

<<医院窗口服务>>

图书基本信息

书名：<<医院窗口服务>>

13位ISBN编号：9787122156235

10位ISBN编号：7122156230

出版时间：2013-3

出版时间：化学工业出版社

作者：诸任之

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>



## <<医院窗口服务>>

### 内容概要

《医院窗口服务》内容简介：各医院开展患者满意度调查，可促进医院文化建设，强化内部管理，推动医院全面发展，为患者提供满意的医疗服务。

《医院窗口服务》为此也提供了一些具体窗口服务标准方面的思路，争取把“以病人为中心”的服务落实实处，真正让老百姓得到实惠及满意的服务。

同时医院要设计人性化的考核机制，让医院员工在努力达标的过程中体会到良好服务带来的收益。

## 作者简介

诸任之，1997年毕业于原上海第二医科大学，临床医学本科。

2009年毕业于上海财经大学——美国韦伯斯特大学。

工商管理硕士做过两年外科医生，也从事过医药销售、销售管理及销售培训等工作对于医院的情况及人际沟通的技能都有所了解。

2008年至今为国内20余个城市的200多家医院进行过医院窗口服务培训，得到医院管理者及相关人员的认可。

## <<医院窗口服务>>

### 书籍目录

第一章医院窗口 什么是医院窗口 医院窗口服务的特征 窗口服务沟通的重要性 木桶理论 关键时刻 第二章信任关系 医患双方彼此还信任吗 改变不了别人, 请改变自己 医方正在改变 第三章以病人为中心 我体会“以病人为中心”, 核心是医疗的质量 医学模式的转变 什么是以病人为中心 逆反心理 假如我是病人 第四章换位思考 病人已经不是那个病人了 病人的权利 第五章了解你的患者和家属 你是否了解你的病人 专业背景 精神状态 时间成本 人员素质 第六章什么是服务 服务的定义 服务的四个特征 服务的春夏秋冬 服务的质量 病人的需求 第七章如何“快速”排队的现状 病人多是好事还是坏事 期望理论和焦虑心态 第八章如何准确 说得准确就够了吗 遵医行为的背后 有效沟通的模式 有效沟通过程中的注意事项 第九章友善的态度 什么是态度好 沟通的三要素 语言的作用 如何有效表达内容 声音的作用 肢体语言的作用 仪容 身体动作 面部表情 接触行为与距离 人际距离 理解并运用肢体语言 第十章耐心地指导 老龄化社会 沟通方式 书面沟通和宣传资料 电话沟通 短信提示和电子邮件 健康讲座和病友会 第十一章从90%到社会评价 什么是顾客满意 90%重要吗 什么是顾客忠诚 第十二章医疗机构的社会营销 媒体的作用 医方的责任 社会营销 医方和媒体加强沟通 后记 参考文献和资料

## &lt;&lt;医院窗口服务&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：2008年，全国共有儿科医生6.17万人，但0~14岁的儿童却有2.3亿，其比例约为0.2598个儿科医生/千儿童。

参照美国1.4558个儿科医生/千儿童的比例，我国至少还缺20余万儿科医师，即使将目标数量减半，未来10年每年仍需要增加1万名左右的儿科医师。

因此广大的医务人员忙里忙外，用句俗话说：“忙得脚都要跷起来帮忙了。”

就算是忙得半死，请问窗口的服务人员，有多少次听到患者/家属向你们说：“你们也挺累的，赶紧坐一会儿休息一下吧！”

患者/家属是否也能体谅我们窗口服务人员的辛苦呢？

设想有这样一个特殊场景，当中午12点的钟声刚刚敲过，这时排了好几个队的患者/家属心情如何？

在窗口忙碌了一个上午的窗口服务人员的心情又如何？

如果把他们比喻成一边是干柴，一边是烈火，不过分吧？

只要有一方表示出不满，就马上会引起一场争执或纠纷。

医疗改革进行那么多年，患者/家属已经出现了变化，对医务人员的要求越来越高，如果医务人员还停留在原来发号施令的角色，患者/家属将用他们的脚来进行投票，毕竟去哪里就诊是他们基本的权利。

人员素质 1997生《全面素质教育手册》中说道：“素质就是人的从事活动前所具有的较为稳定的、较为内在的、较为基本的那些品质，是人们先天的自然性与后天的社会性的一系列基本特点与品质的综合……它包括：生理素质、身体素质、文化素质、心理素质、政治素质、思想素质等。”

每个人由于接受教育和生活经历的不同，会形成不同的知识层次、知识结构、思维方式和价值取向，这就使他们产生了某种心理差距，导致他们交往困难。

所谓“秀才遇见兵，有理说不清”，这种尴尬的出现，就是知识与经历的差别。

具体来说，不同的知识与经历，会使人们产生语言差异、认知差异、价值观差异和处世方式差异。

如此之多的心理差异，自然会使得不同知识和经历的人难以顺利交往。

你说的他不懂，他说的你又不屑一顾，于是话不投机半句多。

对于专业背景差异很大的医务人员和患者/家属之间就变得更明显。

那么，该如何弥合这种心理差异带来的人际裂痕呢？

还是那句话：改变不了别人，请改变自己。

学习如何用不同的方法和技巧面对不同类型的患者/家属。

南丁格尔说过：护士的工作对象不是冷冰的石块、木头和纸片，而是有热血有生命的人类。

我国著名的教授吴阶平认为：医生面对的不是疾病，而是病人，并且是处于特定的社会条件下、有心理反应的病人。

假设一个特殊场景，如果你是医务人员，在急诊大厅看到有患者或家属当着你的面随地吐了一口痰，你如何处理？

是否会冲上前去，大吼一声“滚，我们医院不接待你这样的人”？

如果不会，那我们是否想想遇到不同类型的患者/家属要用不同的沟通方法解决问题？

否则，你要么不说，但你觉得看不惯，要么你说了，但患者/家属不接受。

<<医院窗口服务>>

编辑推荐

《医院窗口服务》编辑推荐：新观点、新思路、新的解决办法带来新的医患关系。

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>