

《医护礼仪与高效沟通》

课程背景：

医护工作是一种极具艺术性的美，它是通过医护人员的言行、举止、仪容仪表和有效的沟通来体现的。良好的礼仪可以体现出医护人员的文化修养，是自尊敬人的表现。

医护人员在工作中注重礼仪可以反映出其敬岗、爱岗、对岗位工作的高度责任心和事业心。而提高医护人员的礼仪形象，也能塑造医疗机构整体的良好形象。提倡医务礼仪，规范和整合服务举止，已成为提升医院礼仪形象和服务竞争力的核心。

讲师：高级礼仪培训师 路瞳

课程收益：

1. 全面系统地掌握医护礼仪及医护行为规范的基本内容；
2. 提高医护沟通能力，全方位掌握在医疗工作中应用到的高效沟通技巧及礼仪，提高工作效率，建立良好的医患关系；
3. 促进医护人员在工作态度、知识和技能等方面得到提升；
4. 树立医护人员职业形象，礼待患者，有效提升医疗机构的社会信赖感，塑造专业的医护职业形象。

课程风格：

授课讲师有多年医护综合能力提升培训经验，注重实操训练与落地，授课方式独特、高效，贴合医院实际情况，实用、简单、易学。通过讲师演绎、自我测试、案例分析、视频观摩、互动练习、

情景模拟、实操演练、小组讨论等教学方法，突出学员自我练习及亲身体验的重要性。

课程时间：6 小时

课程对象：医生、护士、导医、医技、收费、药剂、行政后勤等全体员工

课程大纲

第一模块：医护服务礼仪概述

思考：如果你去医院看病，喜欢什么样的医护人员？

1. 国内医护服务三大境界
 - (1) 关注流程及规范
 - (2) 关注患者需求
 - (3) 关注患者体验
2. 何为患者体验
 - (1) 患者满意度
 - (2) 医护服务危机定律
 - (3) 医护服务的双重功能
3. 医护礼仪的重要性
 - (1) 医护礼仪的重要性认知
 - (2) 首因效应、七七铁律、五五三八七原则
4. 医护人员服务理念提升
 - (1) 马斯洛需求层次理论与医护服务意识

(2) 医护人员服务理念提升与个人发展

教学方式：热身游戏、互动、讲解

第二模块：医护形象礼仪

1. 医护仪容礼仪

(1) 医护人员（男士）发型规范

(2) 医护人员（男士）干净整洁面容要求

(3) 医护人员（女士）发型打造规范

(4) 医护人员（女士）职业妆容

a . 医护妆容（部分岗位）的三大作用

b . 医护职业妆容打造步骤——化妆规范

2. 医护仪表礼仪

(1) 医护人员（男士）着装规范

a . 着装规范及内搭要求：工作服、内搭要求

b . “TPO”原则

c . 配饰的选择与搭配

d . 医护人员（男士）着装禁忌

案例分析及实景演练

(2) 医护人员（女士）着装规范

a . 着装规范与内搭要求：工作服、燕帽/圆帽的佩戴、内搭要求

b . 配饰的选择与搭配

c . 医护人员（女士）着装禁忌

d. 鞋袜的选择

案例赏析 你是这样的医护人员吗？

案例分析及实景演练

第三模块：医护举止礼仪

1.医护人员标准站姿

(1) 医护人员（男士）标准站姿的规范

理论讲解+现场实操训练

(2) 医护人员（女士）标准站姿的规范

理论讲解+现场实操训练

2.医护人员标准坐姿

(1) 医护人员（男士）标准坐姿的规范

理论讲解+实操训练

(2) 医护人员（女士）标准坐姿的规范

理论讲解+实操训练

3.医护人员标准行姿

(1) 医护人员（男士）标准行的规范

理论讲解+实操训练

(2) 医护人员（女士）标准行的规范

理论讲解+实操训练

案例：某三甲医院医护人员接待病人案例

现场演练：

4.医护人员手势礼仪规范

- (1) 医护服务入座手势标准（护士岗位、医生岗位、医技岗位、行政岗位等）
- (2) 医护服务指引手势标准（所有岗位）
 - a . 面向患者近距离指引：横摆式手势
 - b . 面向患者远距离指引：直臂式手势
 - c . 面向患者楼层或大屏幕指引：斜上摆式手势
 - d . 面向患者电梯内部指引：提臂式手势（电梯员岗位）
 - e . 面向患者等病房或会议室指引：回摆式手势（护士岗位、行政岗位等）
- (3) 医护服务指导填单手势标准（护士岗位、医技岗位、导医岗位、窗口岗位、行政岗位等）
- (4) 医护服务递接物品手势标准（护士岗位、窗口岗位、行政岗位等）
- (5) 医护服务其他手势标准（所有岗位）
- (6) 医护服务鞠躬礼仪
 - a . 15 度：迎接患者（导医、慢性病、整容科等护士岗位、窗口岗位等）
 - b . 30 度：感谢患者及家属（护士岗位等）
 - c . 45 度：处理投诉、道歉（护士岗位等）
- (7) 护士岗位举止礼仪
 - a . 推治疗车及开关病房门举止礼仪

b. 夹病历夹举止礼仪（如使用电子病历的医院此环节略过）

c. 端治疗盘举止礼仪

医护服务礼仪综合举止强化实训

第四模块：医院窗口岗位、医技岗位服务流程及礼仪 细节

1. 导医岗位礼仪

(1) 导医岗位礼仪流程：

a. 相迎

b. 询问

c. 解释

d. 引导

e. 归位

(2) 导医岗位礼仪细节

a. 导医表情礼仪

b. 导医举止规范

c. 导医语言礼仪及话术

导医岗位实训环节

2. 挂号、收费窗口岗位礼仪

(1) 挂号、收费窗口岗位礼仪流程：

a. 相迎

b. 核对

c. 告知

d. 相送

(2) 挂号、收费窗口岗位礼仪细节

a. 挂号、收费窗口表情礼仪

b. 挂号、收费窗口举止规范

c. 挂号、收费窗口语言礼仪及话术

挂号、收费窗口岗位实训环节

3. 药房窗口岗位礼仪

(1) 药房窗口岗位礼仪流程：

a. 相迎

b. 核对

c. 说明

d. 相送

(2) 药房窗口岗位礼仪细节

a. 药房窗口表情礼仪

b. 药房窗口举止规范

c. 药房窗口语言礼仪及话术

4. 医技岗位礼仪

(1) 医技岗位礼仪流程：

a. 相迎

b. 告知

c. 请求配合

d. 提示

(2) 医技岗位礼仪细节

- a. 医技岗位表情礼仪
- b. 医技岗位举止规范
- c. 医技岗位语言礼仪及话术

医技岗位实训环节

第五模块：医护交往礼仪

1. 称呼礼仪（行政岗位、医生岗位、护士岗位）

- (1) 称呼原则
- (2) 称呼禁忌

2. 握手礼仪

理论讲解+实操训练

3. 介绍礼仪

- (1) 介绍顺序
- (2) 介绍方式

理论讲解+实操训练

4. 座次礼仪（行政岗位）

5. 乘车礼仪（行政岗位）

第六模块：医护高效沟通

1.认识医患沟通

游戏

- (1) 医患沟通中的两组数字
- (2) 医患沟通漏斗图

2.医患沟通礼仪及技巧

(1) 医患沟通技巧一：心态调整

a . 成功公式

b . “七色情绪谱”

(2) 医患沟通技巧二：重视和耐心

a . 马斯洛需求层次理论

b . 医患投诉增多的深层次原因

c . 耐心三阶段及对策

(3) 医患沟通技巧三：适宜的微笑

a . 医患沟通中适宜的微笑与不适宜的微笑

b . “三不要”和“四一样”

(4) 医患沟通技巧四：肢体语言与患者满意度

a . 医护人员肢体语言与患者满意度

b . 肢体语言的秘密

(5) 医患沟通技巧五：恰当赞美

a . 三 A 原则

b . 赞美技巧

游戏

(6) 医患沟通技巧六：倾听技巧

a . 医护工作中的倾听的姿态

b . 医护工作中的目光角度等

(7) 医患沟通技巧七：不争执求一致

- a . 医护服务重中之重
- b . 化解服务争执六步走
- c . 医护投诉处理步骤

(8) 医患沟通技巧八：文明用语显素养

- a . 敬语的使用
- b . 语气和语调的运用

(9) 医患沟通技巧九：应对不同患者的沟通技巧——DISC 沟通技巧

高 D 型患者沟通技巧

高 I 型患者沟通技巧

高 S 型患者沟通技巧

高 C 型患者沟通技巧

西游记人物 DISC 分析

教学方式：演示、案例、互动、游戏等