《医院文化赋能与优质服务体系建设》课程服务需求

一、课程目标

1.激活团队动能：通过文化重塑与使命感培育，解决医务人员职业倦怠、缺乏进取心问题，提升团队凝聚力。

2.构建服务标准：建立覆盖全流程的优质服务体系，提升患者体验与满意度。

3.推动文化落地：将医院文化转化为可执行的行为准则，形成长效管理机制。

二、课程内容与服务需求细化

1.职业倦怠根源剖析；

2.医院文化重塑；

3.文化建设的关键；

4.如何以使命驱动团队能量；

5.如何运用愿景与价值观牵引人心；

6.医院文化落地策略；

7.优质服务体系建设：服务调研、环境创新、服务规范、优化就诊流程、6S管理等；

8.沟通技巧：倾听技巧、节点技巧、弹性技巧、提问技巧、查房技巧。

三、课程实施形式

理论课和实践课相结合。

四、培训预期目标

（一）短期：降低医务人员职业倦怠率，提升患者满意度与医院口碑。

（二）长期：构建文化驱动型组织，实现医院从“技术型”向“服务型”的战略转型。