

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、认知金牌医务服务品质的内涵
- 2、运用医护服务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) 医务相关人员

■ 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>案例分享：《超级VIP之旅》</p> <p>四、专业化服务技巧训练</p> <ul style="list-style-type: none">1、服务对于我的意义和价值	<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>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>医务人员沟通的亲和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>3) 同理心在工作中的积极影响</p> <p>五、医患沟通的时机</p> <p>1) 院前沟通</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>

- 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？**

九、快速处理患者情绪的 234 降火法

- 1) 如何进行快速感谢拉近距离
- 2) 用行动引导成统一战线

	<p>3) 表决心与患者共同面对</p> <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> <p>1、职业语言：声音与语言</p> <p>2、职业风度 态度诚恳大方</p> <p>3、表达得体准确</p> <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> <p>1、导医台服务敬语</p> <p>2、挂号收费处服务敬语</p> <p>3、住院部服务敬语</p> <p>4、药房及检验窗口服务用语</p> <p>5、彩超室、心电图室服务敬语</p> <p>6、住院部医生服务敬语</p> <p>7、护理人员服务敬语</p> <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：医务人员的情绪管理及心理调节</p>	<p>一、情绪“主宰”人生</p> <p>1) 情绪是如何控制我们的行为的？</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>课程目标：</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</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>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：</p> <p>场景实操&结</p> <p>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>课程结束</p>		