An abstract graphic on the left side of the slide. It features a large, light gray circle. Inside this circle, there are many thin, concentric, wavy lines that create a ripple effect. In the center of these lines is a solid black, irregular shape that resembles a drop or a stylized letter 'C'.

民营医院服务意识培 训ppt课件

目录

- 引言
- 服务意识的重要性
- 服务意识的内涵
- 提升服务意识的策略
- 实际案例分享
- 总结与展望



引言



培训背景

1

随着医疗市场竞争加剧，
民营医院需要提高服务质
量以吸引患者

2

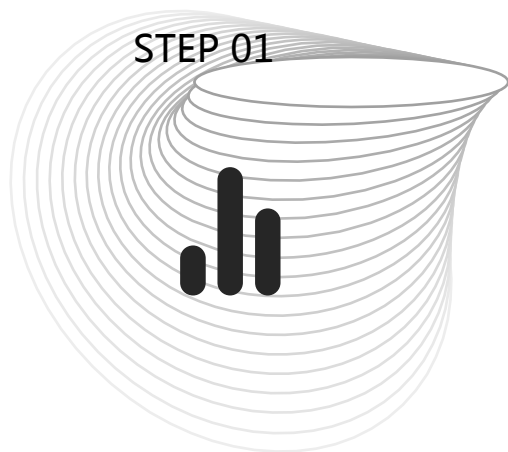
服务意识是民营医院的核
心竞争力之一，需要不断
加强和提升

3

通过培训提高员工的服务
意识和技能水平，是提升
民营医院服务质量的重要
途径

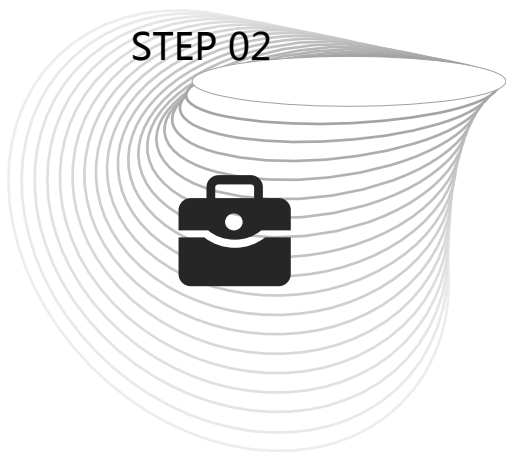


培训目标



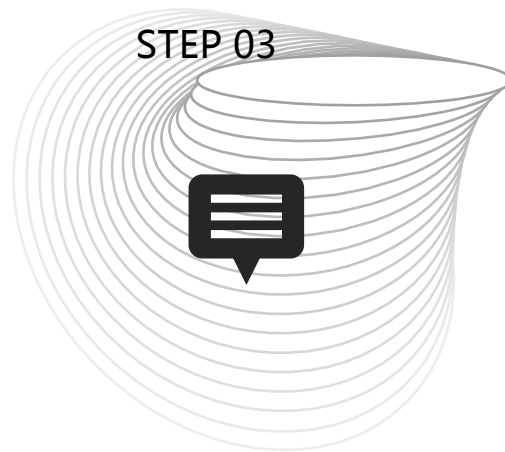
STEP 01

增强员工的服务意识，提高服务质量和水平



STEP 02

培养员工良好的沟通技巧和服务态度



STEP 03

提升民营医院的整体形象和品牌价值



服务意识的重要性

提高患者满意度

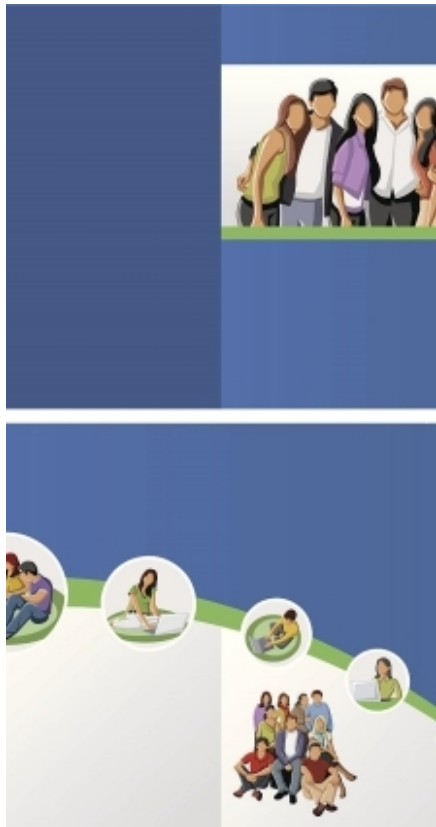
患者满意度是衡量医院服务质量的重要指标，通过培训提高员工服务意识，能够让患者感受到更加贴心、专业的医疗服务，从而提高患者满意度。



良好的服务态度和沟通技巧能够增强患者对医院的信任感，提高患者忠诚度，为医院带来更多的回头客。



提升医院形象



01

服务意识培训能够提升医院整体形象，让医院在激烈的市场竞争中脱颖而出。



02

良好的服务形象能够吸引更多的患者选择该医院，增加医院的知名度和美誉度。



提高医疗质量

服务意识培训有助于提高医疗质量，因为员工更加关注患者的需求和感受，能够及时发现并解决医疗过程中存在的问题。

良好的服务态度能够让患者更加积极地配合治疗，从而提高治疗效果和康复速度。





Part
/ 03

服务意识的内涵



专业性

01



专业性



具备扎实的医学知识和技能，能够为患者提供准确、专业的诊疗服务。

02

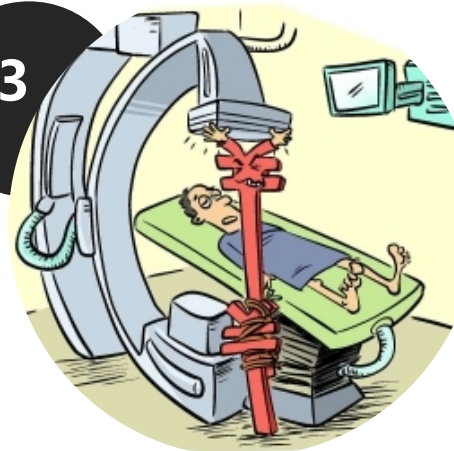


持续学习



不断更新医学知识，提高诊疗水平，以保障患者的治疗效果。

03



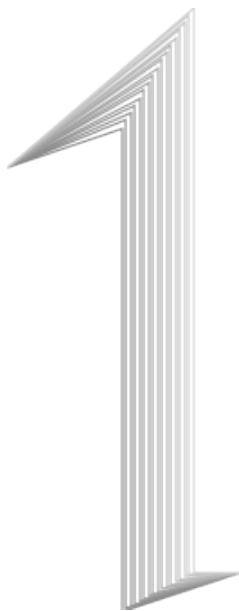
严格遵守医疗规范



遵循医疗规范和流程，确保医疗质量和安全。



人文关怀



1

关注患者需求

积极了解患者的病情和需求，提供个性化的诊疗服务。



2

关爱患者

关心患者的心理状态，给予适当的心理支持和疏导。



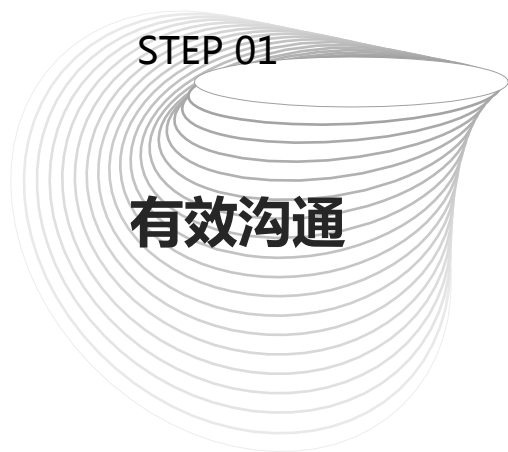
3

尊重患者隐私

保护患者隐私，尊重患者的权利和尊严。



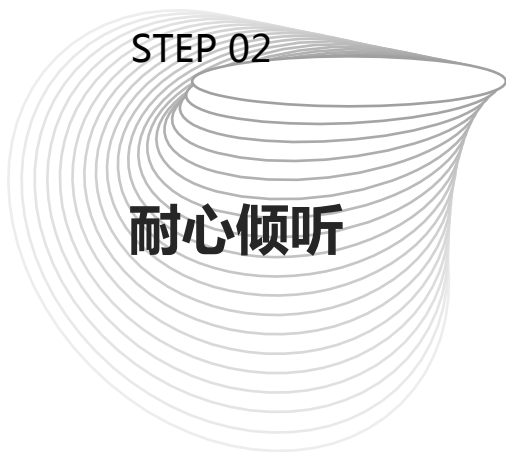
高效沟通



STEP 01

有效沟通

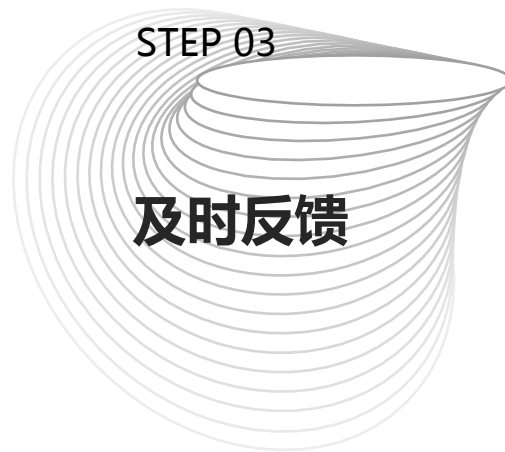
与患者建立良好的沟通渠道，确保患者能够充分了解病情和治疗方案。



STEP 02

耐心倾听

耐心倾听患者的诉求和问题，不厌其烦地解答患者疑问。



STEP 03

及时反馈

及时向患者反馈诊疗进展和结果，让患者了解治疗情况。

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/628031061036006061>