
《打造卓越医疗服务之——医护服务技巧与礼仪培训》

【培训时间】

一天

【培训人员】

医院护士、导医、中高层领导

【培训备注】

以上课程可按具体时间调整。

【课程大纲】

一、什么是护士礼仪

护士礼仪的重要性

决定人的第一印象因素是什么

个人形象对成功的影响

职业形象的要素(“3C”精神)

——信心能力可靠

二、什么是护士的职业形象

护士形象的楷模----南丁格尔

护士最高荣誉奖----南丁格尔奖

一直被你们纪念的南丁格尔

三、推销心理学中讲到:

你要受客户的欢迎,才能令你的产品和服务受欢迎

要让患者接受你的服务,首先你必须受患者的欢迎

四、护士仪容要求

护士的服装与服饰

护士的形体语言风范

护士的正确站姿与正确的坐姿

护士的行姿与正确的蹲姿

正确的手势，诚心的鞠躬

表情礼节要求，微笑的效果

介绍礼仪，服务礼仪

护士职场礼仪

办公行为礼仪

与同事相处礼仪，护士与上级相处礼仪

五、护士的职责

医德规范的内容，敬业精神

现代医院的竞争催生人性化的服务

医护人员的行为标准

六、医护人员与患者之间的礼仪

接待门诊患者，接待急诊患者

迎接入院患者、送别出院患者

对患儿的礼仪，对孕妇的礼仪

对老年患者的礼仪，对异性患者的礼仪

询问病史与收集资料时的礼仪

护理查房中的礼仪，晨间晚间护理的礼仪

饮食护理中的礼仪

测量生命体征操作中的礼仪

胃肠道系统护理操作时的礼仪

泌尿系统护理操作时的礼仪

案例分析

七、护患沟通技巧

催款的语言艺术，说服他人的技巧

沟通中的红绿灯，巧化阻力为助力

学会给患者一个“苹果”，温情提示

投诉处理技巧

八、医务人员接待患者的礼仪与技巧

接待病人及家属，对外联系接电话

管理病人及家属，给病人发药时

给病人注射时，给病人扫床时

当巡视红灯亮时

九、门诊部护士文明用语规范

挂号员用语，住院登记员用语

导医台护士服务用语

分诊护士用语，治疗护士用语

十、提升自身形象，做一个有修养品位的人追求美的人，千万别穿错一生

调查显示：60%以上的人不能肯定地说“自己会打扮”，80%以上的人认为自己需要专业指导

一个人的气质因素由什么来决定

了解自己的肤色属性

十一、把握个人风格

戏剧型---给人感觉夸张、个性、大气

自然型---给人的感觉亲切、和蔼

典雅型---给人大家闺秀、端庄、高贵的感觉

优雅型---给人小家碧玉、需呵护的感觉

浪漫型---妩媚性感、眼神传神、女人味很浓

前卫型---个性与众不同，有种叛逆、活力的感觉

十二、领导力提升

管理和领导的区别

领导修炼

领导素质

领导智慧

领导能力

领导心法

十三、执行力提升

企业和企业竞争力

关于执行力

打造企业执行力文化

执行文化的建设

执行文化和组织执行力的提升

建立执行型的组织和制度

如何搭建执行力战车

执行力领导的人性修炼

十四、沟通能力提升

跨部门沟通之意义与功能

企业跨部门沟通所面临的问题

影响跨部门沟通之组织要素

如何化解跨部门沟通之障碍

角色沟通冲突

影响跨部门沟通之个人要素

如何透过跨部门沟通化解利益冲突

如何达成跨部门沟通的方法

建立组织共识与沟通文化