






如何提高医院护理人员服 务意识



- 
- ※ 什么是服务
 - ※ 什么是服务意识
 - ※ 为什么要提高服务意识
 - ※ 如何提高服务意识
 - ※ 注重细节护理提供感动服务
- 

服务是什么

- ◆专家说：服务是满足客户需求的一系列特征性的特性总和
- ◆管理人员说：服务应该是由一些项目组成的产品，必须领先和区别于我们的竞争对手
- ◆客人说：我期待的服务是一种能够体现自我价值的享受，商家应该多听听我的声音，关注我的需求，满足我的自尊，而不是总是盯着我的钱包



服务就是在业务范围内，
发现顾客的需求，尽可能
满足顾客需求，帮助顾客
完成

服务是一种精神商品！





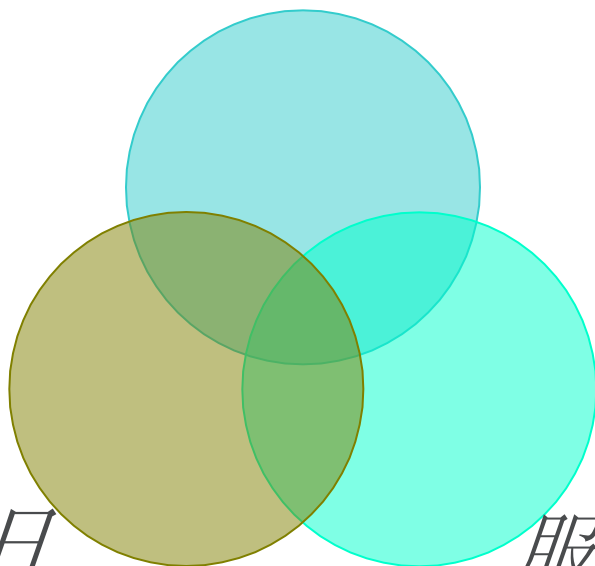
服务是什么

服务
就是创造感觉



服务的特点

服务无形性



服务无折旧

服务不可存储

患者对服务质量的感知是什么？

- ✚ 有形性、用眼睛能够看到的，如环境、服装、硬件设施。
- ✚ 可靠性、是指服务机构在服务过程中能履行自己明示或暗示的一切承诺。
- ✚ 反应性、是指服务机构能迅速应对患者提出的要求、询问。
- ✚ 及时性、灵活地处理患者的问题。
- ✚ 保证性、是指服务机构具有能胜任提供服务的能力。
- ✚ 关怀性、是指服务机构能时时为患者着想，同情客户的处境和困难，给予患者个性化的关注。

服务的特征


1、服务是一个过程，而不仅仅是一次诊疗活动。成功的服务，以建立持久的医患情缘为目标。

2、医疗服务包括“三项处理”


- 人体处理，医护人员面对现场的病人做适当的处理。
- 物的处理，卫技人员对药品、器械、标本、餐饮的处理。尽管病人不一定在场，但服务必须做到快、准、好。
- 脑刺激处理，光照、色彩、音响、电子屏幕、预约挂号……

3、病人参与度不同，要求也不一样

- (1) 病人高参与度的服务（诊断、治疗、护理），要求医务人员聆听专心、检查细心、解释耐心……
- (2) 中参与度的服务（划价、交费、取药），病人往往要求快速、准确。
- (3) 低参与度的服务（叫号、电话挂号、电子查询），病人要求信息准确。




4. 服务像一台戏，台前、幕后通力合作才能演出一台精彩纷呈的话剧。无论哪个环节出了问题，都将损害医院的整体形象。



5.服务的需求包括人文性需求、技术性需求和效益性需求

以餐饮为例：

- (1) 技术性需求：色、香、味俱全
- (2) 人文性需求：吃得开心、过瘾、体面、 温馨
- (3) 效益性需求：收费合理



以产妇为例：

(1) 技术性需求：母子平安

(2) 人文性需求：愉快、体面、温馨

(3) 效益性需求：费用适宜

以晚期肿瘤患者为例：

(1) 技术性需求：无痛

(2) 人文性需求：安详地、体面地走完人生最后一站。

(3) 效益性需求：费用合理




6、服务有三种境界


用手————是机械级的服务

用脑————是专家级的服务

用心————是大师级的服务



岗位不同，服务对象不同，服务要求不一样，所以想要知道自己如何更好的服务，需要了解自己的位置。



有四种等级的医务人员

✦ 把病人当亲人

✦ 把病人当朋人

✦ 把病人当熟人

✦ 把病人当路人

一个好的服务人员要做到：

- ✚ 1、任何服务从微笑开始
- ✚ 2、任何时候注意自己的仪容仪表
- ✚ 3、任何语言都要使用文明用语
- ✚ 4、任何沟通都要说清楚、听明白
- ✚ 5、任何情况下不允许说不知道

什么是服务意识

服务意识：自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望，它发自服务人员的内心。

- ✚ 服务意识有强烈与淡漠之分，有主动与被动之分。这是认识程度问题，认识深刻就会有强烈的服务意识；
- ✚ 服务意识的内涵是：它是发自服务人员内心的，它是服务人员的一种本能和习惯，它是可以通过培养、教育训练形成的。

全面地认识服务对象

- ✚ 1、最重要的人，是我们应该以礼貌和端正的态度给予服务的人。
- ✚ 2、为我发工资的人。
- ✚ 3、他不仅仅是一个消费者，他是和我们自己一样有血有感情的人。我们为他服务，不是我们给他一种恩惠，而是我们应该履行的职责，并且通过给予他服务的机会使我们的价值得以体现。

我们为什么要具有“服务意识”

“服务意识”对于患者或者我们自己都是至关重要的。

（一）患者的就医模式发生变化：

- 昔日，病人来“求”医；
- 如今，病人选择医院（医生）

(二) 服务行业关系链

优质的服务

优秀的服务人员

满意的顾客


医院的利益

一个不满意的患者


- ✚ 一个投诉不满的患者背后有25个患者不满，但没有投诉；
- ✚ 一个不满的患者会把他糟糕的经历告诉10—20个人；
- ✚ 一个不满的患者将会使医院失去一批潜在的患者。

一个不满意的患者

- ✦ 一个满意的患者会将他的愉快经历告诉1-15人；
- ✦ 100个满意的患者会带来25个新患者；



良好的服务意识的培养是从工作的一点一滴开始的——我们所需要做的，仅仅是比患者的期望多出一点点。



我们如何使自己具有良好的“服务意识”？

思想认识方面

- 将为患者提供满意服务作为自己的工作目标
- 时时刻刻思索“我能为顾客做些什么”

行为方面

- 热情、细致、周到

- ✚ 1、自上而下的改进服务
- ✚ 2、明确工作标准和优质服务的目标
- ✚ 3、要了解、理解和尊重患者
 - ✚ （1）角色转化：是理解和尊重患者重要的方法之一。
 - ✚ （2）对所有服务对象要一视同仁，就会赢得他们的认可和尊重。
- ✚ 4、不断学习，丰富自己各方面的知识
- ✚ 5、重视患者的员工应当受到医院的重视




注重细节护理


提供感动服


务






随着社会快速发展，行业竞争尤为激烈，要在行业中立足，必须要完善细节，细节形成了人与人、事与事之差距，护理工作也是如此，完善细节是提供感动服务的关键。





如何在日常护理工作中做好细节工作，
为病人提供更优质的服务呢？




一、 妆容细节-----开启护士美的金钥匙

✦ 在护士的职业形象塑造中仪容仪表是一个重要方面，且简单易行。但在临床实际中，发现有很多护士没有做到位。例如上班时不佩戴胸牌，燕尾帽不端正，护士服过长像长衫，污迹斑斑，洗手后用做擦手布等等。护士着装这等小事，我们能做到多少呢？如果每位护士把这些最基本的妆容打扮到位，护士这一职业的良好形象就能充分地得到展示。


二、动作细节---简单的招式练到极是致就绝招

护理工作的操作性极强，绝大部分工作都需要我们的双手务实劳动。临床的诊疗护理操作都有规定的操作流程，为什么同样的内容能做出不一样的效果呢？犹如舞蹈，同样的动作编排，我们跳得糟糕，而舞蹈家却跳得美轮美奂。无声的肢体语言是美丽的武器，需要修炼。

就拿我们日常护理中的量体温来说吧，A护士和B护士都在15分钟完成了给15为病友测量体温的任务，工作效率相同，但细看结果有明显区别。A护士测体温予病友腋下时不但弄湿了其衣服还让其有有冰凉的不适感，偶尔还把体温表交给病友或家属让他们自行测量，因方法不正确严重影响了体温的正确性；B护士尽力亲为，虽然也戴手套，但给病友放体温表的右手没有带手套，而且不忘顺手将病友的手放到胸前以加紧体温表。A护士进病房不敲门，脚步匆匆，面色凝重；B护士轻叩房门，脚步轻盈，面带微笑，收体温表时一一告知度数。对于A护士病友说见怪不怪，对于B护士病友交口称赞。B护士即使一句话不说，她的轻柔。她的细腻，已经通过肢体语言充分表达。



又如量完血压不忘将卷起的袖子放下，找静脉改拍为揉，将输液的手放进被褥或盖上毛巾，做会阴护理时请他人回避。有句话说——简单的招式练到极致就是绝招。往往一个细小的动作能让患者感受无限温情与尊重，正所谓“细节中见真情”！




三、言语细节-----为了你让我告诉你

护患关系是相对短期的关系，也许做不到“日久见人心”所以护士在工作中要善于用语言表达自己护理行为中包含的为病友着想的好意，而且要站在病友角度说话。


可能觉得手背静脉较好，你如果一声不吭就按自己意愿办，病友肯定不高兴，你如果用商量的口吻说：“你的针还要打好多天，我得给你保护静脉，先从手背大比较好”，病友听了不但乐意接受，还会觉得你想得周到。


四、情感细节-----小服务大温暖

护患关系是多元化的互动关系，护患交往过程中双方都会将个人情感带入交流中。护理工作中号称“天使职业”，对护士的爱与善良有很高的要求，对一个人的爱如果源自内心，便会无怨无悔，也更加耐心精心。护士应懂换位思考，假如我是病人希望得到什么样的服务，只有从患者利益出发，才能急人所急，想人所想。




护理工作天天面对的都是些琐碎平凡的事，做到极致也不会惊动地，但稍有差池，便是人命关天，一急诊作胃大部切除手术的病人，因匆忙中忽视了他的高血压病史，使得病人在术后的当晚就发生了脑出血；采集血液标本是由于没仔细查对床号而给病人输注了异型血；由于疏于观察而将大量化疗药漏于皮下，造成病人肢体坏死，……这些都是我们医疗行业中发生的源自细节的一幕幕惨剧。





风险源于细节这个意识，据资料分析，大部分医疗事故的发生，都会因于细节，那些大的、明显的错误大家都会警觉，会小心地避开，而使大家丧失警惕的正是那些熟视无睹的小沟小坎，它使我们犯了一个又一个痛心疾首的错误，经济的损失尚可挽回，健康和生命却是永远地失去了可见细节护理的重要性。



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/088055042141006061>