
《医院优质服务提升培训》

【课程背景】

随着社会经济的发展和人民生活水平的提高，社会公众对医院优质服务的要求越来越高。随着生物心理社会医学模式的发展，医患关系已成为现代医学中的一个重要课题，受到普遍重视。医患关系的好坏直接影响到医疗和护理质量，所有的医疗工作都要通过医患关系来实现。良好的医患关系是顺利开展医疗活动的保证。而医院有关人员的服务技巧水平将很大程度上影响和决定医患关系的水平。

【课程收益】

本课程专门针对医疗服务的特殊性，剖析医疗客户服务方面存在的不足，帮助医护人员调整服务心态，以积极、正面的心态去面对工作，面对每一位患者，增强医护人员的服务意识，市场意识和危机意识，掌握一流的服务技巧。以达到降低医院投诉率，提高患者满意度，实现患者忠诚度的培训目标。

【课程时间】

1天(6小时)

【课程大纲】

第一讲：医院服务现状分析与挑战

- 1、国内医疗市场竞争环境分析
- 2、医患关系紧张的症结何在？
- 3、影响医患关系的四要素：政府、媒体、患者、医方
- 4、优质医疗服务利于预防医疗纠纷的产生
- 5、优质医疗服务利于改善医患关系
- 6、优质医疗服务利于树立医院公共形象

第二讲：医护人员服务意识提升

- 1、现代医院的本质就是提供服务
- 2、医院的客户仅仅是患者吗？

-
- 3、医疗服务应该追求患者满意度还是忠诚度?
 - 4、现代医院的核心竞争力就在于优质医疗服务
 - 5、现代医院服务体系的构成要素
 - 6、树立品牌，做医院的“形象代言人”

第三讲：优质服务的诀窍

- 1、如何观察客户(察言观色)
- 2、预测顾客的需求
- 3、客户类型分析
- 4、让别人喜欢的原则：不炫耀、尊重、保密、应该
- 4、常用服务用语
- 5、用顾客喜欢的方式去说
- 6、拉近与顾客的关系

第四讲：不同时期医患服务方法与特点

- 1、门诊医患服务
- 2、入院医患服务
- 3、患者治疗中服务
- 4、出院服务
- 5、出院后跟踪服务

第五讲：不同角色医务人员服务技巧

- 1、门诊医生

-
- 2、急诊医生
 - 3、病房医生
 - 4、门诊护士
 - 5、病区护士
 - 6、导医台
 - 7、急诊护士
 - 8、医技人员
 - 9、行政管理人员
 - 10、窗口服务人员

第六讲：医护人员应树立怎样的服务心态？

- 1、给医院装上职业精神引擎
- 2、给患者终极的人文关怀
- 3、用感恩心报答患者的恩情
- 4、忠诚医院，远离“跳蚤”综合症
- 5、注重细节，一切为患者着想
- 6、换位思考，假如我是病人
- 7、服务到位，没有差不多
- 8、培养移情能力，感知病人痛苦

讲授、案例、讨论、情景模拟等(具体案例与互动情节课纲中未有说明)。