

《医护人员的服务礼仪与技巧实训》

课程方案

【课程时间】1-2天（6个小时/天）

【课程对象】医院、基层／公共卫生机构、疗养院、整形医院、健康会所等的医护人员

【课程方式】理论讲授 + 实操训练 + 情景模拟演练 + 案例分析

【课程特色】

- “学中做，做中觉”为主旨的体验式内训课堂，让培训更加落地；
- 课堂气氛轻松活跃，团队性、互动性、参与性让学习更加新鲜、快乐、高效；
- 视需要当场考核（书面／命题式实操／模拟），深度巩固和强化学习成果。

【课程提纲】

一、医护人员的“职业化”服务管理

- 1、 医护人员服务一定要“职业化”
 - A、 “职业化”的概念
 - B、 当前医疗环境下医护人员必备的八大“职业化”服务心态
- 2、 医护人员服务的潜动力管理——服务意识
 - A、 何为服务意识？
 - B、 服务意识到底从何处来？
 - C、 服务意识的心理阻碍分析
 - D、 医护人员应该具备什么样的服务意识
- 3、 医护人员的职业道德
 - A、 公共卫生
 - B、 公共道德
 - C、 集体利益

二、医护人员的“职业化”形象管理

- 1、“第一印象”与“品位”的管理
 - A、“第一印象”管理都“管”些什么？
 - B、“职业化”的服务形象规范
 - a) 工装的穿着规范
 - b) 女性医护人员的形象细节——头发、妆面、首饰、配饰等
 - c) 男性医护人员的形象细节——头部、配饰、体味、指甲等
 - d) 精神面貌

2、一动一静之间——举手投足体现专业

- A、 表情的“亲情式”管理
 - a) 用眼神尊重病患及家属
 - b) 用目光沟通病患及家属
 - c) 用微笑感染病患及家属
- B、 亲切得体的服务姿态
 - a) 日常服务场景中的各种不雅仪态
 - b) 从心理学角度解读病患及家属眼中的不雅仪态
 - c) 站姿
 - d) 坐姿
 - e) 走姿/走中停
 - f) 蹲姿
 - g) 鞠躬
- C、 服务手势的使用规范
 - a) 指引指示的标准动作
 - b) 使用手势的重要细节：姿势优美、到点到位
 - c) 邀请或征询的规范
 - d) 资料填写时的工具辅助

三、医护人员的“职业化”语言管理

- 1、 医护人员服务用语的基本要求
 - A、 符合礼貌
 - B、 准确、生动、丰富、灵活
 - C、 注意语气、语调和语速
 - D、 擅用温馨提醒
- 2、 医护人员的服务禁语
 - A、 一般常见禁语
 - B、 病患及家属询问时的禁语
 - C、 病患及家属有疑问时的禁语
 - D、 病患及家属有意见时的禁语
 - E、 设备故障时的禁语
 - F、 医生正忙时的禁语
- 3、 医护人员的十大类文明规范用语
 - A、 问候类
 - B、 迎送类
 - C、 应答类
 - D、 征询类
 - E、 请托类
 - F、 致谢类
 - G、 道歉类

- H、 祝贺类
- I、 推托类
- J、 赞赏类

四、 医护人员的“职业化”行为管理

(模拟演练 + 指导训练：日常服务流程场景式模拟)

1、 科室礼仪

- A、 寒暄问候
- B、 出入科室
- C、 偶遇领导

2、 电话礼仪

- A、 拨打电话
- B、 接听电话
- C、 挂断电话
- D、 特殊情况处理

3、 接待礼仪

- A、 日常迎送时
- B、 解答咨询时
- C、 引领陪同时
 - a) 一般行进
 - b) 上下楼梯
 - c) 进出电梯
- D、 递送物品时
 - a) 递送中的尊重
 - b) 身份证、医保卡、证明信、单据、排队号票等私人物品的递送
 - c) 茶杯、水杯、咖啡杯、一次性纸杯、矿泉水等的递送
 - d) 剪刀、笔等尖锐物品的递送
 - e) 让对方签字时如何递笔
- E、 替他人做介绍时
 - a) 介绍的内容
 - b) 优雅的介绍动作
 - c) 介绍顺序
- F、 握手时
 - a) 握手的场合与时机
 - b) 握手的正确规范与误区
 - c) 通过握手“解读”他人的技巧
- G、 递送/互换名片时
 - a) 递送名片的场合和时机
 - b) 递送名片的规范与禁忌
 - c) 互换名片的规范与禁忌

- d) 一对多发名片的顺序与禁忌

五、医护人员的“职业化”沟通管理

1、正确认识与病患及家属的服务与沟通

- A、 医护人员的服务范围
- B、 医护人员对病患及家属的五大服务原则
- C、 沟通的概念
- D、 阻碍医护人员与病患及家属沟通的因素
- E、 中国式沟通的特点
- F、 与病患及家属沟通的终极目的

2、性格分析法应对不同类型的病患及家属

(测试：一分钟性格测试)

- A、 老虎型
- B、 孔雀型
- C、 考拉型
- D、 猫头鹰型
- E、 变色龙型

3、高情商的沟通技巧——“望、闻、问、切”

(游戏：听从指挥游戏)

- A、 尊重对方
- B、 恰当的提问
- C、 易地而处的倾听
- D、 准确的表达——用对方喜欢的方式去说
- E、 及时有效的反馈
- F、 学会赞美

4、打好心理战——接近病患及家属的九大步骤

- A、 吸引注意力——第一步
- B、 建立良好的第一印象——八步走

六、医护人员的“职业化”抱怨与投诉处理技巧

(情景模拟+案例分析：学员常见案例情景模拟重现)

1、 病患及家属抱怨与投诉的理由

- A、 对医疗项目资料及相关药品的投诉
 - a) 价格与计价不符或价格比其它超市高
 - b) 医疗项目资料及相关药品品质质量存在问题
 - c) 相关药品过期
 - d) 与标示不符（海报、医疗项目资料及相关药品外包装不清楚）
 - e) 缺货
- B、 对服务的投诉
 - f) 医护人员态度不佳

- g) 医院效率过低
- h) 服务项目或医疗资源不足
- i) 现有服务作业不当
- j) 缺少人文关怀
- k) 安全问题 (意识事故的发生和环境卫生不良)

2、 处理不满与投诉的原则

- A、 保证病患及家属所处环境的“安全”
- B、 团队协作的精神与技巧
- C、 忌当众了事
- D、 不僭越权力
- E、 有凭有据

3、 平息“风波”七步大法——先解决心情，再解决事情

- A、 表示充分的尊重和重视——“工具”很重要
- B、 让对方尽情发泄并认真倾听和记录——排解愤怒
- C、 充分道歉——控制事态稳定
- D、 收集并重置信息——了解问题所在
- E、 再次征求对方意见——提出解决方案
- F、 伺机搬出权威——“领导”的作用
- G、 跟踪服务——留住信任

4、 处理患者及家属抱怨或投诉时的 14 个注意事项