

《医务人员职业素养修炼与提升》

【课程背景】

- * 医务人员综合职业素养还可提升
- * 医院的竞争就是医院职工的竞争
- * 医院职工的素养是医院整体内涵素养的体现
- * 医院职工素养决定科室建设与发展

【课程目标】

- * 提升医院职工综合职业素养
- * 提升医院整体内涵
- * 提升医院竞争力

【课程对象】

- * 医院全员

【课程时间】

- * 10小时（5小时/天）

【课程特点】

- * 理论新颖，易于学习
- * 课堂互动，易于吸引
- * 案例解析，言传身教

【 课程大纲】

一、医务人员成长的六大需求

- 1、复杂的社会环境
- 2、国家的政策方向
- 3、患者的服务标准
- 4、医院的品牌建设
- 5、医院的内部管理
- 6、现代化职业要求

二、医务人员的职业素养八项修炼

第一项修炼：关注自我

(一) 认识行业

(二) 认识职业

(三) 认识自我

1、角色认知与定位

1) 学会做人

2) 学会做事

2、优秀医务工作者应具备两方面的提高

1) 医疗技术

2) 医疗艺术

2、高尚医德是为医之本

3、学会情绪与压力管理

1) 认识情绪

2) 如何做好情绪与压力疏导？

4、关注个人目标

5、关注个人绩效

(三) 遵守职业规范，形成职业素养

1、认识职业规范

2、养成职业习惯

3、形成职业素养

第二项修炼：关注团队

(一) 认识个人与团队

- 1、个人价值的实现需要平台
- 2、西游记唐僧团队分析

(二) 懂得与团队成员相处

- 1、学会与人沟通
- 2、懂得与人合作
- 3、懂得与人相处

(三) 学会舍与得

(四) 关注团队目标

(五) 关注团队绩效

第三项修炼：关注他人

(一) 明像位，立德业

- 1、关注环境
- 2、明确位置

(二) 关注他人

- 1、关注家人和朋友
- 2、关注上级与同级
- 3、关注患者与同事

(三) 与人相处十原则

第四项修炼：持续改善

(一) 医务人员日常工作重点分类

- 1、员工关系
- 2、医疗技术
- 3、医疗质量
- 4、医疗安全
- 5、医患关系
- 6、个人成长
- 7、个人目标
- 8、个人绩效

9、形成习惯

(二) 调整心态，用好工具

1、转变观念

2、用好两个工具

1) SWOT 分析

2) PDCA 循环

(三) 持续改善

第五项修炼：品质沟通

(一)认识沟通

1、沟通是一种礼仪

2、沟通在生活中的重要性

3、沟通的形式

4、沟通的层次

4、沟通从“三理”开始

5、学会“五指沟通法”

(二) 学会与人沟通

- 1、学会与上级沟通
- 2、学会与同级沟通
- 3、学会与家人沟通
- 4、学会与患者沟通

(三) 学会医患沟通

1、认识医患沟通

- 1) 什么是医患沟通？
- 2) 现实工作中医患沟通的障碍有哪些？
- 3) 如何消除医患沟通障碍？

2、医患沟通中的人性解码

- 1) 把握人性，掌握人心
- 2) 同理心
- 3) 医患沟通十二原则

3、医患沟通实用技巧

- 1) 学会倾听
- 2) 看的技巧

- 3) 问的艺术
- 4) 说的水平
- 5) 用好非语言沟通技巧
- 6) 如何与特殊患者沟通？
- 7) 医患沟通实例演练

第六项修炼：用心服务

(一) 认识医疗服务

- 1、医疗的定位及服务的定义
- 2、医疗服务与其它产业的区别
- 3、医疗服务的八大特性
- 4、医院开展优质医疗服务的益处？

(二) 医疗现状分析

- 1、患者就医模式分析
- 2、服务对象的特殊性
- 3、优质服务的重要性

(三) 以人为本，用心服务

- 1、认识医疗服务良性循环
- 2、优质服务医务人员应具备的五种心态
- 3、做好服务要具备的两个关键要素
- 4、优质服务四大原则
- 5、做好优质服务就遵循的核心

(四) 提升优质服务的十项措施

第七项修炼：累积性

- (一) 累积性的正效应
- (二) 累积性的三个阶段
- (三) 累积性的负效应

第八项修炼：学习力

- (一) 学历代表过去，能力代表现在，学习代表未来

(二) 终身学习

以上只是课程大纲，可结合医院实际需求进行调整。