
医院护士礼仪培训

护士礼仪培训是为了优化患者心中医院的整体形象而制定的课程。护士礼仪培训的主要内容有护士的妆容礼仪，形态礼仪，仪容仪表训练，服务礼仪，沟通礼仪等重点，紧紧围绕中心“处处是窗口形象，人人是医院品牌宣传”的服务，总结医院护士服务礼仪规范，详细的进行讲授。

培训课程根据需求专业定制相关礼仪，有专业、细心的礼仪培训讲师进行讲授，并通过行业要求进行案例讲解，现场情景模拟演练，保证学员在轻松的氛围中学习礼仪礼貌知识。医院护士礼仪培训

护士服务必知：

1、尊重病人

生活在世界的人都会有隐私，都会有秘密。病人一般来医院看病，很多人不愿意让别人知道，在经过病人的允许下是不能泄露并担任的隐私的，这也是医院必须遵守的规章制度。

2、耐心对待病人

人生病了就容易感情脆弱，猜疑心又重。所以这个时候我们要关心病人、任劳任怨，病人有什么需要就帮助病人，病人向你抱怨要耐心倾听，不能表现出厌恶的表情，要时刻面带微笑，这样可以减小病人的心理压力。

3、同情呵护有度

医院工作人员要体贴客人的痛苦和需要，设身处地的为病人着想。但是千万不要表现出同情可怜的表情，因为人患病后自尊心会增强一方面希望别

人对他关心但是又拒绝别人的国度照顾。这要就会给病人造成心理压力，感觉自己很无能。

4、护理周到

看病是“三分治疗、七分护理”所以作为护士人员，应该了解护理工作的重要性，尤其是手术室的护士更应该做到热情周到的为患者服务。

护士礼仪培训课程内容

【培训时间】：1-2天

【培训对象】：医院的医生、护士、导医、各级管理者等医院所有医护人员

培训目标：

- 1、使学员增强服务意识；
- 2、使学员了解医院礼仪的重要性；
- 3、使学员掌握基本的医院礼仪要点及规范；
- 4、使学员懂得塑造与个人风格相适的医护专业形象；
- 5、使学员改善自己的仪容和职业着装，塑造职业的医护服务形象；
- 6、使学员学会在服务过程中与患者交往的基本礼仪规范与技巧；
- 7、通过培训，提升医护团队的精神面貌和服务态度，树立良好的职业形象，为优化医院服务打下坚实的基础。

课程大纲：

第一篇：医院礼仪篇

第一讲、护士服务礼仪的概念

第二讲、手术室护士个人形象塑造

一、手术室护士仪容仪表礼仪

- 1、仪表的重要内涵
- 2、仪表是素养和品位的体现
- 3、仪表和成功联系在一起

二、手术室护士仪容的修饰--日常工作化妆

- 1、化妆的技巧
- 2、发型要求
- 3、发饰的要求
- 4、手的要求
- 5、首饰款式与佩戴的严格要求

三、仪表的外在体现---工作着装的礼仪

- 1、工作装选定的 TPOR 原则
- 2、工装的选定与穿着
- 3、职业服装款式与着装礼仪规范
- 4、工作装与体态的协调
- 5、服饰的色彩哲学:职业服装色彩自我诊断
- 6、日常工作装的基本步骤
- 7、饰品的选择与佩戴礼仪

四、医护人员形体礼仪

- 1、形体语言——您另一张无字的名片
- 2、非语言符号的作用

正确运用非语言技巧

- 1) 面带微笑
 - 2) 手势得体
 - 3) 握手有力
 - 4) 姿态大方
 - 5) 穿着得体
- 3、得体恰当的形体语言能为你带来成功

五、医护人员体姿礼仪专项训练

- 1、服务站姿
- 2、服务坐姿
- 3、服务走姿（不同场合下的行走姿态）
- 4、服务蹲姿
- 5、手位指引与物品递接
- 6、助臂礼仪
- 7、鞠躬礼的分类及其适用场景

六、表情

眼神

眉毛

嘴

呼吸

目光凝视规范与视线控制训练

第三讲：手术室护士微笑服务礼仪概论

- 1、仪容仪表
- 2、真诚微笑
- 3、身体语言
- 4、期待眼神
- 5、自信坚强

第四讲：医护人员微笑服务礼仪与技巧

- 1、面部表情
- 2、眼神的运用
 - (1) 注视的部位
 - (2) 注视的角度
 - (3) 注视的技巧
 - (4) 注视的时间
- 3、面部表情（微笑）
 - (1) 笑的种类
 - (2) 微笑的要领
 - (3) 笑容是提升好感度的捷径
 - (4) 没有笑容就没有好的人际关系
 - (5) 笑容是商务接待的第一项工作
- 4、医院服务的微笑练习

第五讲：医院手术室护士微笑服务礼仪

1、院服务微笑训练目标：

富有内涵的、真诚的微笑，如一杯甘醇美酒，叫人流连酣畅！

2、医院服务微笑训练方法：

- (1) 他人诱导法
- (2) 情绪回忆法
- (3) 口型对照法
- (4) 习惯性佯笑
- (5) 牙齿暴露法

第六讲：医院手术室护士服务基本行为礼仪

医生基本行为礼仪

导医基本行为礼仪

护士基本行为礼仪

医院收费人员基本行为礼仪

案例：创建特色护士站，争当爱心天使

第七讲：医院手术室护士接待礼仪规范

一、日常接待礼仪

- 1、打招呼与握手
- 2、称谓礼仪
- 3、递送物品礼仪
- 4、公共场合应注意的礼仪、礼貌与禁忌

二、介绍礼仪

1、自我介绍

2、为他人介绍

3、集体介绍

三、握手行礼

1、具体时机

2、先后次序

3、有效方式

四、交谈的礼仪

1、四不准

1) 不中断对方

2) 不纠正对方

3) 不补充对方

4) 不质疑对方

2、五不谈

1) 不能非议党和政府

2) 不随便对交往对象加以非议

3) 不能随便议论同行、领导、同事和学生。

4) 不能涉及格调不高的话题

5) 不涉及个人隐私问题

第八讲：各部门服务流程

一、划价

1、准备、收单、查询、计价、递交

2、注意事项

二、收费

1、准备、确认、收钱、刷卡、开发票、解释道别

2、注意事项

三、发药

1、准备、收方、备药、给药、提示

2、注意事项

四、辅查

1、准备、接待、检查、结束

2、注意事项

五、输液：主要指输液室护士

1、准备、接待确认、配药、操作、关注、结束

2、注意事项

六、治疗：主要指治疗室护士

1、准备、接待、操作、结束

2、注意事项

七、手术：主要指手术室护士

1、准备、接待、操作、结束、后续

2、注意事项

本章培训方式：讲师讲授，并与学员交流

第九讲：护士沟通礼仪-有效沟通的技巧

一、沟通前的筹划——知彼更要知己

（一）胸有成竹易沟通

- 1.了解沟通目标
- 2.认清自己的个性
- 3.适合自己个性的沟通策略

（二）多角度了解对方

- 1.察言观色识人
- 2.看到对方的积极面
- 3.针对不同对象的沟通策略

（三）拟订沟通计划——选好时机、选好方式

- 1.把握沟通时机
- 2.选择沟通方式

（四）别让情绪惹了祸

- 1.辨别自己和他人的情绪
- 2.学会控制情绪

测试：自我气质性格测试

二、沟通中的倾听技巧——会听才会说

（一）做最有价值的“小金人”

（二）学会倾听

- 1.倾听的内涵

2.消除倾听的障碍

(三) 倾听的艺术——“望”、“闻”、“问”、“切”

(四) 提高倾听能力

1.倾听的五个层次

2.完美倾听的“三部曲”

自我测试 1：倾听技能评价

案例：三个金人

三、沟通中的非语言技巧——此时无声胜有声

(一) 解读非语言

(二) 学会看人脸色

(三) 体态秘语

(四) 说话要听声

(五) 沟通的环境和距离

四、沟通技巧其他注意事项

1.留下美好的第一印象

2.微笑是沟通的王牌

3.尊重别人是沟通的基石

4.聊别人感兴趣的话题

典型案例

问答题、学员互动

第十讲：医院礼仪培训总结