

《医护人员礼仪规范》

【课程背景】

随着社会的发展及医学科技的日益进步，医疗模式也逐渐转变，患者对医疗机构的要求不再只简单的查病治病、开药打针等医疗技术，而希望医疗机构提供更优质、更贴心、更人性化的服务。单纯的技术型临床治疗机构向医疗与健康服务机构转变是当今趋势，因此医疗服务机构的全员服务意识与服务水平愈发重要。

医疗机构人员的服务礼仪与行为规范是增强服务意识、提升服务质量必不可少的培训基础，好的礼仪与行为模式能对外树立医院优秀的品牌形象，能对内提高机构内部的运营效能；学习和掌握规范的礼仪和行为，是现代医院完善制度建设、提升医护人员整体素质优化医疗服务、提高竞争力不可或缺的重要组成。

规范医护礼仪是提升医疗服务满意度的关键。医护礼仪，在提升医护人员的服务素质上有着举足轻重的作用。良好的医护礼仪是职业素养的外在表现，也是医疗机构完善皇冠梨能力的真实展示。医护礼仪专业化、规范化管理，是加强医护人员主动服务意识、转变医疗机构服务模式，有效降低医患纠纷发生率，赢得患者信赖与满意的必由之路。

【课程宗旨】

提升医护及医务工作人员的服务意识与服务技能水平，提升患者对医疗机构的满意度，从而提升医院品牌形象和社会美誉度。

【课程价值】

1. 提升医护及医务工作人员的服务意识；
2. 掌握医护礼仪基础规范；
3. 掌握并应用各岗位礼仪标准；
4. 提升医患沟通技巧，在实践中应用；
5. 提升医护与医务工作人员的职业责任感与荣誉感。

【授课形式】 讲授、示范、图片、视频、案例、社会热点分析、情景模拟、实战演练等形式

【课程对象】 医生、护士、导医、医技人员、医务人员

【课程时长】 2版/3天版（6小时/天）

【主讲老师】 李培英

【课程大纲】

第一章 医护礼仪是医院整体素质水平的体现

一、医护礼仪是医护人员的行为准则

1. 医护礼仪是现代社会发展的需求
2. 规范的医护礼仪是医患沟通的桥梁
 - 1) 体现医护人员的工作态度
 - 2) 缓解紧张的医患关系
 - 3) 医疗服务模式转变的一种形式
3. 良好的心态决定服务质量

二、医护礼仪的基本要求

1. 得体的言行举止
2. 遵守职业道德
3. 锻炼敏锐的观察判断能力
4. 掌握扎实的医务护理知识

第二章 医护人员基础礼仪规范

一、仪容仪表礼仪

1. 发型
2. 面容
3. 个人卫生
4. 着装

二、仪态举止礼仪

1. 站姿端庄
2. 坐姿优雅
3. 走姿干练
4. 蹲姿大方
5. 眼神交流
6. 神态表情
7. 工作中的行为礼仪

三、医护语言沟通礼仪

1.语言规范

2.语言艺术

3.电话礼仪

四、涉外工作护理礼仪

1.涉外基本礼仪要求

2.涉外通用礼仪原则

3.涉外护理禁忌事项

第三章 各岗位医护人员礼仪规范

一、医生服务礼仪规范

1.服务职责

2.技能与礼仪规范

二.护士服务礼仪规范

1.服务职责

2.技能与礼仪规范

三、导医咨询服务礼仪规范

1.服务职责

2.技能与礼仪规范

四、医技人员礼仪规范

1.服务职责

2.技能与礼仪规范

五、医务人员礼仪规范

1.窗口服务人员

2.后勤人员

3.行政管理人员

第四章 医患沟通礼仪与技巧示范

一、常见沟通技巧与问题处理

1.与病人沟通是的语气

2.医护人员常用礼貌性语言

3.医护询问患者病情的技巧

- 4.倾听病人倾诉的技巧
- 5.适当鼓励患者的方式
- 6.查房中四大主要技巧
- 7.面对医患纠纷的处理
- 8.面对应激的残疾人士
- 9.行动不便者外出检查
- 10.对老年患者的护理
- 11.对儿童病人的护理
- 12.对临终病人的护理
- 13.面对亡故病人家属
- 14.病人床头桌的处理
- 15.病房摆花的禁忌
- 16.催交住院押金时的言语
- 17.婉言谢绝的方式与技巧
- 18.医护人员要善用抚触沟通方式
- 19.回答病人家属询问的技巧

二、医护人员服务忌语