



「良好病人服務 — 態度·技巧」支援人員課程  
Better Patient Services for Supporting Staff

## 課程目標

透過「良好病人服務 — 態度·技巧」支援人員課程，讓前線同事掌握正面的服務態度和技巧，從而以病人為中心的方式跟病人和家屬溝通，為市民大眾提供具質素的醫療服務。

### 完成課程後，學員應可-

- ◇ 明白良好服務態度的重要性；
- ◇ 學習處理情緒的技巧及了解病人及家屬的心情；
- ◇ 掌握病人服務四步曲；
- ◇ 留意口頭溝通及非口頭溝通常遇的盲點；及
- ◇ 運用有效的溝通技巧，以處理工作上所面對的挑戰。



## 課程內容

- ◇ 醫護行業所面對的挑戰
- ◇ 病人實際及個人需要
- ◇ 個人情緒處理
- ◇ 良好病人服務態度
- ◇ 病人服務四步曲
- ◇ 溝通三招



## 授課形式

工作坊以互動形式進行，包括影片播放、小組討論及情境練習

## 授課語言

廣東話

## 課程對象

支援職系同事（例如：二級文員、初級文員、病人服務助理、運作助理、行政助理、二級工人或同級） [病人服務助理同事可優先]

## 查詢

課程內容 - Ms Fiona Chan/ HOHR T&D (Tel: 2300 6556)

報名詳情 - Ms Yuki Cheung/ HOHR T&D (Tel: 2300 6080)