

医护礼仪——医护人员服务礼仪素养提升

(李同玉)

课程背景：

医疗投诉持高，医患沟通不当，随着医疗市场的逐渐开放，医疗行业的竞争不断加剧，医护人员的工作已从传统的“治病救人”的功能模式，提升到现在“真心、真情，以患者为核心”的体验式医疗服务。

这就对广大医护人员提出了更多的服务要求，医护人员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服务规范。医疗工作是一种高科技，高智慧、高风险的职业。我们越来越清楚的意识到良好的沟通，真诚的服务将会使医患双方在交往中相互增进了解，增进信任。所以在良好的医疗技术下，医疗服务就是体现一辆行业竞争力的绝对“软实力”。

课程收益：

- 了解礼仪的重要性，了解礼仪的含义、发展，了解医护行业医患矛盾的根本性内在因素，有意识地提高自身礼仪素养，有效提高服务意识，改善服务心态，把服务当作对患者的第一关怀，从单一的治病救人延伸到服务关爱，救死扶伤。
- 详细了解医护人员的岗位职业，服务核心要求，从细节着手，细致化服务流程，实操演练通过实践熟练掌握医护人员服务的流程与规范动作，注重窗口服务，引领服务，掌握从服务到特定服务的流程，塑造专业性服务礼仪。
- 全面提升医护人员的个人形象，了解职业形象行业的划分规则，了解医护人员工作中发型、首饰、衣着的配搭原则与规范。提升行业形象，重塑窗口形象服务影响力。
- 了解患者心理，感知并尊重接纳患者的情绪感受，切身为患者考虑提供相应的关爱服务，面对患者的需求、不满，通过有效沟通、接纳、情绪理解的沟通技巧，化解患者的不满情绪，将投诉减少到最低，改善医患关系。
- 统一医护服务标准，展现医疗行业从业人员的良好形象，全面提高竞争力，通过通关考核流程，全面提升医疗从业人员的职业形象、职业服务礼仪、职业行为和沟通技巧。

课程时间：1-2天，6小时/天

课程对象：医护人员

课程方式：PPT授课，通过互动讲授、案例分析、示范练习、角色模拟、讨论游戏、视频赏析、学员互动、情景展示、实战演练

课程特色：

- 脑转动体验：讲授理念、搭建模型、案例分析、案例研讨
- 心感动体验：游戏体验、影音观摩、测评解读、感受分享
- 手行动体验：工具传授、现场演练、课后计划、行动承诺

课程大纲

第一讲：礼仪发展与真诚的医护服务意识和心态

一、礼仪的起源与发展

1. 礼仪的核心
2. 医护礼仪的作用及重要性

3. 医护人员角色定位

- 1) 用心服务：假如我是一名患者
- 2) 主动服务：要做的正是对方正在想的
- 3) 变通服务：工作标准是规范但患者满意才是目标
- 4) 爱心服务：服务不是仅仅赚钱一份工资
- 5) 激情服务：抱怨投诉是必然的

二、医护服务礼仪的八大原则

1. 宽容原则
2. 敬人原则
3. 自律原则
4. 尊重原则
5. 适度原则
6. 真诚原则
7. 随俗原则
8. 平等原则

三、我是谁？他们需要什么样的我？

1. 面对客户我是谁？客户需要什么样的我？
2. 面对同事我是谁？同事需要什么样的我？
3. 面对领导我是谁？领导需要什么样的我？
4. 面对家人我是谁？家人需要什么样的我？

分组讨论头脑风暴：我们要做什么样的我？

实操演练：情景扮演（对服务不满的客户）

解决问题：运用技巧（分析客户期待、运用服务技巧、满足客户期待的法则，灵活处理、降低客户的不满意度）

第二讲：医护服务温暖仪容仪表礼仪——打造属于医护人员的亲和力

一、如何提升自己的亲和力

1. 医护人员的印象管理，亲和力妆容塑造
2. 医护人员发式发型的职业要求

3. 医护人员面部、手部、皮肤的护理
4. 医护人员首饰佩戴的禁忌
5. 医护人员香水使用的禁忌原则

二、医护人员服务形象锻造——着装原则

1. 医护工作场合的着装原则

- 1) 职业医护人员着装的TOP原则

2. 女性医护人员的形象锻造

- 1) 医护职业着装的要求与禁忌
- 2) 岗位发型、妆面的要求与禁忌
- 3) 医护人员丝巾、发网的佩戴原则
- 4) 医护人员皮鞋的穿着禁忌

3. 男性医护人员的形象锻造

- 1) 医护职业着装的要求与禁忌
- 2) 医护人员衬衫的穿着细节
- 3) 医护人员皮鞋的穿着禁忌
- 4) 关注细节（体味、鼻毛、指甲、头发）

实操演练：分小组形象互检 老师实际指导

三、职业人化妆礼仪与技巧

1. 职业淡妆的化妆技巧——妆却有无
2. 医护人员化妆品的选择

实操演练：老师实际指导 分小组实际演练

四、职场仪容的禁忌

第三讲：医护服务精英仪态、仪表礼仪——此无声胜有声

一、医护服务精英的仪态礼仪规范

1. 医护人员的站姿与坐姿

- 1) 男士的标准站姿与禁忌
- 2) 女士的标准站姿与禁忌
- 3) 标准坐姿规范
- 4) 男士的标准坐姿
- 5) 女士的标准坐姿与技巧
- 6) 医护人员坐姿的常规禁忌
- 7) 为什么医护人员不可以翘二郎腿？

实操演练：老师实际指导 分小组互动练习

二、医护服务人员面部表情礼仪塑造

1. 商务人士的面目礼仪
2. 贵人笑的新说

- 1) 微笑——最真诚的语言
- 2) 微笑练习法
3. 善用你的“目光”
4. 把控好你的视线

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

第四讲：医护服务接待礼仪——细节决定成败

一、医护接待、沟通的细节

1. 服务接待中的讲解与示意规范

- 1) 肢体语言
- 2) 语言处理
- 3) 表情控制

2. 专业的手势（引领、指人、指物）

- 1) 表示尊重的惯例与细节要求
- 2) 日常的手势禁忌
- 3) 适当借助工具
- 4) 邀请手势礼仪
- 5) 入座手势礼仪
- 6) 指示手势礼仪

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

3. 标准取物姿势

- 1) 高、低处取物要求
- 2) 标准蹲姿规范

4. 递送物品的规范

- 1) 递送的尊重技巧
- 2) 书本、单据、纸张等的递送
- 3) 尖锐物品递送禁忌
- 4) 茶杯、水杯的递送要求

二、医护服务礼仪公共场合服务礼仪

1. 电梯的服务礼仪

- 1) 进出电梯
 - 2) 电梯内的位置安排
 - 3) 电梯内的交谈与话题把控
- #### 2. 替他人做介绍的规范与顺序

3. 握手的礼仪

- 1) 握手的时机与规范
- 2) 握手的禁忌
- 3) 最美好 de 一米线
4. 座次礼仪（医生办公室、会客厅、会议室）

5. 医护人员陪同礼仪塑造

- 1) 陪同引导
- 2) 上下楼梯

- 3) 进出电梯
- 4) 进出房门
- 5) 叩门的禁忌

第五讲：医护服务人员沟通礼仪——如何沟通才能拉近医患关系、解决医患矛盾？

一、有效沟通与第一印象

1. “老巫婆效应”

- 1) 走出“7”秒第一印象的怪圈
- 2) 何为7秒第一印象（神秘的首因效应）
- 3) 第一印象包含的三个要点
- 4) 第一印象是把“双刃剑”
- 5) 如何把握第一印象的塑造

2. 有效沟通的重要性

3. 态度性技巧

4. 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

二、言语沟通技巧

1. 合适称谓
2. 合适的开场
3. 问话的开放式和封闭式提问
4. 语言妥贴抚慰
5. 言语中的禁忌

三、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

四、医护人员的服务接待用语规范

1. 问候用语
2. 迎送用语
3. 请托用语

4. 致谢用语
5. 征询用语
6. 应答用语
7. 赞赏用语
8. 祝贺用语
9. 推托用语
10. 道歉用语

第六讲：医护人员日常服务接待中的不满情绪处理范式

1. 了解情绪的秘密：发泄的是情绪还是事件本身
2. 表示重视与尊重：座位安排、特殊照料与尊敬情绪
3. 被接纳的情绪：接纳比公平更有效
4. 充分道歉：结果比讲道理更重要
- 5. 收集信息：了解问题所在**
 - 1) 再次征求对方意见：权限之内提出解决方案
 - 2) 化解领导出面的尴尬，理解与沟通
 - 3) 积极主动给出解决方案
 - 4) 努力将客户的不满意值降到最低
 - 6) 有效沟通：让对方成为“焦点”与家人
 - 7) 能量杯循环的秘密——医护人员压力释放与循环
 - 8) 接纳自己的情绪——我们的情绪可以被接纳，未必要发泄

第八讲：关注患者内在的需求，提升人文关怀核心竞争力

1. 亲和尊敬的接待礼仪
2. 细致周到的服务礼仪
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，及时疏导沟通，满足患者需求
6. 同理沟通，耐心细心处理医患纠纷

第九讲：情景模拟通关考核