

《医护服务礼仪与医患沟通技巧》

【课程背景】

医护服务业属于第三产业中的精神和素质服务业，既专门满足人的精神需求和身体素质需要的服务，随着医学模式的转变，医院在为就医顾客提供高水平的物质服务时，还必须提供精神方面的服务，因此无论从适应现实的竞争环境，还是满足就医顾客的医疗需求，都要求医院必须树立全新的服务理念。

医院要提高服务理念，就要求其彻底改变以前“见病不见人”，“重医疗轻服务”的服务思维和模式，强化“以病人为中心”的服务理念，要在医疗服务的全过程体现以人为本的思想，尊重病人，关爱病人，方便病人，服务病人，这既是提高医疗服务质量和水平的出发点和落脚点，也是市场经济的本质要求，医院只有满足病人的需求愿望和利益，才能获得自身的发展空间

因此需加强医护人员的服务意识，职业素养以及与病患沟通的技巧，为患者提供优质的服务，站在病患的角度思考问题，真正实现”以病人为中心“服务模式的转变。

【授课对象】 医院医生、护士、导师等所有医院工作人员

【授课时间】 1 天

【课程收益】

- 1.通过培训使学员塑造良好的职业形象
- 2.通过培训提高学员自身修养，培育医院的核心竞争力
- 3.通过培训提高医院的文化、形象、服务水平
- 4.通过培训明确医患沟通的重要性
- 5.通过培训纠正关于沟通的错误观念
- 6.通过培训掌握一流的医患沟通技巧

【课程形式】

内容讲授、分组讨论启发式互动教学、讨论问答、案例分析、模拟演练、现场体验

【课程内容】

第一章：医院服务意识提升培训

第一节：服务意识的认知

- 1、什么是“服务意识”
- 2、客户服务工作所面临的挑战
- 3、了解客户的期望
 - 1) 客户的期望：优质、廉价、快速
 - 2) 服务营销

第二节：提升服务意识—市场竞争利器

- 1、医院营销的核心：优质服务
- 2、提升医护人员服务意识的办法
- 3、优质服务 4 项基本原则
- 4、医护人员反复意识的行为批判

第三节：职业素养—窗口优质服务的基石

- 1、服务人员的追求——和谐服务
- 2、服务人员必须具备的职业素养
- 3、热爱本职工作，精通工作内容
- 4、发扬团队精神，创造最大效益

第二章：医护服务礼仪培训

第一节：医疗服务的特点

- 1、医患关系的构成
- 2、患者心目中的医生形象

第二节：医护人员的仪容仪表

- 1、着装
- 2、发式发型
- 3、戴口罩
- 4、佩戴胸卡
- 5、佩戴饰品或装饰
- 6、淡妆上岗

第三节：医护人员的仪态训练

- 1、服务站姿训练
- 2、端庄坐姿训练
- 3、优雅蹲姿训练
- 4、行为规范训练，
 - 1) 手指指位训练，
 - 2) 传递送物品训练

第四节：医护人员谈吐礼仪训练

- 1、职业语言
 - 1) 声音与语言
 - 2) 学科学的发生方法
- 1、态度诚恳大方

2) 语气亲切自然

3) 表达得体准确

案例：

1) 入院

2) 发药

3) 催款

第四节：医护人员微笑服务礼仪训练

1、仪容仪表—美丽而深刻

2、真诚微笑—发自内心和享受其中

3、身体语言—习惯而自然

4、期待眼神—真诚和信任

5、自信坚强—让对方信任解决问题的能力

案例广州亚运会“微笑姐”

第三章：医患沟通技巧培训

第一节：医患沟通的基本概念

1、医患沟通的定义

2、医患沟通的模式

3、医患沟通的重要性

4、医患沟通的4种角色关系

5、医患沟通的障碍因素，

第二节：医患沟通的需求要素

1、信息的需求

2、情感的需求

3、赢在沟通的关键

1) 顺应人性

2) 建立关系（亲和）

第三节：医患沟通的要领

1、语言运用

1) 说话的技巧，标准的服务用语

2) 提问的技巧

3) 倾听的技巧

4) Good bye bye bye.回应的技巧

5) 电话沟通的技巧

2、文字识别运用

- 1) 如何提供高识别语言
- 2) 如何确认需求达成共识

第四节：面向医患冲突客户，投诉处理

- 1、客户投诉的原因
- 2、客户投诉的心态
- 3、如何减少投诉发生
- 4、处理投诉的步骤