
《天下良医责任--医务人员的八项内功修炼》

编号：YL-04

课程简介

我国医疗市场“三大军团”在人才、设备、技术、服务等方面展开激烈竞争，为此医务人员需加强自身修炼，提高综合素养，医务人员良好的个人综合素养，是化解医患矛盾，防范医疗纠纷的必然要求；是树立良好的工作作风和改善服务态度的有效途径；是维护正常医疗秩序和创建和谐医院的根本保证。因此，抓紧对医务人员进行自身综合素养提升的培训，对于创建和谐的医患关系，塑造医院的整体形象，发挥个人的潜能，促进医学事业的长远发展都具有特别意义。

课程特色

《医务人员的八项内功修炼》从医改逐步深化，医疗市场的竞争日趋多元化，医疗资源对医疗服务的质量要求越来越高，提升医务人员的综合素质已迫在眉睫为切入点展开讲解和互动。课程按照关注自我、关注团队、关注他人、持续改善、有效沟通、用心服务、增强累积、强化学习等八项修炼的逻辑顺序进行设计。既有基本理论的宣贯，也有创新观点的延伸；既有由浅入深的讲解，又有感人事例的佐证。课程告诉人们，医务人员的自身修炼可以使外在的原则、规范和要求，内化为自身的认知、情感、意志和信念，并且在医疗活动中通过医疗行为表现出来。

授课对象

医院中高层管理者、全体医务工作者

授课方式

讲授与案例分析，研讨与互动训练

授课时间

6小时：1天

课程精要（可定制）

第一项修炼：关注自我

以成果为导向、责任心、执行力、影响力。
裘法祖、华益慰、邓前堆的感人事迹。

第二项修炼：关注团队

没有完美的个人，只有完美的团队
西游记唐僧团队分析
亮剑精神

第三项修炼：关注他人

心有多大，未来就有多大！
大境界才有大作为、大格局才有大发展。
团队成员关系决定团队的整体效能。

第四项修炼：持续改善

鹰的蜕变。

第五项修炼：品质沟通

医患沟通
管理沟通
人际沟通与人际关系

第六项修炼：用心服务

服务的目的
服务的精髓
服务的四做到
一切服务都是为了爱

第七项修炼：累积性

累积性的正效应
累积性的三个阶段
累积性的负效应

第八项修炼：学习力

学历代表过去，能力代表现在，学习代表未来
终身学习