

图书基本信息

书名：<<医务人员素质教育:转变服务观念(8VCD)>>

13位ISBN编号：9787880716931

10位ISBN编号：7880716939

出版时间：中国科学文化音像出版社

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>

<<医务人员素质教育:转变服务观念(8VCD)>>

内容概要

一个地方穷，首先穷在这个地方的领导人和老百姓的观念上：一个地方富，首先富在这个地方的领导人和老百姓的观念上。

一个医院能不能建立核心竞争力，首先也决定于这个医院的领导人和员工的观念。

观念永远是最重要的、第一位的，因为不管做什么事情，都是先有观念，然后产生相应的心态，采取相应的态度和行为最后得到一个相应的结果。

本辑VCD主要介绍了以下观念：

【观念决定一切，思路决定出路】我们的什么观念错了——认为病人是在求我们看病，只看病不看人，只治病不治人，只关心技术不关心病人的满意度，只关心客观证据不关心主观感觉，重治轻防，重技术轻服务，以医院或医务人员为中心而不以病人为中心。

我们应主动与病人交朋友，把病人看成食父母，主动服务，提供全面全程全人的终极服务，服务一次，联系一辈子。

做别人不做的，做出特色：做别人想不到的，做出意外：做别人做不好的，做成精品：做别人不在乎的，做出感动：做别人不想做的，做出奇迹。

【心态决定命运】保持积极的心态，而不是抱怨：失败者总是在找借口、理由和问题，成功者总是在找解决问题的方法。

学会感恩，才能成功，抱怨工作不如意时要想想那些在找工作的人。

【态度决定结果】为什么没有病人找你，因为你来一个打发一个，如果来一个感动一个，马上就门庭若市：为什么你还不够成功，因为你做什么都不执着、认真：有什么样的态度就会有怎样的结果。

【立场决定市场】如果站在老百姓或病人的立场来思考问题，了解老百姓的需求、期望和感受，按照老百姓的期望去做，就可以全面占领市场。

如果站在自己的立场来思考问题，那就会失去市场。

【细节决定成败】细节最容易造成差异，差异可以形成品牌，品牌可以铸就核心竞争力。

现在的大部分医院都采用了粗放型服务和管理，如果你能采用精品化服务和管理的策略，就可以迅速增加市场份额。

不关注细节就难以保证质量，就难以增加附加价值，就无法让病人感动，细微之处显真情。

精品就是把细节做到极致，绝招就是把简单的招式练到极致。

【素质决定质量】质量决定于医务人员的素质，不提高医务人员的素质，就无法保证服务质量。

质量与医务人员的观念、态度、知识量、知识面、技能、成功激励、技术水平等密切相关。

【服务决定效益】靠技术、设备、药品获取利润的年代即将逝去，靠服务获取利润的年代即将来临。

现在是技术过度滥用而服务严重不足的时代，很少有医院注重优质服务的竞争，很少有人真正理解优质服务的竞争策略老百姓对服务的期望不高，因此，优质服务应该是医院的首要战略。

【合作决定生存】21世纪是合作的世纪。

没有合作是最高的成本，世界上最难的事情就是合作。

学会合作就是学会生存，要变竞争为动力，变竞争为合作。

【知识创造财富，学习成就未来】医护是一个需要终身学习的职业，医学知识每三年就要更新一次

, 不学习就会变得无知。

要建立学习型的医院、学习型的团队, 用知识创造财富, 成就未来。

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>