


XXX 医院医护人员服务礼仪培训计划

课程研发  乌日娜

培训对象  XXX 医院全体医护人员

培训效果

通过培训师对医院医护人员服务意识、服务形象、医患交往举止、医患沟通等内容的讲解、案例列举、操作示范、参与模拟等，从而提升医务工作者的形象魅力、服务素养、和谐医患关系，以及提升医院的社会形象和竞争力。通过本培训，达到效果：

- ◆ 提升医务工作者的服务意识；
- ◆ 掌握医护人员微笑服务技巧；
- ◆ 掌握医患沟通中的用语禁忌；
- ◆ 上下级及平级之间有效沟通；
- ◆ 了解工作场合服务形象禁忌；
- ◆ 提升患者接待中的细节规范；
- ◆ 提升礼仪素养和谐医患关系；
- ◆ 增加企业的软竞争力；

培训对象

医院医生、医生助理、护士、导医、行政人员、后勤服务人员

培训周期 (根据医院的需求情况)

理论讲授：3 小时 (根据医院的实际人数和实际情况分批次进行)

实操练习：9 小时 (实际岗位练习服务接待、服务流程、服务话术、医患沟通，每岗每人按服务标准执行)

培训计划

序号	内 容	具体课程安排	培训岗位
1	第一讲 医护人员职业素养	职业化的心态塑造；职业心态的重要性；心态修炼与调整；医护职业必备的心态；如何成为病患眼中的最好医护人员。	全体医护人员 (侧重培训医生及医技人员)
2	第二讲 医护人员形象礼仪	服务中的“首因效应”；如何更好的展示服务行业人员的形象，如何进行自我修饰；包括头部、面部、手部修饰；标准的站姿、行姿、坐姿、蹲姿、鞠躬礼仪。医护人员的服饰要求：工装制服的着装原则。 (模拟现场：角色扮演情境演练)	全体医护人员
3	第三讲 会面礼仪	如何文明待客、礼貌待客、热情待客，重点：导医台人员如何做到来有迎声，问有答声，去有送声，其他医护人员应具备的基本修养。介绍礼仪的分类、方法及介绍过程中应把握的原则，能够根据实际情况及时准确地根据患者的需求介绍，包括介绍医院各个科室的详细情况；以及介绍中的称呼礼仪；以便为患者提供更好的服务 (模拟现场：情境演练)	全体医护人员 (侧重培训前台导医)
4	第四讲 接待礼仪	接待礼仪、迎访待客礼仪，位次排列引位礼仪——包括电梯位次排列引位礼仪、楼梯位次排列引位礼仪、走廊及大厅的位次排列引位礼仪、服务中如何注意自己的形象，包括表情的塑造，目光的训练。 (特定场景演练：角色扮演练习)	全体医护人员
5	第五讲 电话礼仪	固定电话形象礼仪，电话礼仪规范，拨打电话注意的问题，接听电话的礼仪。 移动电话形象礼仪，手机安全使用问题，拨打手机、接听手机礼仪。 (模拟场景演练)	网络咨询部及前台导医培训
6	第六讲 医患之间沟通礼仪	医务社交语言的运用原则，交谈的技巧，医、患沟通中的问题及处理方法。如何处理患者不满与投诉。处理患者不满的重要性，及常见错误行为，做到正确处理实际沟通接待中出现的问题，如何进行有效的沟通。 (模拟场景演练)	全体医护人员 (侧重培训医生及护士)

👉培训实施：

1、参加培训人员：医院各科室专家

主任医师及副主任医师、全体医生助理

导医、收费医务人员、药房医务人员

各科室医护人员

网络咨询人员

2、培训方式：

2.1 研讨会：

◆参加人员：院长、副院长、执行院长、各个科室专家、培训讲师

◆时间：1——2 小时

◆方式：学习、研究、讨论

◆课题：如何增强医生的服务意识，提高医生的服务能力

◆流程：①主持人主持开场白，院长发言 ②针对研讨课题分组讨论 ③总结归纳：院长及培训讲师分别总结

2.2 其他参加培训医务人员采用理论讲解、互动参与、角色扮演为主要培训形式；

👉培训评估考核（根据医院需求）

1、所有培训结束后，选择时间进行集中考核，考核的办法分为理论考核和服务实操考核。单项理论考核的内容包括服务礼仪培训的内容：服务意识、形象礼仪、服务流程标准、服务话术标准，沟通礼仪等。

2、每次考核的成绩将以平均分的形式参与最终评定。各项考核分数占比为：理论考核 40%，实操考核 60%

👉培训说明

- 1、业培训品质、打造良好的培训效果；
- 2、培训场地需适当宽敞，以便培训时做参与、示范之用；
- 3、培训现场需配备扩音器（话筒）、投影仪等多媒体设备；
- 4、可随时对讲解培训内容提出意见，以便进行必要调整；

培训讲师：乌日娜