

<<医务人员服务技巧>>

图书基本信息

书名：<<医务人员服务技巧>>

13位ISBN编号：9787561428047

10位ISBN编号：7561428049

出版时间：2004-8

出版时间：四川大学出版社

作者：陈曙光

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>

<<医务人员服务技巧>>

内容概要

加强医务人员服务技巧的培训，已经成为医疗界和医院管理者的共识。但是，由于医疗机构服务管理研究的滞后，目前国内还没有一本关于医务人员服务技巧方面的读物。鉴于此，作者把多年对医疗机构服务管理的研究体会整理出来，并结合对数十家医疗机构员工的培训的经验总结，汇总成本，期望能给医疗机构员工服务技巧培训带来一些帮助。

本书不仅适合医陪机构在职员业余时间阅读，也可以作为即将进入医疗机构的医学专业学生学习服务技巧的教材。

<<医务人员服务技巧>>

作者简介

陈曙光，男，成都现代医院管理研究所所长、副主任医师，兼任四川大学卫生管理干部培训中心副教授、成都南北律师事务所律师、四川省医院管理协会常务理事、四川省医院维权委员会副主任、四川省县级医院管理委员会副主任、《中国误诊学论坛》杂志社顾问、《中国医陪纠纷与对策》杂志社副编审、《武警医学》杂志社特邀编审，并担任多家医疗机构管理和法律顾问。

陈曙光所长医学专业毕业后，先后又由华西医科大学卫生管理专业毕业、西南政法大学法律专业自学考试毕业、四川省委党校行政管理研究生毕业、中国人民大学MBA研修班结业。

担任医院院长十年，在国家级刊物上发表三十多篇医院管理学术论文，在有关院校、全国性和四川省有关学术会议上以及省内外有关医院进行医院管理和医疗纠纷防范等专题讲座数十场次，深受学员欢迎。

<<医务人员服务技巧>>

书籍目录

第一章 服务基本常识 什么是服务和服务业 服务的概念 生少中我们感受的服务 什么是服务业 医院是服务业吗 医疗服务工作面临的挑战 医疗市场竞争加剧 患者的维权意识增强 患者的期望值升高 患者需要的波动 超负荷的工作压力 医疗服务技巧不足 服务理念, 优质服务的动力 树立服务意识 服务从心开始 患者总是对的 服务的黄金法则 服务无小事 服务案例 沃尔玛的服务理念 医疗服务质量, 患者满意的源泉 医疗服务质量的特性 顾管满意战略与患者满意 服务态度, 优质服务的基础 什么是孕妇务态度 服务态度的基本要求 服务案例 304医院护理格言 医疗服务失误的补救 医疗服务的失误不可避免 医疗服务失误的原因 医疗服务失误的后果 医疗服务补救 医疗服务补救的原则第二章 了解患者 患者的角色变化 “角色”是什么 患者的角色变化 患者的角色要求 患者的心理变化第三章 如何处好医患关系第四章 医患沟通技巧第五章 医务人员接待患者的技巧第六章 医务人员服务礼仪第七章 医疗服务语言技巧第八章 医陪服务的体态语言技巧第九章 患者抱怨的处理第十章 医陪纠纷和医疗事故的防范和处理技巧

<<医务人员服务技巧>>

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>