

# 金牌医护礼仪与医患沟通

## 课程背景：

医疗投诉为何持高不下？

医患沟通不当是医疗投诉居高不下的主要原因？

随着医疗市场的逐渐开放，医院行业的竞争的不断加剧和科学技术的不断进步，医疗模式发生了巨大变化。医疗工作已从传统的“以疾病为中心”的功能模式，发展到现在“以患者健康为中心”的全新思维。

这就要求广大医务工作者，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。随着生物心理社会医学模式的发展，医患关系已成为现代医学中的一个重要课题，受到普遍重视。医患关系的好坏直接影响到医疗和护理质量，所有的医疗工作都要通过医患关系来实现。加强医院内涵建设，进一步完善医患沟通制度，规范医务人员服务礼仪，建立相互信任、相互尊重、相互理解、相互帮助的和谐医患关系，

医疗工作是一种高科技，高智慧、高风险的职业。我们越来越清楚意识到良好的沟通，将会使医患双方在交往中相互增进了解，增进信任。只要我们解释到位，沟通有效，就能帮助我们避免和患者及家属发生冲突。

## 课程收益：

本课程将通过金牌医护服务接待礼仪八大模块，重点提升参训人员职业化形象以及医患咨询沟通等服务接待礼仪，提升参训人员整体职业素质，打造行业之美好形象，减少医患纠结，医院沟通冲突，使医患之间可以零障碍沟通，深得顾客的信赖与喜爱，为医院带来更大收益，为行业树立卓越的品牌形象。

**课程时间：**2天，6小时/天

**授课对象：**医护人员

**授课方法：**幽默授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练

## 课程大纲：

### 第一部分 金牌医护精英心态管理及职业化形象塑造

**第一讲：如何树立卓越的医护服务意识和心态？——今天你带“心”来工作了吗？**

#### **一、领悟中医护服务的真谛**

## 二、马斯洛层次需求论

## 三、格局再大，赢在细节

## 四、五大深得患者人心、感恩团队的服务心态：

1. 感恩之心
2. 自信之心
3. 热情之心
4. 宽容之心
5. 危机之心

## 第二讲：医护服务精英仪容礼仪——穿出属于医护精英的名片

### 一、如何提升自己的品味

1. 职场精英妆容的要求
2. 发式发型的职业要求
3. 面部、手部、皮肤的护理
4. 化妆上岗、淡妆上岗——妆成有似无

### 二、职业人化妆礼仪与技巧

### 三、职场仪容的禁忌

## 第三讲：医护服务精英职业化形象塑造——你的形象能代表医院品牌的价值吗？

### 一、穿出你的品位——职场精英着装 TPO 原则

### 二、第一印象：医护精英女士职业套装着装秘籍

1. 医护精英职业装穿着
2. 配饰：丝巾，饰品等
3. 丝袜的穿着
4. 皮鞋的禁忌
5. 着装禁忌

### 三、第一印象：行政精英男士职业套装着装秘籍

1. 职业装如何穿着？
2. 衬衫的穿着细节
3. 领带的搭配
4. 皮鞋的禁忌

## **第四讲：医护服务精英仪态礼仪——此时无声胜有声**

### **一、医护服务精英的形体礼仪规范**

1. 职员的举止要求：轻、稳、正原则
2. 站姿、坐姿、走姿的要领与训练
3. 鞠躬的要领与训练

### **二、医护服务精英其他身体语言的训练**

1. 递物、接物、服务手势的运用要领与训练
2. 举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

### **三、行姿礼仪**

1. 陪同引导
2. 上下楼梯
3. 进出电梯
4. 进出房门

## **第二部分 医护服务精英商务沟通接待礼仪**

### **第五讲：医护服务精英电话沟通礼仪——如何通过电话赢得顾客信赖感？**

1. 医患沟通、咨询技巧；
2. 电话沟通核心——通过电话增强顾客的信赖感
3. 电话沟通的语音、语调、语速、音量
4. 接听电话如何应答？
5. 拨打电话前的准备
6. 打出电话的注意事项和禁忌
7. 手机使用礼仪

### **第六讲：零障碍医患沟通礼仪——“聊”出更多的忠实顾客群**

#### **一、人际沟通三大心理效应**

1. 首因效应
2. 近因效应
3. 晕轮效应

#### **二、超级实用沟通技巧**

1. 态度性技巧
2. 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

### **三、言语沟通技巧**

1. 合适称谓
2. 赞美开场
3. 交替使用开放式和封闭式提问
4. 语言妥贴抚慰
5. 言语中的禁忌

### **四、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

## **第七讲：如何让你的金牌医护服务接待礼仪——价值百万？**

1. 如何通过目光关注赢得患者的心？
2. 如何介绍患者与主治医生相识？
3. 如何引领顾客参观医院各项设施？
4. 奉茶斟水礼仪
5. 洽谈座次、出行座次
6. 乘坐电梯、上下楼梯礼仪
7. 点头礼、鞠躬礼

## **第八讲：关注患者，感知患者，感动服务是核心竞争力**

1. 周到细心的接待礼仪
2. 细致精心的服务礼仪
3. 专业贴心的医护礼仪
4. 不同岗位，科室医护人员的职业修养，细节规范

5. 充分了解患者心理，及时疏导安慰

6. 耐心妥善，应对处理医患纠纷