就会裹上厚厚的冬装抵御严寒。所以南风效应讲的是我们想办法去抵抗外界环境的变化，不管是南风还是北风都要努力适应。

我们作为医务工作者，每天面对变化莫测的疾病和各式各样的病人，更要学会适应，要有生于忧患，死于安乐的精神。

在此，我就想到了那位被医闹毁掉的天才医生陶勇。陶勇医生是国内顶尖眼科专家，17岁考入北大，25岁考上硕士，27岁拿到了博士学位，35岁就成为了博士生导师，发表SCI论文103篇，他的眼科手术水平在世界都是前列的。但有一次却在给患者做高难度的眼部手术之后，由于患者对于后期效果不满意而情绪激动，并手持菜刀将陶勇医生砍成重伤，最终在重症病房里住了两个星期才脱离危险。

但是，由于手部严重受伤，导致他终身都没有办法再拿起手术刀，从而失去了做手术的能力。做为一名手术医生，没有办法拿手术刀无疑是致命性的打击，但是陶勇生并没有放弃，

面对记者的采访，他说：“作为一名医生，哪怕不能站在手术台上，我还可以坐诊给患者看病，我还可以做科研做研究，我还可以带学生培养后辈，我不会放弃医生这个职业。”

我想陶勇医生的经历就很好的印证了南风效应。当求学时候顺风顺水，南风拂面，春风得意，就顺势而为，不断积累，取得一个又一个傲人成绩。当工作时，碰到医患关系紧张，凛冽的北风袭来，被医闹砍伤时，没有自暴自弃，怨天尤人，而是丰富自己，强大自己，抵挡寒风，想办法从其他的途径去适应环境。

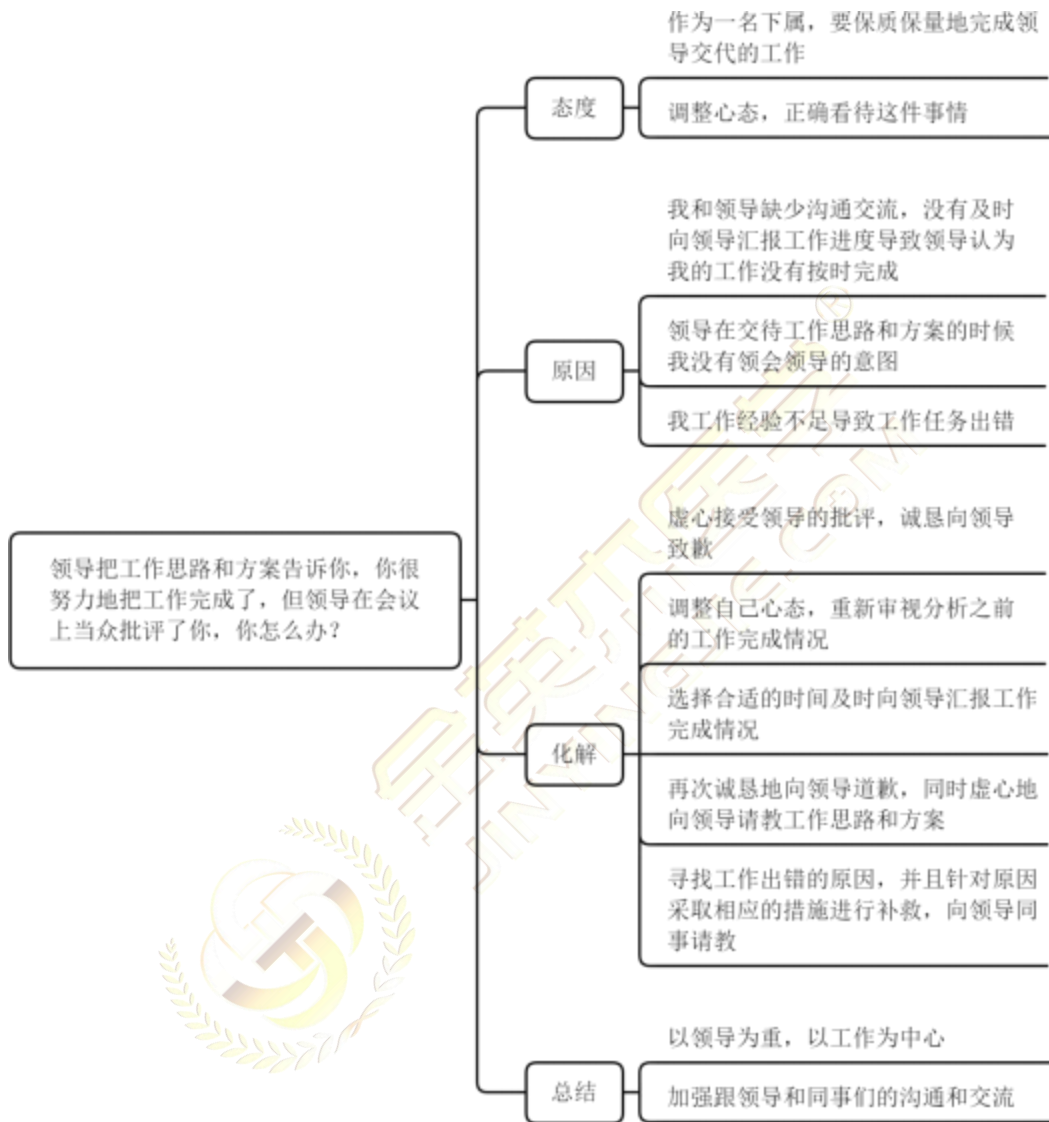
我想这就是南风效应对我的启示，不管是南风还是北风，都不能被外界环境所影响。心中有阳光，脚下有力量。作为一名医务工作者就应该像陶勇医生一样，遇到温暖的南风的时候，选择轻装上阵，不断进取，遇到凛冽的北风的时候，增强自己，抵御严寒。这样才能做到不忘初心，不忘从医者的那份信念，任尔东西南北风，吾自岿然不动。

【知识点】医疗结构化面试*观点*寓言故事*单观点



【结构化题目】在工作中，领导会根据工作需要给下属安排工作。作为下属，领导把工作思路和方案告诉你，你努力地工作完成了，但领导在会议上当众批评了你，你怎么办？

【思路总结】



【参考解析】

作为一名下属，保质保量地完成领导交代的工作，让领导少操心，少费心，少担心是我们的基本要求。作为下属，领导把工作思考和方案告诉我，我努力完成后，领导当众批评了我，我想我应当调整心态，正确看待这件事情，具体我会这么做：

首先，领导之所以能成为领导，必然有他的过人之处，因此，在领导当众批评我之后，我应当虚心接受领导的批评，诚恳向领导致歉，积极承担自己应当承担的责任，同时会向领

导保证一定会积极采取补救措施，进一步地修正工作方案，将对我单位的损失降到最低。

其次，在会议结束之后，我会调整自己心态，重新审视分析之前的工作完成情况，反思领导批评我的原因。

第一，如果是因为我和领导缺少沟通交流，没有及时向领导汇报工作进度导致领导认为我的工作没有按时完成，我会认真地反省自己，领导工作繁忙，作为下属，应当及时向领导汇报工作，因此，我会选择合适的时间及时向领导汇报工作完成情况，以便领导对工作有更全面的把握。

第二，如果是因为领导在交代工作思路和方案的时候我没有领会领导的意图导致我的工作完成的没有达到领导的预期，那我会私下里再次诚恳地向领导道歉，同时虚心地向领导请教工作思路和方案，根据领导的工作思路和方案对之前的工作进行修正，以减少因工作失误对单位造成的损失。

第三，如果是因为我工作经验不足导致工作任务出错，我会再次细心地寻找工作出错的原因，并且针对原因采取相应的措施进行补救，如果自己无法处理的时候主动向有经验的领导和同事请教，争取在他们的帮助下把工作进一步的完善。

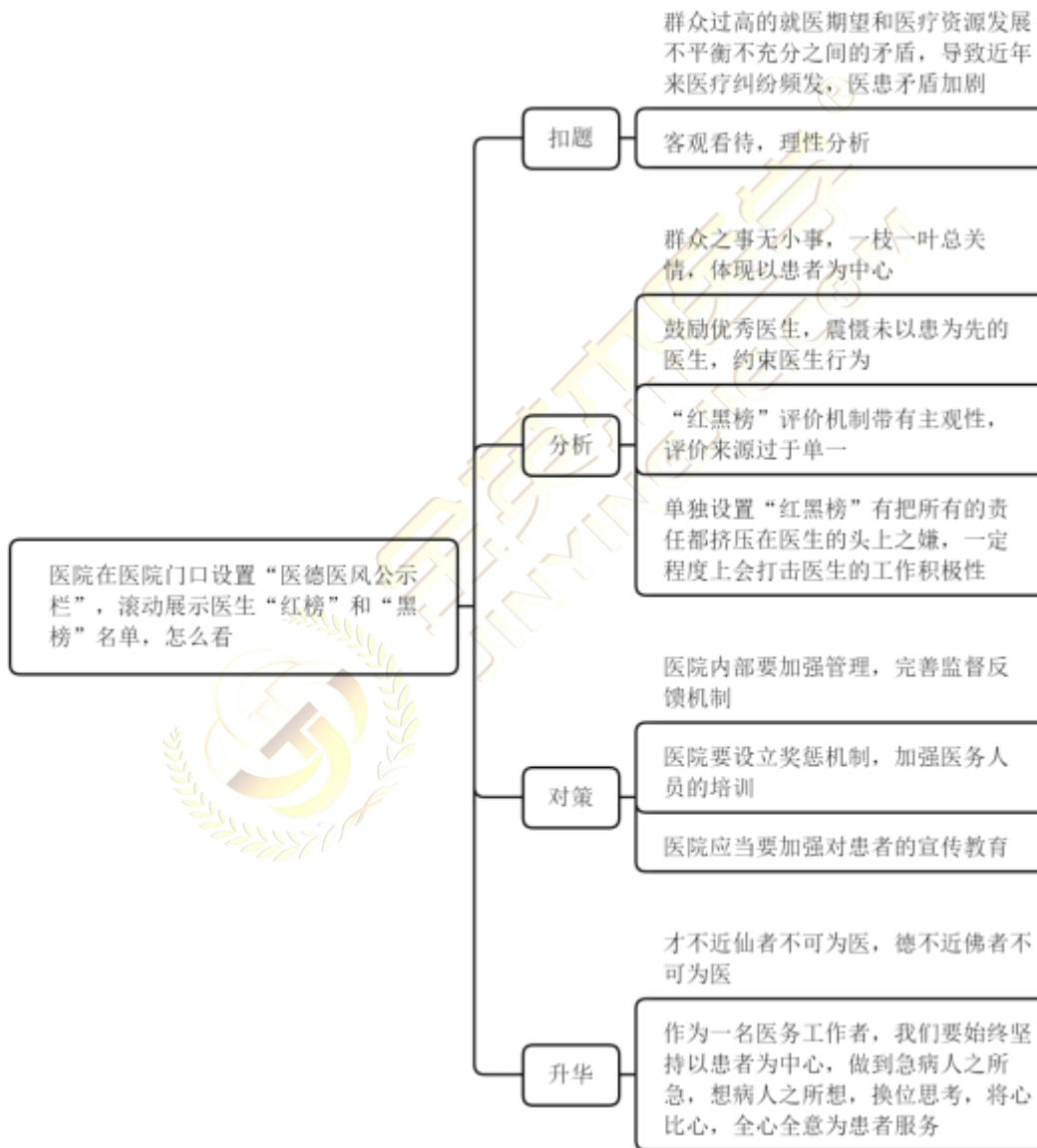
总之，作为一名下属，我会始终以领导为重，以工作为中心，时刻提醒自己在以后的工作中要更加地细心谨慎，避免工作中差错的发生。同时，也会加强跟领导和同事们的沟通和交流，主动了解领导和同事的做事风格并主动学习，做到向书本求知，向领导求教，向同事求经，不断提升自己的业务能力，以便未来的工作能够完成得更好。

【知识点】医疗结构化面试*人际沟通*上下级关系*有矛盾



【结构化题目】“张某某，急诊外科，服务态度恶劣”“李某某，口腔科，服务态度差，与患者发生口角”…近日，某医院以患者满意与否为理由，将医生划分为“红榜”和“黑榜”，并在医院门口设置“医德医风公示栏”，滚动展示医生“红榜”和“黑榜”名单，你怎么看？

【思路总结】



【参考解析】

近年来，随着经济社会的发展，人民群众生活水平的提高，我国的社会主要矛盾已经转

化为：“人民日益增长的美好生活需求和不平衡不充分的发展之间的矛盾”，表现在医疗行业就是群众过高的就医期望和医疗资源发展不平衡不充分之间的矛盾，从而导致近年来医疗纠纷频发，医患矛盾加剧。在这样的时代背景下，各大医院为了避免和减少医患矛盾，正所谓是“八仙过海，各显神通”，不断创新方法以获得患者的认可，让患者满意。因此对于某医院在医院门口设置“医德医风公示栏”，滚动展示医生“红榜”和“黑榜”名单，我认为应当客观看待，理性分析。

一方面，“群众之事无小事，一枝一叶总关情”，某医院以患者满意与否为由，设立医生医德医风“红黑榜”体现了该医院始终坚持以患者为中心，有利于鼓励优秀医生，震慑未以患者为先的医生，一定程度上可约束医生的行为，使其能怀有一颗敬畏之心，全身心地为患者服务，从而为患者提供优质诊疗服务，提高患者的就医满意度。

但另一方面，这样的做法有一定的不足之处。

第一，“红黑榜”评价机制主要来源于患者的满意度反馈，而患者的满意度反馈一定程度上带有主观性，评价来源过于单一，就可能会造成对部分医生的误伤。就比如有医生曾分享过由于自己肤色较黑，护士较白而被患者投诉两人像黑白无常，不吉利等。

第二，患者对医疗服务的满意度不止取决于医生的服务态度，还取决于医疗体系、医疗环境、就医流程、收费等各个方面，且医患双方由于存在信息误差，可能会产生误解而造成患者的不满，单独设置“红黑榜”有把所有的责任都挤压在医生的头上之嫌，一定程度上会打击医生的工作积极性。

因此，要想让提高患者满意度，我认为单从医院设置医德医风“红黑榜”是不够的，还需要多措并举。

第一，医院内部要加强管理，完善监督反馈机制。一方面，医德医风“红黑榜”可以继续设置，但是应当适当保留医生申诉机制，在公布名单之前要听取医生申诉，若是误解，应当及时将医生从“黑榜”移除，避免误伤；另一方面，“红黑榜”不能流于形式化，对于患者反馈的问题除了公布“红黑榜”外，还应当设立相应核实、追责及反馈机制，对于患者提出的问题及时进行核实、追踪、处理、追责、纠正及反馈，也要及时向患者反馈及公布处理结果。

第二，医院要设立奖惩机制，加强医务人员的培训。可每季度评比“服务之星”并对其事迹进行公示，亦可分别对“红榜”医生进行奖励，如评优评先优先考虑，颁发荣誉证书等；对“黑榜”进行批评教育，限期整改等，以让“红黑榜”落实到位。同时医院应定期举办医德医风教育，业务学习等提高医务人员的医德医风和医疗技术水平，从而提高患者满意度。

第三，医院应当要加强对患者的宣传教育。可通过线上短视频的方式播放相关医学常识和医务人员优秀事迹，引导患者树立正确的就医意识和尊医、重医的观念；亦可通过讲座、义诊、横幅、海报等方式对医务工作者进行正面宣传，减少患者因误解而引发对医生的投诉。

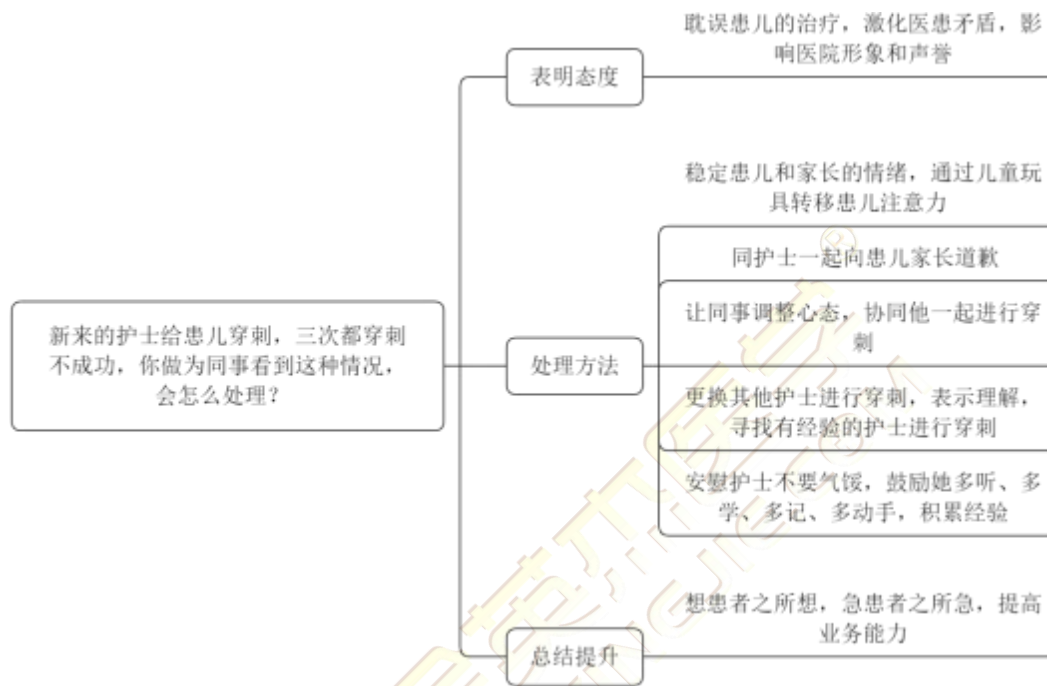
俗话说：“才不近仙者不可为医，德不近佛者不可为医”，作为一名医务工作者，我们要始终坚持以患者为中心，做到急病人之所急，想病人之所想，换位思考，将心比心，全心全意为患者服务。

【知识点】医疗结构化面试*现象*社会*辩证



【结构化题目】在护理工作中，给患者穿刺输液是常见的护理操作。新来的护士给患儿穿刺，三次都穿刺不成功，你做为同事看到这种情况，会怎么处理？

【思路总结】



【参考解析】

新来的护士给患儿扎针输液，穿刺三次都没有成功，如果不及时处理会耽误患儿的治疗，激化医患矛盾，还会影响医务工作者和医院的形象和声誉。作为同事，我应该及时帮助他化解危机，尽快帮助患儿接受治疗，因此我会保持沉着冷静的心态，积极妥善地处理，具体我会这样做：

首先，我会立马赶到患儿身边，稳定患儿和家长的情绪，通过一些儿童玩具转移患儿注意力。然后同护士一起向患儿家长道歉，对于患儿遭受三次伤害表示歉意。同时，请示患者家属是否同意让该护士继续穿刺，以保证患儿的治疗及时进行。

如果患儿家属表示同意和理解，那么在向他表示感谢之余，我也会让同事调整心态，协同他一起进行穿刺，例如告诉其穿刺的角度调整和血管的选取等等，最大程度保障这次穿刺成功。

如果患儿家长请求更换其他护士进行穿刺，那么我们也会表示理解，寻找更加有经验的

护士或者让我来为患儿进行穿刺，尽量保证一针见血，减轻患儿的痛苦。

事后我也会安慰同事不要气馁，向她说明我也是一步步这样成长起来的，鼓励她作为新人更要在工作中多听、多学、多记、多动手，一点一滴地积累经验，相信一分耕耘一分收获。在未来工作中，我也会多帮助她，告诉她有什么问题可以随时向我还有其他同事请教，帮助她尽快融入新环境、新工作。

在工作中，我们经常需要与患者及其家属打交道，碰到突发事件也是家常便饭，这要求我们要有强大的心理素质及承受能力，要想患者之所想，急患者之所急。经过此次事件，我也更加认识到在工作当中要不断地去练习实践操作，提高自己的专业业务能力，这样才能为患者提供优质的服务。同时，在工作中要团结同事、互帮互助，共同进步，构建良好的工作氛围。

【知识点】医疗结构化面试*应急应变*医院环境类*一般突发



金英汇医学
JINYINGHUI.COM