

医院护工服务礼仪与沟通训练

课程背景：

随着医疗整体条件的进步，各大医院的治疗能力和技术力量均获得了极大的发展。同时我们也注意到，随着中国社会老龄化、二胎政策的开放，中青年家庭支柱的压力也愈来愈明显。经过众多了解，我们发现，人民群众对医疗服务很大一块需求是：一旦家中有了病患或者孕产妇，需要住院治疗，家庭中很难有足够的劳动力进行看护，因此，对医院护工的需求已经越来越大。当前医院的好评度除了来自于治疗水平，另一项就来自于护理人员是否能赢得病患及家属的满意。

因此“以患者体验为中心，以家属放心为目标”已成为护工工作的重点。

这就要求广大护工工作者，不仅需要有符合要求的护理技巧，更需要有良好的职业道德、优秀的沟通技能和温和体贴的服务礼仪。护理过程中和患者关系的好坏直接影响到医院的口碑和疗效。因此加强护工管理建设，进一步规范护理人员服务礼仪，就能帮助我们建立相互信任、相互尊重、相互理解、相互帮助的和谐医患关系。

课程收益：

1. 提升参训人员职业化形象
2. 提升服务接待礼仪
3. 优化参训人员整体职业素质
4. 剖析职业重要度，提升荣誉感
5. 促使零障碍沟通，深得顾客的信赖与喜爱
6. 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：1-2天，6小时/天

授课对象：医院护工及相关人员

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 护理人员的心态管理及职业化形象塑造

第一讲：树立卓越的服务意识和心态

- 一、你是患者半个亲人——领悟医护服务的真谛
- 二、将心比心——理解病患的内心需求
- 三、赢在细节——老吾老及人之老
- 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：仪容礼仪——你是神圣的工作的体现

一、美美地工作——自己是最大的受益者

1. 护工容貌形象的要求

2. 发型要求

3. 面部、手部、皮肤的护理

二、化妆礼仪与技巧

三、现场一起来化妆

第三讲：你的形象代表医院的品牌

一、穿出一个温暖惹人爱的你

二、美好的第一印象——让你的客户眼前一亮

1. 制服穿着标准

2. 着装禁忌

第四讲：护工服务仪态礼仪——此时无声胜有声

一、形体礼仪规范

1. 轻、稳、正原则

2. 站姿、坐姿、走姿的要领与训练

二、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. 陪同引导家属

2. 扶助病人上下台阶

3. 推轮椅进出电梯

4. 进出房门

第二部分 护工沟通接待礼仪

第五讲：通过电话赢得家属信赖

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

第六讲：零障碍沟通礼仪——“聊”出病患的感动与感激

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
 - 3) 分享技巧——为病患分担伤痛

三、言语沟通技巧

1. 合适称谓
2. 鼓励病患的言辞
3. 细心询问——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：你的礼仪，譬如良药

1. 如何通过目光关注赢得患者的心？
2. 如何介绍患者情况给医生护士
3. 如何接待患者家属
4. 乘坐电梯、上下楼梯礼仪
5. 日常动作训练

第八讲：关注患者，感知患者，感动服务是核心竞争力

1. 对家属——周到细心的接待礼仪
2. 对病患——细致精心的服务礼仪
3. 对心情——充分了解患者心理，及时疏导安慰
4. 对未知——耐心妥善，应对潜在纠纷