

医患关系处理及医务服务意识提升

授课讲师：何慧

■ 培训目的及意义(Meaning)

患者第一、服务至上是当今医疗行业经营的精髓，尤其对于医疗行业而言，对服务品质的要求更高。没有统一的高品质医护礼仪，必将对医院口碑造成影响。因此，优质的五星级医务服务成为医疗行业走向卓越的根本。

本课程将通过几大模块，重点提升参训人员职业化行为以及医患咨询沟通等，提升参训人员整体职业素质，打造行业之美好形象，使我们的员工举手投足间真正能体现医院的形象，从而塑造医院的美誉度与顾客的满意度；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！

■ 课程效果 (Effect)

- 1、认知金牌服务品质的内涵
- 2、运用医护礼仪技巧进行患者服务及沟通
- 3、整体提升服务沟通意识，快速解决潜在医患矛盾冲突

■ 课程对象 (Object) 医护相关人员

■ 培训方法(Methods)结合成人的学习特点和喜欢的学习方式，讲师采用讲学互动，团队竞赛，小组分享等

■ **培训时限(Time)** 6小时/天 共 1天

课程主体内容 (Main points)

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与目标以及工具说明
第一节： 高品质服务的基石—— 医院服务意识锻造	<p>随着人们思维方式的转变，服务的需求越来越精细、个性、以及走心，在医院待客服务中，如何让员工完胜机器人般机械式服务？如何体现服务的温度？</p> <p>课程团队游戏导入</p> <p>一、头脑风暴：你眼中的高品质服务体验</p> <p>二、案例分享：《这是一个变化的世界》</p> <p>三、理论知识导入</p> <ul style="list-style-type: none">1、服务是企业生存的命脉<ul style="list-style-type: none">1) 可怕的服务循环图2) 医疗行业客户流失数据分析3) 医疗行业客户的心理诉求2、服务的金字塔模型3、何为现代化精细服务	<p>课程目标：</p> <p>在全院的不同岗位中，如何提升自己的服务能力，规范服务细节，从“动能”也就是学员的价值点为基础，进行挖掘和调整。</p>

	<p>案例分享：《超级VIP之旅》</p> <p>四、 专业化服务技巧训练</p> <p>1、服务对于我的意义和价值</p> <p>2、精细化服务讨论总结</p> <p>3、技巧训练：我所经历的一次难忘的服务</p> <p>五、聚焦服务核心竞争力</p> <p>测评工具：根据自己在医院中的服务对象，怎样聚焦核心竞争力？提高服务品质？</p> <p>六、课程成果分享及阶段性总结</p>	
<p>第二章节：</p> <p>医务人员沟通的亲合力表达及医患关系处理</p>	<p>如何减少工作中的沟通成本？如何快速走进他人的心门？如何快速帮患者处理问题……这一切问题的答案都要从对话源头开始梳理</p> <p>一、 沟通的定义</p> <p>视频：这是真正有效沟通吗？</p> <p>二、实际工作中我遇到的问题是？</p> <p>讨论：我们在工作当中实际遇到的问题有哪些？</p> <p>三、沟通的框架模型</p> <p>练习：如何在沟通中建立此框架</p> <p>四、同理心是解决医患紧张关系的根本</p> <p>1) 同理心的定义及标准</p> <p>2) 常见的医务工作者错误的“沟通”方式</p>	<p>课程目标：</p> <p>通过培训使医务人员系统的学习同理心沟通技巧，服务好每一个到来的病患及病患的家属，并有效处理医患关系</p>

3) 同理心在工作中的积极影响

五、医患沟通的时机

1) 院前沟通

2) 入院时沟通

3) 入院后沟通

4) 住院期间沟通

5) 出院时沟通

六、如何拉近与患者的关系——听的技巧

1、聆听寻找客户心理诉求

1) 服务倾听的那些事：案例分析

2) 服务倾听中常见障碍

七、如何让来访者畅所欲言——问的诀窍

1) 好问题成就好人生

2) 问话技巧模拟练习

八、如何让患者更喜欢——说的技巧

1) 引导患者的话术技巧

2) 如何一句话处理反对意见

3) 如何一句话同频同理心

实战练习：根据电话服务的实际场景进行拆分式练习，分别进行“听”“说”“问”不同情境的实战演练：**医院投诉是好事还是坏事？讨论：对于医院和个人的价值点在哪里？**

	<p>九、快速处理患者情绪的 234 降火法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 如何进行快速感谢拉近距离 2) 用行动引导成统一战线 3) 表决心与患者共同面对 <p>综合练习；根据医院实际情况进行模拟演练</p> <p>十、医务人员职业谈吐训练</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、职业语言：声音与语言 2、职业风度 态度诚恳大方 3、表达得体准确 <p>课堂练习：入院 1 案例：发药 2 案例；催款 3 案例</p> <p>十一、职能部门接待用语——各岗位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、导医台服务敬语 2、挂号收费处服务敬语 3、住院部服务敬语 4、药房及检验窗口服务用语 5、彩超室、心电图室服务敬语 6、住院部医生服务敬语 7、护理人员服务敬语 <p>案例示范及作业布置：课堂中标准模板展示给大家，每个部门现场进行自己部门的常用敬语整理及练习</p>	
<p>第三章节：</p>	<p>一、情绪“主宰”人生</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 情绪是如何控制我们的行为的？ 	<p>课程目标：</p>

<p>医务人员的情绪管理及心理调节</p>	<p>2) 工作中决定情绪的关键因素</p> <p>二、如何处理工作中积压的情绪</p> <p>1) 消极情绪产生的原因与根源</p> <p>2) 快速情绪处理方法</p> <p>3) 治本的情绪治疗法</p> <p>三、自我能量调节——工作压力快速释放</p> <p>1) 身体休息 VS 大脑休息</p> <p>2) 测试你的身体能量</p> <p>3) 如何真正释放大脑压力—禅呼吸法</p> <p>案例分析：工作中常见的情绪压力处理案例</p> <p>案例训练：根据工作场景进行练习</p>	<p>作为医务人员如何调节自己的能量和情绪状态，保持良好的工作状态，并对患者产生积极影响，至关重要。</p>
<p>第四章节：场景实操&结训</p>	<p>1、网上测试或考核</p> <p>2、针对课程中的细节进行提问答疑</p> <p>3、所有章节总结回顾</p> <p>4、行动方案：学习内化</p>	<p>课程目标：</p> <p>总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果</p>
<p style="text-align: center;">课程结束</p>		