

疫情后动线医护服务礼仪与沟通

课程背景：

2020 疫情后的中国，一方面再次凸显出医护人员勇于逆行、守护世界的献身精神，感动每一个人；另一方面医疗投诉又在工作、生活、新闻中屡见不鲜。不由得我们都在反思，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。每个见过的人都难以忘记方舱医院，医护人员给病人画的爱心卡片。这一切都在提醒我们，“以人为中心”！

这就要求广大医务工作者，站在患者和客户的角度上，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动线服务。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。我们越来越清楚意识到良好的沟通，将会使医患双方在交往中相互改变角度、增进了解、更加信任。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：疫情后卓越的医护服务意识和心态——带“心”上岗

- 一、从疫情攻坚战，领悟医护服务的真谛
- 二、疗愈的不仅仅是身体——马斯洛层次需求论
- 三、落日中的陪伴——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、如何提升自己的医护亲和力

1. 医护人员妆容的要求
2. 发式发型的职业要求
3. 面部、手部、皮肤的护理
4. 淡妆上岗——对美好生命的追求

二、医护人员化妆礼仪与技巧

三、医护仪容的禁忌

第三讲：医护服务职业化形象塑造——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：医护男士职业装着装秘籍

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 医护人员动线服务中的沟通接待礼仪

第五讲：见面前——医护服务精英电话沟通礼仪

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：见面中——零障碍医患沟通，“聊”出更多的温暖

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：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：动线管理——服务体验是核心竞争力

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素养，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