

《现代医院患者满意度提升实务》

课程名称：现代医院患者满意度提升实务

课程时间：4天

参加人员：医院全体职工

(医院院长、医务、护理、信息、医患办、外联办、绩效

办必须参加)

课程形式：“1+N+1”形式。即1天课前实地调研，2天课中理论授课，

1天课后现场指导

课程目的：课前调研，找出问题，突出针对性

课中授课，理论授课，统一观念和认识

课后指导，现场落地，突出实操性

课程特点：1、课程站在患者的需求角度出发，从患者院前预约，到

患者院中体验感受，再到患者出院后的跟踪服务，多纬度

降低患者的精神、时间、体力、货币等成本，从而提升患

者满意度。

2、站在医院的角度出发，从院前的便民措施，到院中的

环境整治和就医流程修正及医患互动，再到院后患者服务

措施建设等，并纳入职工日常绩效考核，提升职工服务力

自主性和可持续性，多举措提升医院的形象、环境、服务、

医疗等能力，从而提升患者满意度。

3、课后指导提供多家医院验证的各类实操方案。立即落

地实操，效果提升显著。

课程大纲：详见附件一

授课老师：详见附件二

其他说明：以上课程是以医院授课为例设计，课程在实施的过程中

会

结合医院实际调研进行调整，但授课课时不会改变。若有

其他需要双方协商调整。（若组织域内医院统一学习，则

以老师授课内容为主，不予建议）