

金牌医护礼仪与医患沟通

课程背景：

医疗投诉为何持高不下？

医患沟通不当是医疗投诉居高不下的主要原因？

随着医疗市场的逐渐开放，医院行业的竞争的不断加剧和科学技术的不断进步，医疗模式发生了巨大变化。医疗工作已从传统的“以疾病为中心”的功能模式，发展到现在“以患者健康为中心”的全新思维。

这就要求广大医务工作者，不仅需要有高超的医术，更需要有高尚的医德医风和人性化的服务规范。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。加强医院内涵建设，进一步完善医患沟通制度，规范医务人员服务礼仪，建立相互信任、相互尊重、相互理解、相互帮助的和谐医患关系，

医疗工作是一种高科技，高智慧、高风险的职业。我们越来越清楚的意识到良好的沟通，将会使医患双方在交往中相互增进了解，增进信任。只要我们解释到位，沟通有效，就能帮助我们避免和患者及家属发生冲突。

课程收益：

本课程将通过金牌医护服务接待礼仪八大模块，重点提升参训人员职业化形象以及医患咨询沟通等服务接待礼仪，提升参训人员整体职业素质，打造行业之美好形象，减少医患纠结，医院沟通冲突，使医患之间可以零障碍沟通，深得顾客的信赖与喜爱，为医院带来更大收益，为行业树立卓越的品牌形象。

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：医护人员

授课方法：幽默授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练

课程大纲：

第一部分 金牌医护精英心态管理及职业化形象塑造

第一讲：如何树立卓越的医护服务意识和心态？——今天你带“心”来工作了吗？

一、领悟中医护服务的真谛

二、马斯洛层次需求论

三、格局再大，赢在细节

四、五大深得患者人心、感恩团队的服务心态：

1. 感恩之心

2. 自信之心
3. 热情之心
4. 宽容之心
5. 危机之心

第二讲：医护服务精英仪容礼仪——穿出属于医护精英的名片

一、如何提升自己的品味

1. 职场精英妆容的要求
2. 发式发型的职业要求
3. 面部、手部、皮肤的护理
4. 化妆上岗、淡妆上岗——妆成有似无

二、职业人化妆礼仪与技巧

三、职场仪容的禁忌

第三讲：医护服务精英职业化形象塑造——你的形象能代表医院品牌的价值吗？

一、穿出你的品位——职场精英着装 TPO 原则

二、第一印象：医护精英女士职业套装着装秘籍

1. 医护精英职业装穿着
2. 配饰：丝巾，饰品等
3. 丝袜的穿着
4. 皮鞋的禁忌
5. 着装禁忌

三、第一印象：行政精英男士职业套装着装秘籍

1. 职业装如何穿着？
2. 衬衫的穿着细节
3. 领带的搭配
4. 皮鞋的禁忌

第四讲：医护服务精英仪态礼仪——此时无声胜有声

一、医护服务精英的形体礼仪规范

1. 职员的举止要求：轻、稳、正原则
2. 站姿、坐姿、走姿的要领与训练
3. 鞠躬的要领与训练

二、医护服务精英其他身体语言的训练

1. 递物、接物、服务手势的运用要领与训练
2. 举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

三、行姿礼仪

1. 陪同引导
2. 上下楼梯
3. 进出电梯
4. 进出房门

第二部分 医护服务精英商务沟通接待礼仪

第五讲：医护服务精英电话沟通礼仪——如何通过电话赢得顾客信赖感？

1. 医患沟通、咨询技巧；
2. 电话沟通核心——通过电话增强顾客的信赖感
3. 电话沟通的语音、语调、语速、音量
4. 接听电话如何应答？
5. 拨打电话前的准备
6. 打出电话的注意事项和禁忌
7. 手机使用礼仪

第六讲：零障碍医患沟通礼仪——“聊”出更多的忠实顾客群

一、人际沟通三大心理效应

1. 首因效应
2. 近因效应
3. 晕轮效应

二、超级实用沟通技巧

1. 态度性技巧
2. 行为性技巧
 - 1) 倾听技巧——倾听的五大层次
 - 2) 共情技巧——共情的三大方法

三、言语沟通技巧

1. 合适称谓
2. 赞美开场
3. 交替使用开放式和封闭式提问
4. 语言妥贴抚慰
5. 言语中的禁忌

四、非言语沟通技巧——“55387 定律”

1. 面部表情
2. 目光接触
3. 身体语言
4. 人际距离
5. 语音语调

第七讲：如何让你的金牌医护服务接待礼仪——价值百万？

1. 如何通过目光关注赢得患者的心？
2. 如何介绍患者与主治医生相识？
3. 如何引领顾客参观医院各项设施？
4. 奉茶斟水礼仪
5. 洽谈座次、出行座次
6. 乘坐电梯、上下楼梯礼仪
7. 点头礼、鞠躬礼

第八讲：关注患者，感知患者，感动服务是核心竞争力

1. 周到细心的接待礼仪
2. 细致精心的服务礼仪
3. 专业贴心的医护礼仪
4. 不同岗位，科室医护人员的职业修养，细节规范
5. 充分了解患者心理，及时疏导安慰
6. 耐心妥善，应对处理医患纠纷