

和谐医患·医礼同行

--医务礼仪

课程介绍

随着生态环境的变化、科技的发展、社会的进步，医学模式也从过去单一生物医学模式转变到了生物—心理—社会医学新模式。习主席在健康中国战略提出要改善医疗服务的首要目标是让患者满意，也就是提高医疗技术水平和改善患者的就医体验。因此我们医务人员要重新定义自己的角色、审视自己的行为、提升“以患者为中心”服务意识”，重视以人为本的医学内核，牢记医学是人学，医道重温度，在提升医疗技术水平同时传递有暖心医疗服务，共建和谐医患关系。

本次课程以医疗行业的专业特征和医护群体共性和特性为依据，医疗服务细节和专业为落脚点，围绕“服务意识，服务形象，表情管理、举止规范、交往礼仪、科学流程、医患沟通、投诉处理”等 8 大版块讲解和阐述，助力医务工作者传递更有温度的服务。

培训目标

- 1、了解医疗行业特征，正确认识医疗服务意义。
- 2、正确定位服务理念，提升医务服务意识。
- 3、塑造专业服务形象，通过礼仪提升服务。
- 4、提供科学服务流程，创造优质就医体验。
- 5、提升医患沟通技能，共建和谐医患关系。

课程大纲

第一章：以人为本，行医艺术创造卓越

- 1、医学是人学，医道重温度
- 2、医疗服务的四个特征
- 3、以人为本的服务理念
- 4、服务意识和心态

第二章：气质修炼，塑造专业医护形象

- 1、医护形象的重要性
- 2、仪容仪表规范
- 3、着装原则和规范
- 4、医护着装禁忌

第三章：举止有度，职业仪态传递信任

- 1、站姿标准和禁忌
- 2、坐姿标准和禁忌
- 3、蹲姿标准和禁忌
- 4、走姿标准和禁忌
- 5、手势规范及不同场合应用
- 6、医护持物礼仪规范

第四章：表情语言，阳光心灵爱之源泉

- 1、眼睛-心灵窗户
- 2、微笑-冬日暖阳
- 3、共情-治愈的良药

第五章：彬彬有礼，日常交往传递和谐

- 1、迎送礼仪
- 2、引领礼仪
- 3、电梯楼梯礼仪
- 4、开关门礼仪
- 5、奉茶礼仪
- 6、介绍礼仪
- 7、电话礼仪
- 8、医患交往礼仪原则

第六章：流程科学，优质服务礼赢口碑

- 1、窗口岗位服务原则
- 2、窗口岗位岗前准备
- 3、导医窗口服务流程
- 4、挂号收费窗口服务流程
- 5、医技窗口服务流程
- 6、取药窗口服务流程

第七章：从心沟通，共建和谐医患关系

- 1、医患沟通概述
- 2、医患沟通方法
- 3、医患沟通时间
- 4、医患沟通的内容
- 5、医患沟通技巧
- 6、医患沟通忌语

第八章：巧对投诉，医患冲突转危为机

- 1、患者投诉及其原因
- 2、正确认识投诉价值
- 3、投诉转危为机三阶段
- 4、平息患者投诉的六部曲