

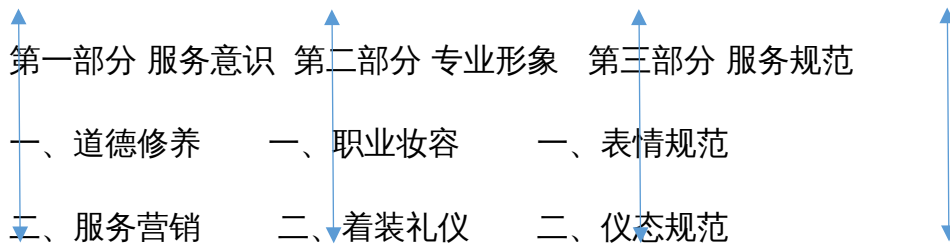
医疗服务礼仪

要提高医院的医疗服务质量，最关键的是观念现代化的转变!迄今，医院的管理者逐渐认识医院服务质量之重要性，提出很多口号，殊不知医院要提高服务质量最最关键的是观念要与时俱进。

【培训目标】

- 1、通过培训使学员明晰市场的竞争意识，树立优质服务的理念；
- 2、通过培训使学员懂得塑造与个人风格相适的医护服务形象；
- 3、通过培训使学员了解医院服务礼仪的重要性；
- 4、通过培训使学员掌握基本的医院服务礼仪要点及规范；
- 5、通过培训提升医院对外形象从而提高竞争力。

【课程大纲】



【培训时间】 一天 (6 小时)

【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等

【培训形式】 案例教学，实用性、操作性强，采用互动、游戏、现场演练、疑难解答等方式，使医护人员在轻松地学习中掌握更多的方法、技能。

【课程内容】



第一部分、医务人员服务意识建立

一、医务道德修养

- 1、医务道德的基本规范和内容
- 2、服务患者、奉献社会

二、服务就是营销

- 1、文明的举止行为
- 2、优质的心理服务
- 3、良好的工作态度
- 4、以患者的需求为导向

互动方式：视频观看

第二部分、医务人员专业形象塑造

一、医务人员职业妆容

- 1、发型发式
- 2、面容要求
- 3、手部要求
- 4、职业妆

二、医务人员着装礼仪

- 1、戴燕尾帽的发型、发饰
- 2、戴圆筒帽的发型
- 3、戴口罩
- 4、佩戴胸卡
- 5、工作鞋
- 6、佩戴饰品或装饰

互动方式：现场模特展示

第三部分、医务人员服务规范

一、医务人员表情规范

- 1、微笑服务训练
- 2、注意眼神交流

二、医务人员仪态规矩

- 1、医务人员工作站姿规范
- 2、医务人员工作走姿规范
- 3、医务人员工作坐姿规范
- 4、医务人员蹲姿拾物

- 5、医务人员推治疗车姿势
- 6、医务人员持病历夹姿势
- 7、医务人员端治疗盘姿势
- 8、医务人员引领病人
- 9、医务人员站姿训练
- 10、医务人员走姿训练
- 11、医务人员手势训练
- 12、医务人员递送物品礼仪

三、医务人员日常接待礼仪

- 1、医务人员打招呼礼仪
- 2、医务人员握手礼仪

四、医务人员语言礼仪

- 1、医务人员称谓礼仪
- 2、医务人员介绍礼仪
- 3、医务人员电话礼仪
- 4、医务人员交谈礼仪

五、医务人员礼仪用语规范

- 1、导医服务用语
- 2、挂号、收费处服务用语
- 2、护理服务用语
- 4、各科室礼貌用语

互动方式：情景演练、通关练习

回顾内容，答疑解惑

课程收尾，奖励优秀

持续跟进，学能致用