

# 暖暖的爱，让你更美好《医护人员服务意识与沟通技巧提升》培训方案

主讲人：朱美林

## ■ 培训背景：

医院是社会服务的窗口，随着国家卫生改革的不断深入，部队、企业、院校所办的医院、卫生院已普遍向社会开放，再加上遍地的个体诊所，加剧了各医疗单位对有限的医疗市场的竞争。对于病人来说，面对众多的医院，要选择就医，常常是“慕名而至”，这个“名”就是医院的形象。医院形象是医院通过自身行为得到社会认可的医院文化的综合反应和外在表现，是社会公众对医院的综合评价和印象，既是医院综合实力的体现，也是医院社会效益的反映。一家好的医疗机构，除了注重医疗技术的精益求精外，优质服务应当始终是全体医护人员孜孜不倦的追求，医护礼仪是良性医患关系的基本组成部分，是提高服务质量，增加服务效益的必要手段。只有加强医护人员从气质到内心，以及服务意识和服务能力等方面的培养，提升医务工作人员整体职业素养，才能打造医院之美好形象，减少医患冲突，使医务人员得到患者及家属的信赖与喜爱，为医院带来更大收益，为行业树立卓越的品牌形象。

## ■ 课程目标：

- 本课程旨在进一步提升医务人员的责任意识、文明素养和服务能力，
- 树立起医务人员良好的个人形象，使优质医疗卫生服务内化于心、外化于行，
- 通过医护形象、服务礼仪、人文关怀、医患沟通等模块，塑造医务工作者白衣天使的美好形象，让医护人员具备诚恳、自信、热情、宽容的职业素质，
- 树立正确的服务观念，真正达成以患者为中心，让患者满意的终极目标。
- 促进医患关系的进一步和谐，令医疗机构在开放的医疗市场立于不败之地。

## ■ 培训效果呈现：

- 知识实战性：课程内容让学员掌握工作场合形象标准、掌握接待服务流程、掌握日常患者接待及特殊情况下情况接待的方式及重点患者的重视点方向，关键时刻的服务状态，让学员不但听得懂、记得住，而且用得上、做得到

● 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老师总结辅导，加快知识吸收，通过训练呈现完美职业形象

## ■ 授课对象：

医院全体医护人员、医美行业精英、孕产妇护理中心等医疗机构从业人员

## ■ 授课时间：

1天（6个小时）

## ■ 医护人员服务意识与沟通技巧提升课程大纲：

### 第一讲：美好的医护形象塑造

#### 一、塑造好你的第一印象

1. 什么是首因效应
2. 积极的视觉语言
3. 消极的视觉语言
4. 与患者及家属见面的最初一分钟该做什么
5. 医护人员自我形象对照检查

#### 二、男性医护人员着装要求

1. 男性发型要求
2. 手和手指要求
3. 衬衫领带要求
4. 鞋袜衣帽穿戴、快速领带打法！

#### 三、女性医护人员形象要求

1. 女性发型要求
2. 女性淡妆技法
3. 女性手部要求

4. 正确佩戴饰品
5. 皮鞋丝袜穿法、几款简易丝巾系法

## **第二讲：医疗行业窗口岗位接待**

### **一、窗口岗位服务规范**

1. 提前准备——“三个主动”
2. 岗前准备——“五个一样”
3. 岗前恭候——“四个做到”

### **二、窗口岗位服务禁忌**

### **三、窗口岗位接待规范**

1. 热情问候+适度表情+得体仪表
2. 服务工作中的“三声”
3. 服务工作中的“三到”
4. 不满意患者的做法 游戏互动：我真的做的对吗 + 换位思考

## **第三讲：医疗行业中的文明仪态与优雅举止**

### **一、医护人员基本礼仪训练**

1. 用哪些方式做到尊重服务对象，礼貌接待患者及家属
2. 站如松、坐如钟、得体地蹲，优雅的走
3. 指示、引领、邀请等服务手势的运用要领与训练
4. 狭路相逢“礼”者胜——与患者相遇如何礼貌待人

分组演练+团队 PK：优雅坐姿，大方行姿，挺拔站姿

### **二、医护人员文明语言训练**

1. 医护人员文明常用语
2. 面对病人的语气与措辞

3. 如何用委婉的语言表达内心感受
4. 如何用积极的语言引导病人健康心态

### 三、医疗工作中的禁忌语言

1. 门诊或窗口接待中的常见忌语
2. 入院后的病房忌语
3. 禁忌语言引发的矛盾和后患
4. 矛盾补救和积极的处理方法

## 第四讲：医患沟通

### 一、正确理解医患关系

1. 广义和狭义的医患关系
2. 医患沟通的内容
3. 找准沟通的基础
4. 如何理解患者心态
5. 医护人员阳光心态

### 二、沟通的三大途径

1. 语言沟通
  - 1) 语言沟通中的“六个一”
  - 2) 让沟通更顺畅的基本原则
  - 3) 语言沟通禁忌
2. 肢体与行为
  - 1) 倾听的艺术
  - 2) 身体与目光如何配合
3. 沟通中的人际距离与持物距离

分组演练：模拟表情礼仪和身体语言

## 第五讲：医护人员日常工作礼仪

### 一、日常工作“八个一”

### 二、如何让新入院患者产生归属感

### 三、一切从患者要求出发

1. 如何迎候患者
2. 如何询问相关信息
3. 有礼有节地引导患者进入病区

### 四、医护人员的首问责任

1. 不推脱
2. 有热心
3. 多关怀

## 第六讲：操作治疗礼仪与医护人文关怀

### 一、医护操作前的五个步骤

1. 举止和表情准备
2. 操作前耐心细致的解释和安慰
3. 专业周到的细节规范
4. 手机和电话的处理礼仪

### 二、医护人文关怀

1. 人文关怀概述
2. 法律要求与道德要求的统一
3. 对患者的人文关怀
4. 对医护工作者的人文关怀
5. 如何制造快乐，学会减压

案例分享+总结

