

# 清廉医院建设工作简报

第 125 期

荆州市第一人民医院

2023 年 9 月 11 日

## 廉洁状况好

### 提高服务质量 提升就医感受

为进一步提高患者就医体验，提升医务人员职业素养，针对医院服务投诉高危因素——沟通这一薄弱环节，特邀请国家认证的资深服务礼仪培训师阳丹老师来院做专题培训。

9月6日下午，在北院区开展了《沟通礼仪与规范》专题培训，来自总院区、西院区、北院区的医务人员，科室优质服务管理员，保洁员等 160 余人参加了现场培训。



会上，优化服务办公室副主任张霞阐述了医院近 5 年投诉趋势及 2023 年上半年投诉现状，指出沟通不到位是导致投诉的重要原因之一，希望广大医务工作

者积极投身清廉医院建设，高度重视医疗服务工作。美雅汇礼仪创办人，国家认证 ACIC 礼仪培训师阳丹老师从服务理念，礼仪规范与沟通技巧，如何自我防卫等三个维度，结合一个个具体生动的服务案例，为参会者带来了一节生动的沟通课程。启发大家学习思考，凝聚智慧，达成有效沟通共识，为和谐医患关系积极进取。

自信规范的礼仪举止和医者仁心的大爱精神是医患有效沟通的基石，通过此次培训，广大医务工作者要牢固树立以病人为中心的服务理念，熟悉并应用与病人有效沟通的技巧，不断提升职业素养，努力成为医术精湛、受病人尊敬和喜爱的医务工作者。

优化服务办公室宣传员 郑群