

# 中国人民解放军海军总医院

全国继续教育医学委员会批准·国家一级一类继续教育项目

优质护理与护患沟通技巧, 护理礼仪高级师资培训班

2013年6月24日至28日

目前, 制约病人对护理服务满意度的瓶颈, 还在于克服社会高需求与护士综合能力不尽匹配的困难, 及有效解决临床工作中对护患有效沟通的强烈需求。要实现社会对于优质护理服务的高期望值, 除护理模式和工作理念的跨越进步之外, 还急需进一步提升护理人员的综合素质和护患沟通的能力; 解决病人患病期间的护理安全感和心理舒适度, 解决约束护士提高工作满意度和影响达到优质护理的因素。使病人在护理服务的精细中体会优质!

为进一步深化优质护理服务理念, 促进护理事业的可持续发展, 增强医院在激烈的医疗市场竞争中的核心竞争力, 树立医院护理服务优质品牌、提升社会人群对护理服务质量及人性化技术服务的满意度, 使护理群体达到较高的礼仪服务水平, 塑造良好的护士职业形象, 提升护士的职业形象和社会地位, 同时使护理服务更具美感和科学性、创新性、规范性, 中国人民解放军海军总医院拟于2013年6月24日至28日, 在首都北京举办“优质护理与护患沟通技巧, 护理礼仪高级师资培训班”。本次培训班经全国继续教育医学委员会批准, [项目编号2013-14-05--580(国)], 为国家一级一类继续教育项目, 授学分8分。由北京天瑞雅德经济文化中心承办。

- 1 学习目标:** 通过严格规范、系统完整、紧扣临床需要的授课及训练, 实现护理服务文明用语、行为规范, 提升护士职业礼仪素养、护患沟通能力, 实现护理服务满意度稳步提升。为规范护理行为, 提高护理服务水平, 强化护理队伍素质内涵建设, 掌握职场礼仪与沟通技巧, 提升护理人员综合素质, 以及有效的护患沟通能力, 提升护理服务满意度, 树立良好的明礼诚信、优雅端庄、体恤同情、言语亲切的护士形象提供学习指导和管理依据。
- 2 培训项目特点:** 规范的指导护理管理者应当具体怎么管, 临床护理人员应当如何做。以海军总医院“护理礼仪规范服务示范基地”为模板, 以礼仪服务方法、护患沟通技巧的细致讲解、护患沟通案例情景模拟、规范标准的形体演练、标准的职业妆怎么化、礼仪服务与心理健康、如何建立和谐的多维关系等培训, 紧扣临床优质护理服务需求, 着力塑造完美护士形象, 使护理服务更具美感。培训内容规范完整, 可操作性强, 更具科学性、创新性、规范性。
- 3 参加学习对象:** 欢迎全国各级医院护理部主任、护士长、护理骨干及全国医学院校护理专业院校校长、护理系主任、护理教师参加。

4 **授课教师与主要内容：**本课程由国家医学继续教育（国家级一类学分课）、国家远程医学网络教育（国家级一类学分课）、军队远程医学网络教育、北京护理学会（市级一类学分课）“护士职业礼仪”“优质护理服务与护患沟通技巧”“护患沟通案例解析”项目负责人、主讲人（获国家远程医学网络教育“最具影响力奖”、军队远程医学网络教育一等奖）；《现代护士职业礼仪.护患沟通技巧—全国医院护士在职规范服务培训教材.全国医学院校护理专业规范教材》教学光盘主编主创者；《现代护士实用礼仪—全国医院护士在职培训用书》《临床护理礼仪—全国医学院校护理专业规范教材》主编黄建萍教授及黄叶莉、李海燕等全国护理礼仪教育的知名教授，对护理职业礼仪、护患沟通方法、人际交往破冰训练、容易发生问题的服务环节沟通礼仪、护患沟通案例解析、仪态举止规范、职业妆容等内容，进行讲授解析和实练指导。

5、培训结束后，实地参观考察：

- 海军总医院临床护理礼仪规范服务示范基地。
- 海军总医院全国全军优质护理服务示范病房。

住宿：北京瑞尔威连锁酒店

费用：140 元/人/天，食宿、考察统一安排，费用回原单位报销

培训班学习时间：2013 年 6 月 24 日至 28 日（6 月 24 日报到，6 月 28 日撤离）。

培训班报到及学习地点：北京瑞尔威连锁酒店 培训费：980 元/人（含资料、标准教材、示教光盘及证书费）

报名方式及联系人电话：

邮寄地址：北京 100043-11 信箱

电子邮件：[peixun5229@163.com](mailto:peixun5229@163.com) 传真：010-51945228

联系人：会务组---张涛 电话：010-51945229

护理部总护士长办公室---黄建萍：010-66958351 18600310089

护理部主任办公室-----黄叶莉：010-66958081

同一单位中同次派出 5 人学习，可附加 1 免费学习名额

培训班结束后选择参观北京备选景点，费用自理。备选景点：

- A、八达岭长城、十三陵
- B、奥运鸟巢、水立方、国家大剧院、颐和园
- C、天安门、毛泽东纪念堂、人民大会堂、故宫。

中国人民解放军海军总医院

2013 年 4 月 26 日



## 主讲专家及授课内容

黄建萍	海军总医院 总护士长 教授	护患沟通技能. 护士职业礼仪 ——美丽的风景线	<p>1、分析约束护士提高工作满意度和影响护士达到优质护理目标的因素；指导如何克服社会高期望值与护士综合能力不尽匹配的困难；对临床护理环节存在的影响护患沟通成功的原因提出解决对策；实现护理服务语言行为规范，提升护士职业礼仪素养、达到成功的护患沟通，实现护理服务满意度稳步全面提升。</p> <p>2、讲授示教日常护患语言沟通的方法与规范的工作常态语。</p> <p>3、讲授示教护患沟通中非语言沟通的技巧，在声音语气、体态着装、目光表情中的应用要领。</p> <p>4、解析护患误解、冲突的有效规避。</p>
黄叶莉	海军总医院 护理部主任 教授	医院护理文化和执行力	阐述海军总医院全国、全军首批优质护理服务模式管理病房的持续改进与创新。讲解医院护理文化的创建和团队执行力的培养。
赵美娜 及小教员	海军总医院 护士长 副教授	护士风度优雅的仪态举止 演示与实练	讲解示教护士站、坐、俯、行、推车、端盘、持病历夹、引领、各种致礼等仪态举止的规范要求。
荣加 及海军总医院 护士长们	海军总医院 护士长 副教授	护患沟通情景 示教	<p>1、临床容易发生问题的10个护理环节，沟通场景模拟演示。</p> <p>2、护士长管理中常见6种护患冲突情景模拟及演示。</p>
郭启煜	海军总医院 内科教研室 主任	医护人员的使命与修炼	<p>1、在平凡的工作中如何体现人性的光辉。</p> <p>2、护理人员应具备的人文素质。</p>
李海燕	解放军总医院 护士长 教授	护患冲突案例讲解	通过冲突案例讲解，解答护士在临床护理工作中怎样建立和谐护患关系，提高服务态度满意度。
刁利华	海军总医院 心理咨询师 教授	心理健康礼仪服务与	讲解护士心理素质与礼仪沟通的关系。教你保持健康心态的几种方法。
王惠贤	海军总医院 护士长 副教授	多维的人际关系，如何更加和谐	医疗团队在连续运转中。护护间、医护间、上下级间、科室间多重复杂沟通交往中，教你如何建立和谐的多维关系。
金慧玉 任俊 及小教员	海军总医院 护士长 主管护师	美丽天使—— 善尽美职业妆 演示与实练	美从心发。带着清雅端庄的朗朗妆容上岗！以尽善尽美的职业妆，展示严谨认真的工作态度，放射魅力光芒。讲解、示教标准的职业妆怎么化、工作装的几种发饰发型、便装的色彩搭配规则。（请自带化妆品）。

## 优质护理与护患沟通技巧.高级师资培训班报名回执

单位名称：			
代表姓名	职务	联系电话	E-mail
预订房间	标间： ____间	标间（男）床： ____床	标间（女）床： ____床
<p>1、请把回执回传给会务组；</p> <p>2、不需要安排住宿的人员，请在回执中说明；</p> <p>3、同一单位中一次派出 5 人学习，可附加 1 名额免费学习。</p> <p style="text-align: right;">（本回执复印有效）</p>			