
医院服务礼仪培训

培训课程开发背景

医院服务水平一定程度上展现一个医院的文明程度。但遗憾的是，一些医护人员的文明礼仪意识不强，服务过程中礼貌用语太少、行为举止不雅、服务态度不好。随着生物心理社会医学模式的普及和新世纪医疗服务水平的提高，患者的健康保健需求和对医疗的满意度发生了很大变化，而此时服务礼仪已经不是宾馆和饭店才进行的员工训练。但是，在“服务立院”宗旨已经深入到每名员工内心深处的同时，为了进一步提升医院的优质服务品牌，使广大员工能够更加主动地适应医院长远发展的要求，推出了医院服务礼仪培训课程。医院礼仪培训课程侧重于方法与实践的指导，可以全面提升医务人员的综合素质，使其具有良好的工作意愿，训练有素的职业风貌以及较高的执行为，从而明显改进员工的绩效、全面提升企业整体的效率、提升医院的竞争能力及抗风险能力。

课程大纲：

医院服务礼仪培训

【培训时间】 2天

【培训对象】 医院全体医护人员

【培训方式】

讲师讲授、案例分享、多媒体教学、学员分组讨论、讲师示范指导、学员情景演练等互动式授课方式，使培训效果达到最好！根据时间培训方式大体为图示，但是根据具体的课程培训方式会做具体的调整。

【课程收益】

- 1.通过培训提升学员服务意识；
- 2.提升学员整体内在修养及素质；
- 3.通过培训帮助学员塑造与职业相符合的职业形象；
- 4.通过培训帮助学员学会与患者交往中的礼仪规范；

5.通过培训使学员提高自身的职业化素养，从而提升医院的竞争力。

【课程背景】

医院服务礼仪是医院的员工的言行举止进行培训，培养员工的个人修养，一个好的企业对员工有着密切关系，员工的言行举止都能体现出这个企业的水平。而医患沟通也是非常重要的，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。医患沟通不良，从医护人员的角度讲，主要有两个方面的原因，一是医护人员不愿意或者不重视沟通，二是沟通的技能方面有欠缺，本培训课程将帮助医院解决这些问题。

【课程内容】

第一讲：医院医务人员服务心态培养

一、培训引导

开场：讲师介绍、破冰游戏

破题：打破常规、灵活应变，参与的重要性

二、优质客户服务的价值

- 1、打造服务利润链
- 2、客户服务与销售同样重要
- 3、深刻理解客户关系
- 4、深刻理解客户服务
- 5、你是在为你自己工作
- 6、客户服务仅仅履行职责是不够的

三、如何树立服务意识

- 1、技能熟练、业务精湛
- 2、礼由心生、文明待客
- 3、信守承诺、维护企业形象
- 4、团队合作、创造高效环境

四、具备良好心态和正确服务理念

（一）、思想定位，热爱服务

- 1、我做服务，我自豪

2、我热爱服务事业

3、将服务作为一生的选择

(二)、快乐服务的5点精神

勇担责任

行动第一

力求更好

注重细节

二、医护人员心态修炼

(一)、服务的角色定位

(二)、服务心态决定姿态

(三)、能力自我晋升的阶梯

(四)、五种服务心态修炼：自信、积极、给予、包容、空杯

第二讲：医务人员个人形象礼仪

一、医生护理人员仪容修饰礼仪

四、面部修饰

五、发型修饰

六、肢体修饰

二、医生护理人员着装要求

1、医生着装

2、护理着装

3、常见着装误区点评

4、鞋袜的搭配常识

5、首饰、配饰、皮包的选择和使用规范

6、护士帽佩戴

7、服饰色彩搭配

三、工作用品的佩戴

第三讲、医护人员举止礼仪

一、动作语

(一) 手势语

-
- (二) 站姿
 - (三) 坐姿
 - (四) 走姿
 - (五) 蹲姿
 - (六) 常用手势（引导、介绍手势、递送物品手势）

二、表情语言

微笑礼仪（各种场合微笑的应用）

目光礼仪

本篇培训方式：讲师讲授、案例分享、分组练习、小组讨论、情景模拟、讲师示范指导。

三、护理人员常用情景仪态训练

1. 持病历夹礼仪
2. 端治疗盘礼仪
3. 推治疗车礼仪
4. 推轮椅礼仪

第四讲：医务人员日常工作礼仪实训

一、接待患者礼仪

问候礼仪

称呼礼仪

鞠躬礼仪

二、、介绍礼仪

- 1、自我介绍：
- 2、介绍他人：介绍仪态、介绍顺序
- 3、药品介绍

三、、握手礼仪

- 1、握手姿态
- 2、握手时间

四、查房礼仪

五、发药礼仪

六、输液礼仪

七、电话礼仪

1、拨打电话礼仪

2、接听电话礼仪

3、电话礼仪注意事项

八、送患者出院的礼仪

1、送患者出院的语言

2、送患者出院时鞠躬、、微笑、握手

本篇培训方式：讲师讲授、案例分享、分组练习、小组讨论、情景模拟、讲师示范指导。

第五讲：与患者沟通交往礼仪

一、与患者交往原则

1. 尊重患者

2. 保护隐私

3. 共情帮助

二、与不同患者的交往礼仪

1. 小儿患者

2. 年轻患者

3. 中年患者

4. 老年患者

三、与患者家属交往礼仪

1. 注重谈话艺术与技巧

2. 建立良好的关系

四、与患者沟通礼仪

（一）影响护患沟通效果的三大因素

内容；

声音、肢体语言；

态度、情绪信心

（二）赞美训练

(三) 提问技巧训练

开放式提问训练；

封闭提问训练；

(四) 关心技巧训练

(五) 聆听技巧训练

第六讲：小结

医护人员现场指导、模拟训练

医护服务的现场指导及模拟训练

患者咨询的现场模拟训练