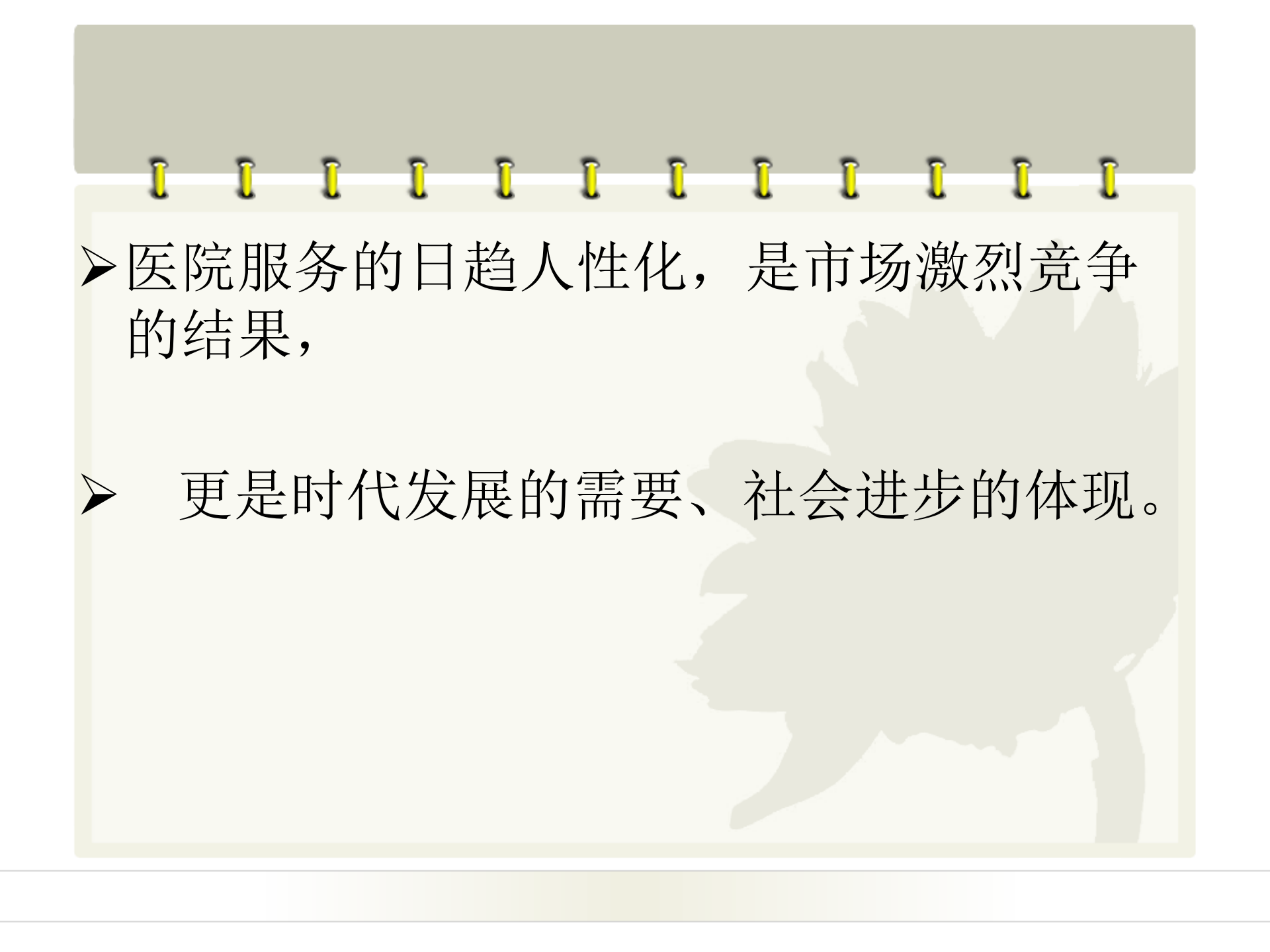
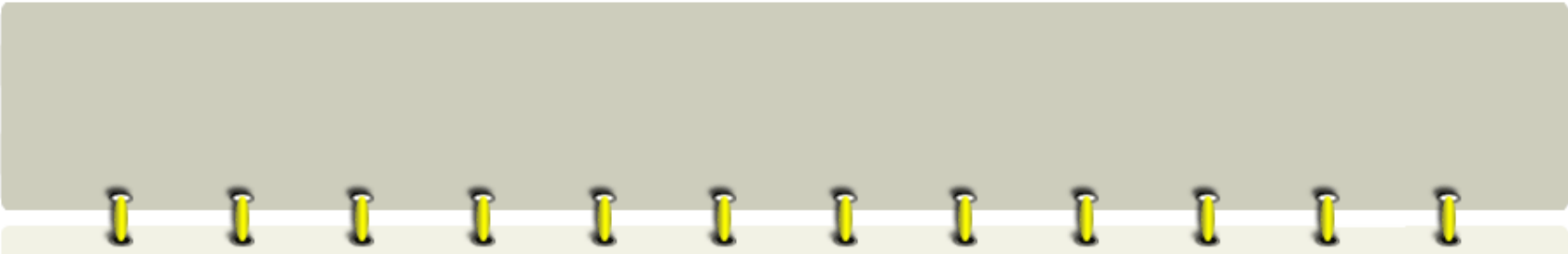




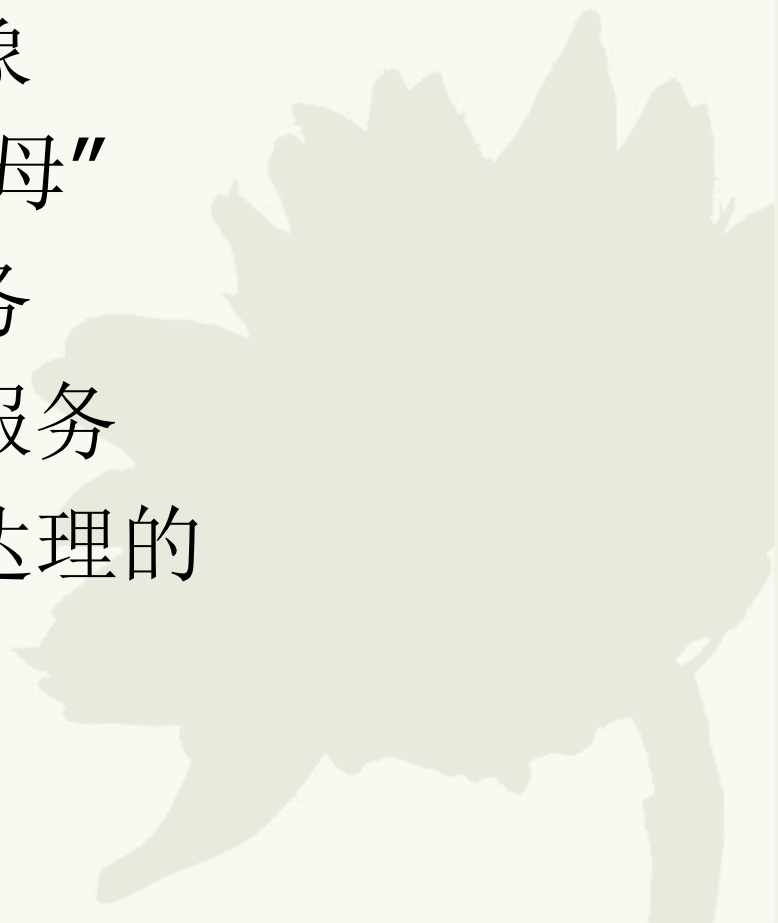


医院科室服务文化

中医医院颈肩腰腿痛科

- 
- 医院服务的日趋人性化，是市场激烈竞争的结果，
 - 更是时代发展的需要、社会进步的体现。

- 
- 优越的医疗条件是人性化服务的基础
 - 精湛的医疗技术是人性化服务的灵魂
 - 优良的行风建设是人性化服务的保障
- 

- 
- 患者是我们服务的对象
 - 患者是我们的“衣食父母”
 - 患者是来寻求医疗服务
 - 患者是付款购买医疗服务
 - 绝大多数患者是通情达理的
- 

医院服务文化

医院文化的重要内容,它是医院在为人类（包括疾病患者和健康人群）提供医疗保健服务的实践过程中所创造的全部物态服务文化和意态服务文化的总和。

医院服务文化的内容

- 物态—人与自然的关系（硬件）
—医院文化的基础
- 意态—人与人的关系及人与自身的关系（软件）
—医院服务文化的灵魂



服务工作面临的挑战

- 同行业竞争的加剧
- 客户维权意识增强
- 客户期望值的提升
- 不合理的客户需求
- 服务失误导致的投诉
- 超负荷的工作压力
- 服务技巧的不足



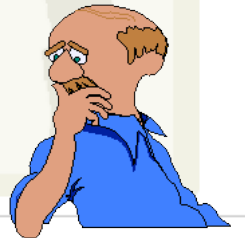
关于医患沟通

- 医患沟通是医患之间不可缺少的交流
 - 人与人沟通的世界
 - 诊疗活动的需要
- 医患沟通是医务人员的基本技能
 - 世界医学教育联合会《福冈宣言》：所有医务人员必须学会交流和处理人际关系的技能。缺少共鸣应该看作与技术不够一样，是无能力的表现。

不满意的顾客带来.....

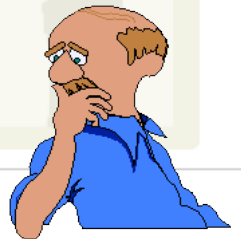
- 60%以上的顾客不会再买
- 20%的顾客会告诉15个或更多的人
- 91%的零售顾客会避开服务质量低劣的公司
- 80%的顾客会另找服务更好的公司，20%的人会为这更好的服务多付钱

怎么办？



不满意的顾客.....

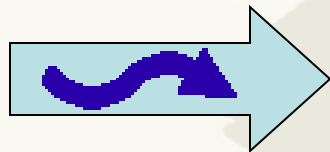
- 95%以上的顾客不会向你投诉，但会告诉10个或更多的人
- 向你投诉的客户希望你能改正
- 大部分客户在你改正后会继续向你购买服务
- 如果你处理得好，反而会赢得顾客的忠诚



如果我们没有患者，
我们就没有了工作！



人脉 = 钱脉!



服务观念的误区

- 低贱观念
- 恩赐观念
- 应付观念
- 金钱观念

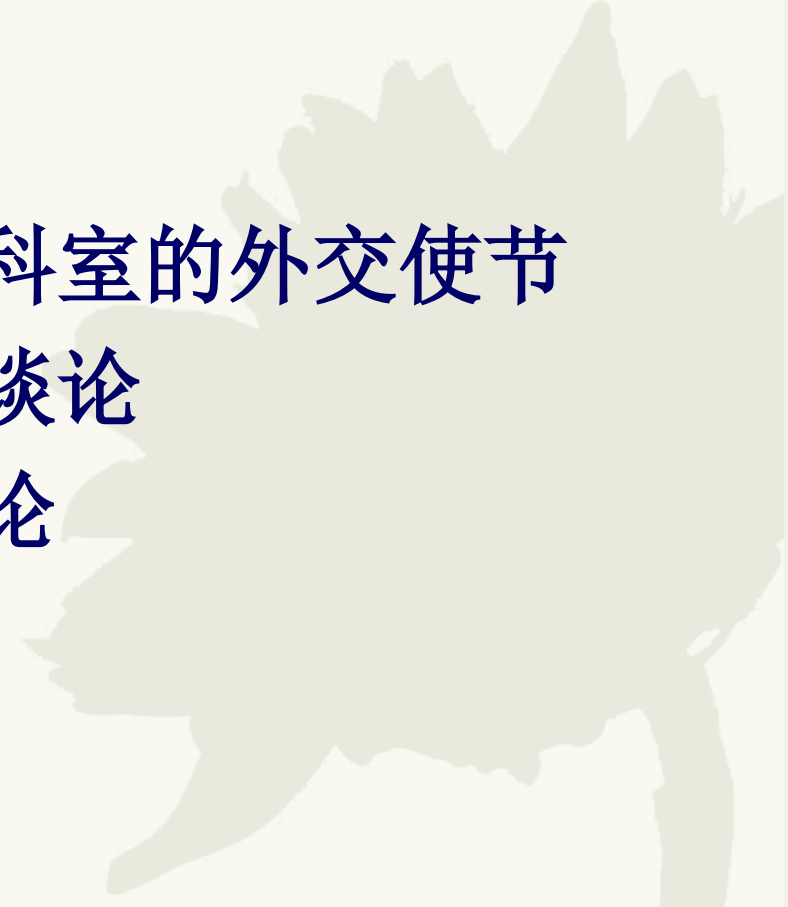


人力资源管理

理想的医护人员

- 充满爱心
- 工作能胜任
- 容易与人相处
- 能获取信任
- 具团队精神

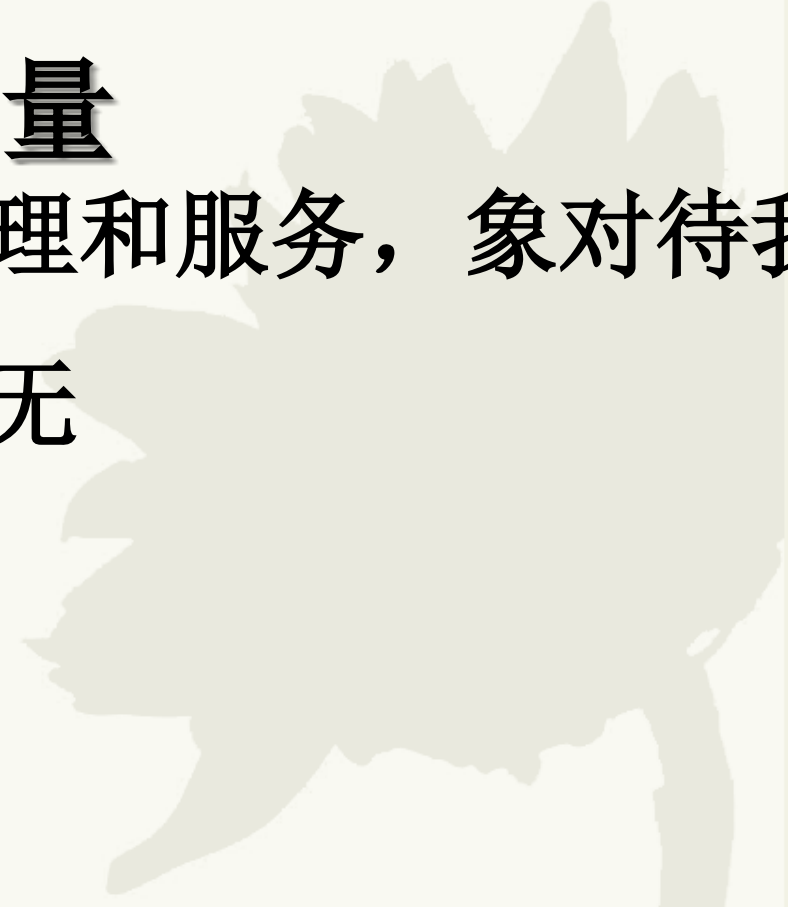
树立良好的形象

- 无论在何处，
 - 作自己医院或科室的外交使节
 - 永远做正面的谈论
 - 不做负面的评论
- 

你怎样认为？

质量

为病人提供优质的护理和服务，象对待我们自己的母亲一样，而无
需特别安排。



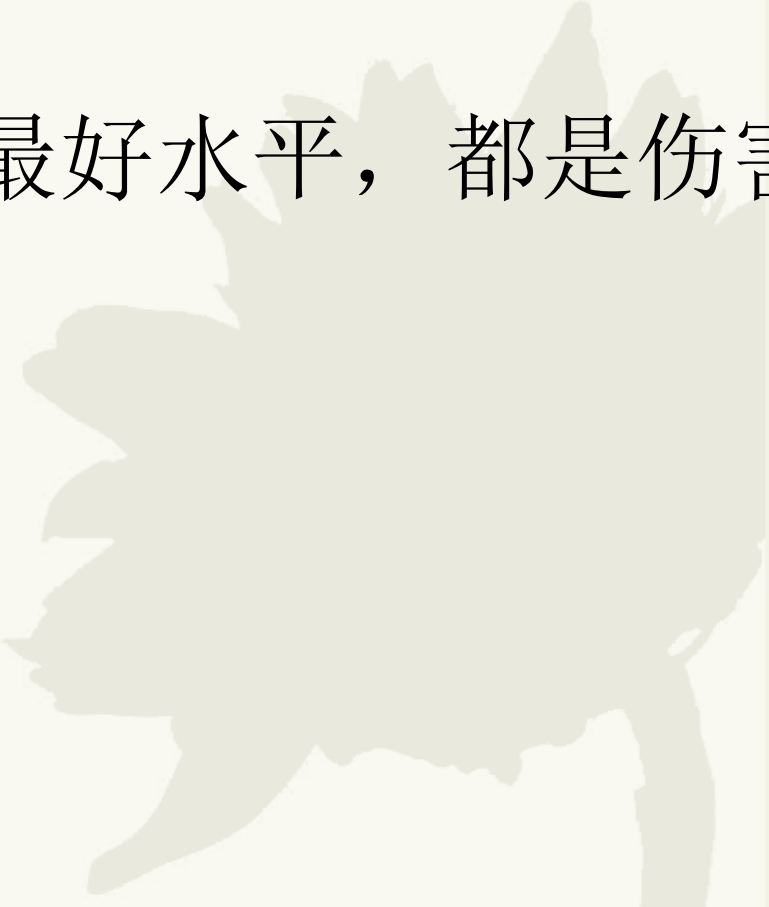
你怎样认为？

诊治失败

即使你的失误率只是
百万分之一，你如何向那个不幸的顾客
交待

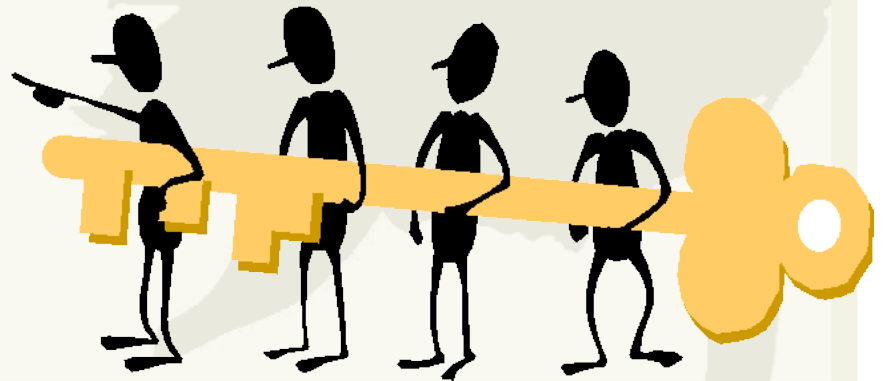
你怎样认为？

我们哪一次没有发挥最好水平，都是伤害
病人和浪费金钱！



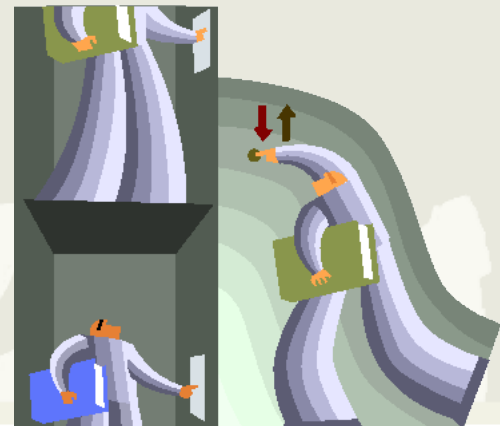
赢得并留住患者的钥匙

优质服务



吴阶平

- 高尚的医德
- 精湛的医术
- 艺术的服务



赢得并留住顾客的钥匙

顾客满意—顾客在购买过程中所体验的
舒适程度,这是顾客购买商品的附加值。

理性+感性



与人交流、受人欢迎的“三A”法则

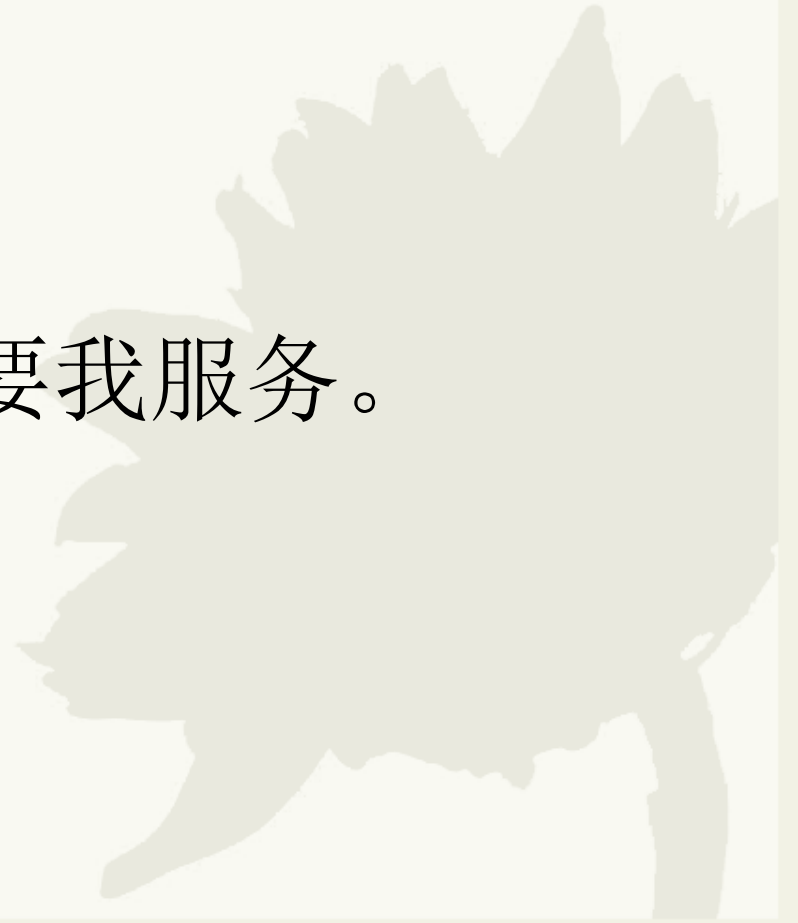
- * 接受（Accept）：宽容的心态接受别人；
- * 欣赏（Appreciate）：即时即地抓住对方闪光点表示欣赏；
- * 赞美（Admire）：针对对方的思想、言行优点进行赞美。

—美国人际关系专家莱斯·布吉林

你怎样认为？

我要服务病人，

而不是病人要我服务。



优质医院服务建设四要素

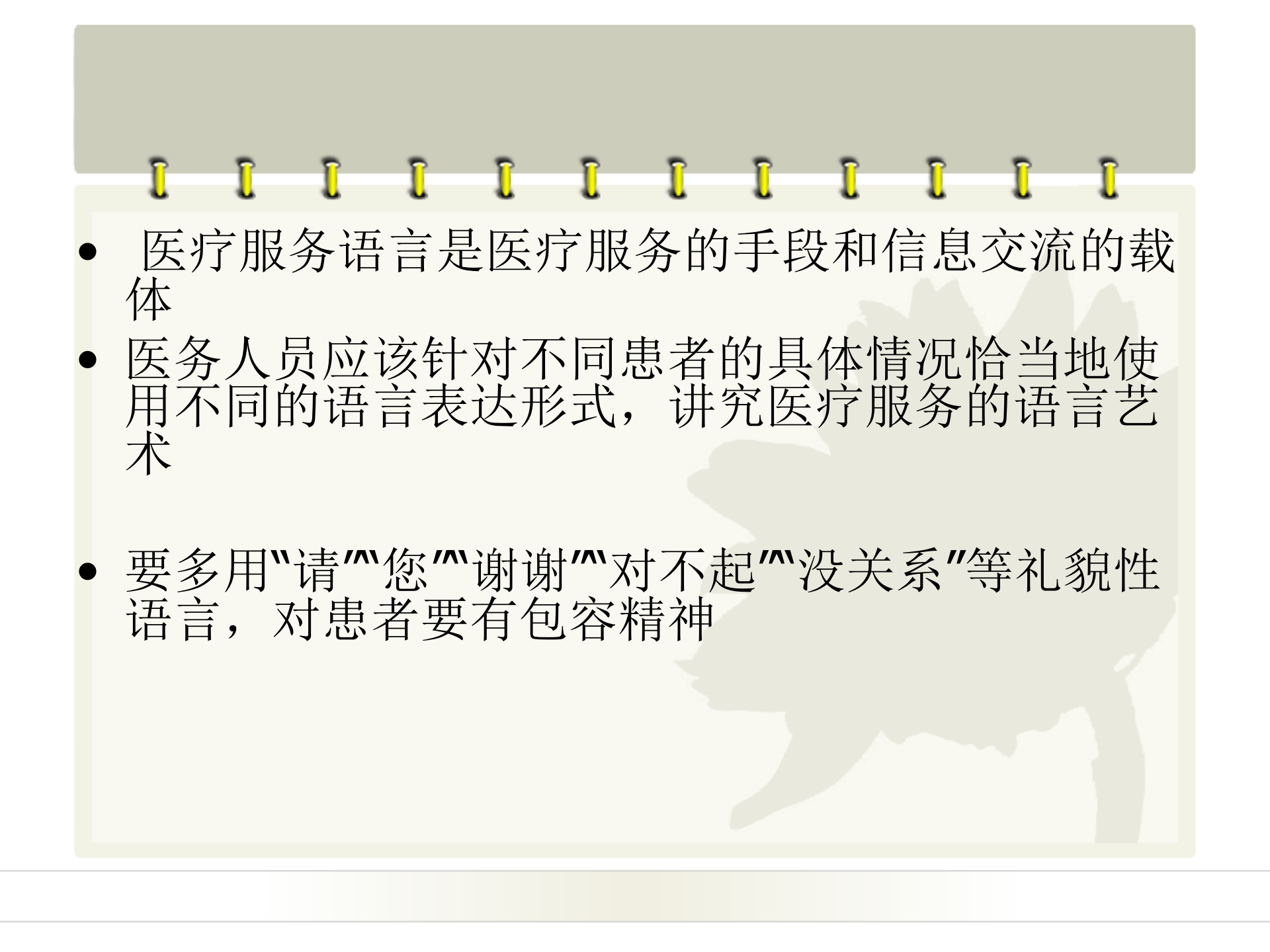
- 医疗服务态度
- 医疗服务语言
- 医疗服务行为
- 医疗服务质量



优质医院服务建设四要素

- 医疗服务态度
 - 主动
 - 热情
 - 耐心
 - 周到



- 
- 医疗服务语言是医疗服务的手段和信息交流的载体
 - 医务人员应该针对不同患者的具体情况恰当地使用不同的语言表达形式，讲究医疗服务的语言艺术
 - 要多用“请”“您”“谢谢”“对不起”“没关系”等礼貌性语言，对患者要有包容精神

- 医疗服务语言的良性刺激，不仅可以消除患者因患病引发的消极心理状态，增加对医务人员的信任程度，从而积极配合治疗，还可以提高其大脑及整体神经系统的张力，激发机体的潜力，增强对疾病的抵抗力和对环境的适应能力。
- 医疗服务语言的恶性刺激则会引起愤怒、憎恨、忧愁、悲伤、惊恐、焦虑、抑郁等不良情绪，从而导致整体心理活动失衡，甚至会引起脸色苍白、浑身无力、血压上升、瞳孔缩小，心率及呼吸频率改变、血糖浓度和血中化学成分改变、消化腺活动受抑等一系列生理变化，严重的还可能导致脑出血、心肌梗死等突发疾病。

禁语

- 称呼类：喂、老头、老家伙、神经病、乡下佬、X床抽血
- 用语冷漠类：不知道、明知故问（指对方有意为难）、问别人啦、自己看啦、烦死人啦
- 用语侮辱类：真笨、用用脑呀、聋了呀、出去、走开点、别罗嗦、没事做呀
- 顶撞类：有本事告我呀、喊什么喊，等会、与我无关，找我们领导、没看见我忙吗、急什么，我也快、你管不着、到点了，快点、

服务人员的职业化塑造

- 标准的职业形象
- 标准的服务用语
- 标准的礼仪形态
- 专业的服务技巧



服务人员的品格素质

- 注重承诺
- 宽容为美
- 谦虚诚实
- 同理心
- 积极热情
- 服务导向



优质服务



硬
软
心

件
件
件



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/537153026136010002>