

<<医务礼仪培训手册>>

图书基本信息

书名：<<医务礼仪培训手册>>

13位ISBN编号：9787502769444

10位ISBN编号：7502769447

出版时间：2008-1

出版时间：海洋出版社

作者：未来之舟 编

页数：179

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<医务礼仪培训手册>>

前言

随着医疗市场的逐渐开放、医疗行业的激烈竞争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”的整体护理模式的新思维。

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。

医务人员文雅健康的风姿、稳健适度的步伐、规范专业的操作、自然亲切的微笑、体贴关切的语言，将极大地影响患者，稳定患者的心态，激发患者追求美好生活的欲望。

这对于恢复患者的身心健康，将产生无可替代的积极影响。

所以规范医务人员的行为，加强礼仪修养，提高人员素质，塑造良好形象，已成为日常医疗工作中不可或缺的重要环节。

“医院就是市场，服务就是营销”。

医务工作者提倡医务礼仪，规范和整合服务行为，已成为提升医院形象和服务竞争力的利器。

所谓医务礼仪，是指医务人员在医疗工作中，用以维护个人和医院形象，对患者、患者家属以及医务同事之间表达理解、尊重，在各种工作场合应遵循的文明规范、准则和惯例。

也就是医务人员在工作场合适用的行为规范和沟通艺术。

在医疗工作中，医务礼仪可以有效地润滑和和谐医患之间的关系，增进医患双方的相互理解和信任，促进医患工作的顺利进行。

有一位老者在临终前，给为其治病的医院留了一份遗言，内容竟是建议医务人员不要在医院病房区大喊大叫；对待患者能有一副亲切的面孔，不要整天板着脸…… 还有一位患者在网上投诉：他在苦苦排队一个小时后，为其治病的医生居然不到两分钟、两句话就诊断完毕，甚至没正眼看过他一回。

听到医生口中说出的“大概”、“试试看”之类模棱两可的词，让他心里怎么也踏实不起来。

可见，医务礼仪不仅包括个人外在形象、医德医风，更包括医务人员与患者之间在各种工作场景下的沟通艺术、工作技巧和规范。

本书正是以此为基础，以医务人员实际工作内容为基本出发点，对医务礼仪进行了全方面的介绍，以期对广大医务人员有一定的借鉴和参考作用。

<<医务礼仪培训手册>>

内容概要

随着医疗市场的逐渐开放、医疗行业的激烈竞争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”的整体护理模式的新思维。

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。

医务人员文雅健康的风姿、稳健适度的步伐、规范专业的操作、自然亲切的微笑、体贴关切的语言，将极大地影响患者，稳定患者的心态，激发患者追求美好生活的欲望。

这对于恢复患者的身心健康，将产生无可替代的积极影响。

所以规范医务人员的行为，加强礼仪修养，提高人员素质，塑造良好形象，已成为日常医疗工作中不可或缺的重要环节。

“医院就是市场，服务就是营销”。

医务工作者提倡医务礼仪，规范和整合服务行为，已成为提升医院形象和服务竞争力的利器。

所谓医务礼仪，是指医务人员在医疗工作中，用以维护个人和医院形象，对患者、患者家属以及医务同事之间表达理解、尊重，在各种工作场合应遵循的文明规范、准则和惯例。

也就是医务人员在工作场合适用的行为规范和沟通艺术。

在医疗工作中，医务礼仪可以有效地润滑和和谐医患之间的关系，增进医患双方的相互理解和信任，促进医患工作的顺利进行。

<<医务礼仪培训手册>>

作者简介

未来之舟，中国专业从事现代礼仪研究和培训的机构。
多年来，已为逾万家各行业单位提供了专业礼仪培训。
出版有《礼仪手册》、《营销礼仪手册》、《商务礼仪》、《服务礼仪》、《公务员礼仪培训手册》、《运动员礼仪培训手册》、《司机礼仪培训手册》等多套培训教材。
曾被中央电视台、中央人民广播电台、旅游卫视、《人民日报·市场报》、《名牌时报》、《中国人事报》等几十家媒体报道。

<<医务礼仪培训手册>>

书籍目录

第一讲 医务服务意识 . 案例：韦加宁教授一、 医务道德修养（一）医务道德的基本规范和内容（二）服务患者、奉献社会二、 服务就是营销（一）文明的举止行为（二）优质的心理服务（三）良好的工作态度本讲要点提示第二讲 医务形象塑造案例：受欢迎的李医生一、 仪容规范（一）发型发式（二）面容要求（三）手部要求（四）个人卫生二、 表情规范（一）微笑服务训练（二）注意眼神交流三、 工作装规范（一）基本着装规范（二）医务着装规范（三）西装和裙装的穿着规范本讲要点提示第三讲 医务仪态规矩案例：小吴获奖的背后一、 基本仪态规范（一）工作站姿规范（二）工作走姿规范（三）工作坐姿规范（四）蹲姿规范二、 手势规范（一）基本手势（二）禁忌手势本讲要点提示第四讲 医务办公礼仪案例：如此的电话挂号一、 见面礼仪（一）致意（二）称谓第五讲 医患工作沟通第六讲 医务必知涉外礼仪附录：“医务礼仪”测试题及答案

<<医务礼仪培训手册>>

章节摘录

(一) 医务道德的基本规范和内容

1. 医务道德的基本规范

救死扶伤, 实行社会主义的人道主义, 时刻为患者着想, 千方百计为患者解除病痛; 尊重患者的人格与权利, 对待患者, 不分民族、性别、职业、地位、经济状况等, 都应一视同仁; 文明礼貌服务, 举止端庄, 语言文明, 态度和蔼, 同情、关心和体贴患者; 廉洁奉公, 自觉遵纪守法, 不以“医”谋私; 为患者保守秘密, 实行保护性医疗, 不泄露患者的隐私与秘密; 互学互尊, 团结协作, 正确处理同行和同事间的关系; 严谨求实, 奋发进取, 钻研医术, 精益求精, 不断更新知识, 提高医疗技术水平。

2. 医务道德包含的内容

医务人员的工作, 关系着人民的生命, 关系着社会的发展影响着社会的文明, 因而有着非常深刻的社会意义。医务人员只有认识到这一点, 才能真正理解本职工作, 自觉地学习医疗技术, 提高业务水平, 才能不断严格要求自己, 使自己的思想在医疗卫生实践中逐步得到提高, 形成良好的道德行为习惯。

(1) 热爱本职工作、恪尽职守

热爱本职工作是防病治病、救死扶伤的前提, 也是对每位医务人员的基本要求。

爱因斯坦曾经说过: “热爱是最好的老师, 事业取得成功的钥匙是兴趣和热爱。”

崇高的使命要求医务人员必须认真负责、一丝不苟、胆大谨慎、尽职尽责。

2003年我国发生了“非典”疫情, 广大医务人员响应党和政府的号召, 义无反顾、夜以继日地抢救患者, 战斗在防治“非典”第一线, 有的医务工作者为此献出了宝贵生命, 展现出新时期医务工作者高尚的医德风范。

<<医务礼仪培训手册>>

编辑推荐

礼仪好比人的穿衣，既不可太松也不可太紧，要讲究而有余地，宽裕而不失大体，如此行动才自如。

最珍贵的是谅解，最可爱的是了解，最难得的是理解，最可悲的是误解。

<<医务礼仪培训手册>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>