

动力何来——医务人员的服务理念及服务意识（医院文化规范）

课程收益：

提高服务意识和服务水平、树立新时代医院服务理念。

理解新时代医务礼仪思想，坚守礼赢和谐信念。

明确目前医患失和的原因，明确自。身不足。

深刻理解“三好一满意”的内涵，明确服务目标，打造医院良好服务形象。

授课时间：4 小时

课程对象：全院所有人员

课程背景

在医疗科技迅猛发展的今天，人们在为科技进步感到欣喜的同时,有了更多的焦虑.因为医疗科技虽然进步了,硬件上都上了新的档次,但软件的东西不仅没有同步发展,却更加令人担忧,越来越多的问题摆在了我们的面前，最值得医疗行业领导担忧的就是:随着市场经济的发展,道德滑坡问题严重,也影响到我们医疗行业.表现在:医疗行业的服务形象日益损坏，人民群众不满意的呼声越来越高，白衣天使的圣洁形象被笼罩了阴影。为解决这个问题国家卫生部提出了“三好一满意”的服务口号。

为什么我们广大的医务人员付出了艰辛的劳动得不到群众的认可？

医疗行业到底怎样为人民群众服务，才能让人民群众真正满意？

中国医患纠纷原因到底在哪里？

中国医患纠纷的出路在哪里？

如何让医务人员摆脱目前困境？

到底群众眼中理想的白衣天使形象是怎样的？

到底群众心目中理想的医院服务模式是怎样的？

如何才能做到真正的服务好、质量好、医德好？

到底什么是医疗行业的规范化服务？

如何把医务礼仪融入医疗规范化服务过程中？

到底怎样才能把医疗行业的规范化服务落实到实处？……

为此，我国医疗规范化服务培训第一人、我国新时代医务礼仪创始人、焕云专业医务培训创始人高焕云女士提出了卓有成效的解决方案。高焕云女士是我国著名医疗行业服务专家、医院服务意识奠基人、医疗问题解决专家、白衣天使心灵导师、我国首部千人白衣天使礼仪操创作者、我国首部千人白衣天使心灵体操创作者、我国首个医患沟通秘籍和超强魔法训练组合创作者、2012 中国时代先锋人物。高焕云女士为解决医院规范化服务提出的解决方案，就是通过在各个环节上精心打造，把医院规范化服务真正落到实处。她为此目标设计的一系列精品课程，在医疗行业领域已经产生了深远的影响。它将让您彻底摆脱医患纠纷的困扰，是医疗行业赢回美誉的必备良药，更是医院规范化服务的制胜宝典。

课程纲要：

医务人员的天使形象

卫生部领导及白衣天使的困惑

医患失和的原因

何为医务礼仪

做真正的白衣天使（礼仪——实现“三好一满意”振兴医疗的制胜法宝）

“服务好”、“质量好”、“医德好”、“群众满意”的十个统一。

外部宣传和实际服务感受的统一

服务行为和医务人员意愿的统一

服务内容和病人真正需求的统一

科学流程和规范服务语言的统一

规范化服务和精细行医艺术统一

规范化服务和规章制度落实统一

服务质量和病人需求期望的统一

内心真诚尊重和有效表达的统一

自己利益和病人切实利益的统一

服务感受和病人理想期望的统一

风度何来——职业形象价值百万（服务形象规范）

(1) 课程纲要

第一篇 仪容礼仪

男士仪容礼仪

女士仪容礼仪

医务人员的仪容礼仪

第二篇 仪表礼仪

着装基本原则

工作人员着装要求（按照工作要求着装）

(2) 课程收益

掌握仪容、仪表礼仪知识，提高自我管理能力。

掌握个人形象管理基本技巧，塑造良好医院形象。

(3) 授课时间：3小时

(4) 课程对象：全院所有医务人员（重点人员：窗口科室人员、导医）

气质何来——职业仪态传递信任（服务形象规范）

(1) 课程纲要：

医护人员的举止要求：轻、稳、正原则

站姿的要领与训练

行礼的要领与训练

走姿的要领与训练

坐姿的要领与训练

蹲姿的要领与训练

持物动作要领及训练

推车要领与训练

递物、接物、手势的运用要领示范与训练

指引礼要领及训练

目光凝视规范与视线控制

(2) 课程收益

掌握医务人员举止要求

训练高雅举止

用体语赢得病人信任

(3) 授课时间：3小时

(4) 课程对象：全院所有医务人员（重点人员：窗口科室人员、导医）

魔力何来——微笑服务展现爱心（服务形象规范）

(1) 课程纲要：

微笑服务的涵义

为什么要微笑服务？

微笑的力量

微笑服务的要求

微笑训练

培养阳光心态，让我们笑得出来

赞美训练

(2) 课程收益

培养阳光心态，利于身心健康，增加工作人员凝聚力。

用表情迎来和谐，减少医患纠纷。

打造一流服务形象

(3) 授课时间：3小时

(4) 课程对象：全院所有窗口科室人员、导医

人脉何来——魔法沟通走进心灵 (服务语言规范)

(1) 课程纲要：

认识沟通

沟通障碍原因分析

魔法沟通走进心灵 (医患魔法沟通秘籍)

医患沟通魔法训练 (魔法沟通公式讲解)

(2) 课程收益：

掌握沟通技巧减少医患纠纷

提高服务形象

和谐医患关系

(3) 授课时间：10 时，其中理论 7 时，魔法训练 3 小时。后续训练远程指导。

(4) 课程对象：全院所有医务人员

美誉何来——窗口接待赢得口碑（服务内容、流程规范）

(1) 课程纲要：

什么是接待？

窗口科室的定位

医院窗口科室接待的特点？

做好接待的意义？

窗口科室的工作职责

服务对象有哪些权益

如何做好接待？

(2) 课程收益

提高窗口科室接待水平

打造窗口接待一流形象

规范窗口接待言行举止

(3) 授课时间：理论 3 小时，实践 6 小时（导医和窗口科室人员分别指导）。

(4) 课程对象：全院所有窗口科室人员、导医

安全何来——礼仪：医患共有的保险单（服务安全规范）

(1) 课程纲要：

引发医患纠纷的原因

医院的不安全因素

礼仪——医患共有的保险单

(2) 课程收益

提供安全礼仪制胜法宝

让礼赢和谐成为现实

减少医患纠纷

赢回天使美誉

(3) 授课时间：3小时

(4) 课程对象：全院所有医务人员

档次何来之一——职能部门接待礼仪（服务形象规范）

(1) 课程纲要：

形象礼仪

迎接礼仪

引领礼仪

会谈礼仪

用餐礼仪

送别礼仪

(2) 课程收益

提升职能部门人员礼仪素质

塑造医院职能部门良好形象，为医院赢得口碑。

(3) 授课时间：3 小时

(4) 课程对象：全院职能部门所有人员

档次何来之二——导医的专业接待礼仪（服务形象、内容、流程规范）

(1) 课程纲要：

专业导医的定位

专业导医的重要性

专业导医工作职责

专业导医的必备条件

如何做一名出色的专业导医

(2) 课程收益：

塑造一流导医形象

提高导医接待水平

规范导医接待语言

规范导医接待流程

(3) 授课时间：6 学时。理论 3 学时,实践 3 学时。

(4) 授课对象：导医

快乐何来——完美表达突破自我（心灵疏导）



(1) 课程纲要：

白衣天使的困惑

认识自我：如何自我定位

我为何要变？

如何完美表达、展现最佳自我、实现自身价值？

(3) 课程收益：

明确自己定位

正确定位自己

正确处理同事和医患关系

提高自身核心竞争力

端正服务理念

(4) 授课时间：3.5 小时

(5) 课程对象：全院所有医务人员

交接班礼仪（服务环节规范）

(1) 课程纲要

科晨会（医生护士）

医生查房

护士早交班

护士早晨、中午、下午、晚间、夜间床头交接班

值班医生晚间查房

(2) 课程收益

展示医务人员严谨作风，增加凝聚力。

减少医患纠纷发生

减少差错事故发生

通过交接班促进医患关系和谐

(3) 授课时间：3 学时(实操课程)

(4) 授课对象：全体医务人员及科室领导。

医护操作礼仪（服务环节规范）

(1) 课程纲要

规范操作的意义

何谓科学流程？

何谓科学内容？

科学操作语言的特点

规范操作举例

评估目前操作问题

规范操作内容、流程、语言

回示、模拟训练

总结

(2) 课程收益

规范操作流程、内容、语言

让礼赢和谐成为现实

提高护理操作质量

减少差错事故发生

(3) 授课时间：6 学时,其中理论 3 小时,实践 3 小时.

(4) 授课对象：理论课程全体护理人员，实践课程试点科室护理人员。

规范化服务管理

(1) 课程纲要

医院文化规范管理

服务形象规范管理

服务内容规范管理

服务语言规范管理

服务流程规范管理

规范化服务组织管理

(2) 课程收益

转变管理理念

明确规范化服务相关内容

掌握规范化服务管理重点

学会管理方法

制定相关管理细则

(3) 授课时间：3学时。

(4) 授课对象：规范化管理相关人员