

# 《医务人员的工作态度与服务理念》

主讲：蒲黄

## 【课程背景】

在医院里，许多患者的投诉是因为医务人员的工作态度差引起的。通常情况下，患者可以接受对自己不利的局面，但无法容忍恶劣的态度。

“工作态度差”是广大医务人员需要认真面对的问题，问题不仅由来已久、而且覆盖面积广，成为了各个医院的共同诟病。它给患者带来极大不便的同时，也阻碍了医院正常的经营发展，成为医患服务重的一颗毒瘤。

好的服务理念才能有好的工作态度；好的工作态度才能有好的工作状态，好的工作状态才能有好的工作品质。为了让学员拥有好的服务理念，端正工作态度，特设计此培训课件。

## 【课程收益】

- 明确工作态度、工作状态、工作品质三者之间的因果关系
- 树立空杯学习的态度、专业投入的态度、追求完美技能的态度
- 树立患者至上，一切为患者着想的服务理念
- 树立我是第一责任人的服务理念
- 正确理解“患者永远是对的”的服务理念
- 学会医患5化超值服务原则

**【课程特色】** 案例分享、集体互动、研讨点评、情景模拟、角色扮演、引导启发。

**【课程对象】** 全体医务工作者

**【课程时间】** 1天（6小时）

## 【课程大纲】

### 一、培养自己专业的工作态度：认真+尊重+ 追求+欲望

#### 1.首先具备空杯学习的态度：

- 游戏：《空杯心态》

学习是一种习惯，是积累和自我否定的习惯；

只有具备空杯学习的态度，才能具备专业的工作态度；

#### 2.培养专业投入的态度：

- 十张笑脸=“十全十美的微笑”
- 3个“展示”,两个“诠释”
- 体现了双重的尊重=尊重自己+尊重宾客
- 案例:《出工不出力》

#### 3.培养追求专业技能的态度：

- 钻研业务，量变到质变过程；
- 提高技能，不断追求不断创新；
- 提供高品质的服务，好的专业习惯的养成有利于职业生涯；

#### 4.培养追求专业素质的态度：

- 提升自身素质
- 加强职业道德

#### 5.足够专业才能改变命运：

- 量变到质变过程；
- 好的专业习惯的养成有利于职业生涯；
- 案例：《送外卖的小伙计》

### 二、工作状态：

#### 1.平衡心态：心理健康

#### 2.心态不平衡

#### 3.你的人生价值不止这个价钱，我该怎么办？

- 案例《蒙娜丽莎的微笑》

### 三、工作品质如何提升？

对于服务行业要想提升工作品质就要先从服务理念开始

#### 四、外部服务理念

- 1.不要小看自己，不要小看服务行业；
- 2.人人为我，我为人人（服务是轮回的，相互的）。
- 3.患者永远是对的
  - 体现了医务人员对患者的一种尊重
  - 患者总是对的，并不意味着医务人员总是错的
  - 把“对”让给患者是有条件的
  - 社会角色的非个性决定患者总是处于“至上”的位置
- 4.树立患者至上，一切为患者着想的服务理念；
  - 理解患者的需求
  - 理解患者的心态
  - 理解患者的过错
- 5.树立我是第一责任人的服务理念
  - 100%负责。我们不为不负责的员工埋单，从我做起开始正叠加效应；
  - 案例：叠加效应

#### 五、内部服务理念

#### 六、服务原则

- 1.不卑不亢，一视同仁；对外服务原则
- 2.团结协作，顾全大局；对内服务原则
- 3.医患5化超值服务原则
  - 人性化(隐私)服务
  - 便捷化服务
  - 温馨化服务
  - 体贴化服务
  - 高档化服务
  - 超值化服务