

医务人员服务礼仪课纲

——心与心的碰撞

课程背景：

医疗卫生工作在人类社会的延续和发展中起着十分重要的作用。加强医务人员礼仪和服务意识提升是激励医务工作者在医疗劳动中兢兢业业、尽心竭力、有所作为的强大的内在动力。医务人员职业形象和意识提升训练从医德、医患沟通与职业化素养提升方面指导医务工作中立身、立业。医务工作无论在道德认识和道德情感方面，还是在道德信念和道德意志方面都有很高的要求。任何外界的法律、法规、规章制度、甚至社会舆论都不能代替义务人员的内心自省和道德自律。这种高要求促成了医务工作者具有较高的道德水准，也要求医务人员珍视自己的地位和形象。

课程收益：

1. 通过培训使学员了解医院服务礼仪的重要性；
2. 通过培训有助于提高医务人员的自身职业素质；
3. 通过培训有助于规范医务人员的行为，树立良好的形象；
4. 通过培训有助于促进护理人员的人际交往、改善医护关系，提高医务服务质量。

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：医院医护人员、行政、后勤

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：

第一讲：医务人员服务意识概述和切入点

- 一、服务意识是什么？为什么要有服务意识？
- 二、优质服务的重要性和标准
- 三、认识医务工作中的个人角色
- 四、医务人员的服务意识
- 五、医务人员服务心态的修炼
 1. 心态对行为的影响

2. 医务人员具备的三大心态
3. 医务人员如何培训自我好心态

第二讲：医务人员职业形象礼仪

一、医务人员着装礼仪规范

- 1) 护士着装的基本原则
 1. 工作时要穿护士服
 2. 穿护士服要戴工作牌
 3. 护士服应整齐清洁
 4. 力求简洁端庄
 - 2) 护士着装的具体要求
 1. 护士帽
 2. 护士服
 3. 鞋袜
 - 3) 其他业务部门人员着装要求
 - 4) 着装的注意事项
- ### 二、医务人员配饰的礼仪
1. 护士表
 2. 发卡
 3. 胸卡

第三讲：医务人员的言谈礼仪

一、医务人员言谈礼仪的基本要求

1. 语言文明规范
2. 态度热情真诚
3. 神态认真专注

二、语言的目的性原则

1. 传递信息表达情感
2. 引起注意唤起兴趣
3. 取得信任增进了解
4. 进行鼓励大力激励
5. 予以说服加以劝告

三、医务人员言谈礼仪的技巧

1. 创造良好的交谈气氛
2. 语言艺术性强
3. 内容及方式灵活多变
4. 正确运用态势语言
5. 掌握聆听的艺术
6. 言谈的注意事项

第四讲：医务人员的举止礼仪

一、站姿礼仪

1. 基本站姿
2. 常见的站姿规范
3. 禁忌站姿
4. 站姿训练

二、行姿礼仪

1. 规范行姿
2. 禁忌行姿
3. 行走中的礼仪
4. 行姿训练

三、坐姿礼仪

1. 基本坐姿
2. 常见的规范坐姿
3. 禁忌坐姿
4. 入座和离席
5. 坐姿训练

四、手势礼仪

1. 基本手姿
2. 常见的手势语
3. 禁忌手势

第五讲：医务人员引领礼仪

1. 导医引导礼仪
2. 门岗导医引领礼仪
3. 护送病人入院礼仪
4. 引导病人看病礼仪
5. 楼层导医引领礼仪
6. 引导手势
7. 行礼规范

第六讲：医务人员的沟通礼仪

一、医患沟通的基本概念

1. 医患沟通的定义

2. 医患沟通的重要性
3. 医患沟通的障碍因素

二、医患沟通的需求要素

1. 信息的需求
2. 情感的需求
3. 环境的需求

三、医患沟通的要领-肢体语言运用

1. 专业的职业形象
2. 标准的肢体形态
3. 合适的沟通距离

四、医患沟通的要领-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. 回应的技巧
5. 电话沟通的技巧

第七讲：工作场景现场模拟演练

第八讲：行动计划共创落成