

---

# 《天下良医责任——一切服务都是为了爱》

编号：YL-07

## 课程背景及价值

据调查，80%的医患纠纷都是由于沟通不良引起的，如果沟通良好，这些纠纷就会减少甚至不会发生，所以加强医患沟通的训练是非常重要的。药师的工作是医疗工作的一个重要组成部分，与医师的工作其实是相辅相承、互有交叉又相对独立，作为医技、药技等部门，在医院位置非常重要，加强责任心、执行力、沟通力训练显得尤为重要。

## 课程目标

- 1、明确医患沟通的重要性，纠正关于沟通的错误观念。
- 2、掌握一流的沟通技巧，正确处理医患沟通中出现的矛盾。
- 3、学会行医过程中的自我保护技巧,找到从医的幸福感。
- 4、增强药技部门、科室人员责任心、执行力、服务意识。

## 学员受益

通过本次课程的学习，使学员充分了解和掌握医患心理学、医患关系与角色定位、医患交往与沟通技巧，以及医院患者抱怨的识别与处理实战技巧，加强与临床医师沟通配合能力等，完全以管理实践操作为着眼点，确保学员易学易懂，其所学均能直接用于现实中实践操作。

还有更大的秘密，在现场一一为您揭开……

## 授课对象

医技、药剂科室负责人、药剂师等

## 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

## 课程大纲

### 一、医患沟通的重要性

- 1、医患沟通可以大量降低纠纷
- 2、医患沟通在医院服务营销中的作用

### 二、了解沟通学-----即是做人的哲学

- 1、做得体的事，说得体的话，
- 2、寻找自己的位置

- 
- 3、培养自己审时度势看清环境变化的眼光
  - 4、不要执着于经验，养成迅速适应环境的习惯

### 三、医技、药技科室的重要性

- 1、科室重要性
- 2、药剂师的重要性

### 四、药剂师品格与行为举止

2

- 1、应有的品格
- 、行为举止

### 五、责任心训练

- 1、失恋女青年拿药
- 3、完全责任人训练
- 2、手术室教授考护士

### 六、执行力训练

- 1、坚决执行
- 2、执行不畅的 16 大原因
- 3、结果导向

### 七、药师的基本心态

- 1、树立真心为患者服务的理念
- 2、主动、热情、诚恳、耐心
- 3、理解对方、站在对方角度思考问题
- 4、注意多渠道和沟通技巧的使用
- 5、把握说话内容，多言和慎言相结合

### 八、医患沟通的技巧

- (一) 医患沟通常用技巧
- (二)、医患沟通的特殊技巧

---

## 九、相应法律法规学习

## 十、药师职业生涯规划：

你今天站在哪里并不重要，但是下一步迈向哪里却很重要。

- 1、自我分析
- 2、职业分析
- 3、我的目标
- 4、“现在的我”与“将来的我”之差距
- 5、知识的积累
- 6、养成好习惯