

KẾ HOẠCH

Đào tạo thay đổi phong cách, thái độ phục vụ cho nhân viên y tế

Căn cứ Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế. Và Quyết định số 2151/QĐ-BYT, ngày 04/6/2015 về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh" của Bộ Y tế;

Nhằm cung cấp kiến thức và kỹ năng giao tiếp văn hóa ứng xử và triển khai các hoạt động nâng cao chất lượng bệnh viện năm 2023, Bệnh viện đa khoa khu vực Bắc Quảng Bình tổ chức chương trình Đào tạo thay đổi phong cách, thái độ phục vụ cho nhân viên y tế như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức của nhân viên y tế để làm tăng sự hài lòng người bệnh, giúp người bệnh yên tâm, thoải mái trong quá trình khám và điều trị tại bệnh viện.
- Góp phần nâng cao nhận thức và tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về thái độ, hành vi và tính chuyên nghiệp trong chăm sóc y tế tại bệnh viện.

2. Yêu cầu:

Để đạt được những mục đích nêu trên, công tác tập huấn cần quán triệt những yêu cầu sau:

- Công tác tập huấn phải được tiến hành nghiêm túc, đúng nội dung và đảm bảo tiến độ.
- Các khoa, phòng bố trí sắp xếp công việc chuyên môn đảm bảo số người tham gia tập huấn đầy đủ thành phần đã được triệu tập.
- Các cá nhân tham gia tập huấn đề cao tinh thần trách nhiệm tham dự chương trình tập huấn có chất lượng, hiệu quả; Trưởng, phó trưởng các khoa, phòng chịu trách nhiệm đào tạo cho nhân viên y tế trong khoa, phòng.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Thời gian: Dự kiến ngày 11/5/2023. (01 buổi)

2. Địa điểm: Hội trường tầng III, nhà điều hành, Bệnh viện đa khoa khu vực Bắc Quảng Bình.

3. Giảng viên: Ths. Bs. Phan Thị Ngọc Linh, CEO Trung tâm nghiên cứu cải tiến Y tế CHIR.

4. Thành phần dự tập huấn:

- Trưởng; Phó trưởng các khoa, phòng;
- Điều dưỡng trưởng, Hộ sinh trưởng, Kỹ thuật y trưởng các khoa;

- Phòng Điều dưỡng;
- Phòng Công tác xã hội;
- Khoa Khám bệnh;
- Khoa Liên chuyên khoa.

5. Chương trình:

Thời lượng	Nội dung chương trình
(60 phút)	- Khai mạc - Giới thiệu làm quen - Đánh giá kiến thức và kỳ vọng của học viên - Giới thiệu mục tiêu, nội dung, nguyên tắc làm việc
(60 phút)	Trí thông minh cảm xúc - Tại sao nhân viên y tế cần phát triển, nâng cao trí thông minh cảm xúc - Giới thiệu các khái niệm căn bản: cảm xúc, cơ chế, biểu cảm, các yếu tố ảnh hưởng
(10 phút)	Giải lao
(70 phút)	Nâng cao trải nghiệm tích cực của khách hàng - Các điểm tiếp xúc cảm xúc của khách hàng - Các giải pháp nâng cao cảm xúc tích cực của khách hàng - Nhận biết và xử lý một số tình huống đặc biệt trong y tế
(10 phút)	Tổng kết và củng cố kiến thức

6. Kinh phí tập huấn: (Có dự trù kèm theo).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Căn cứ Kế hoạch tập huấn các khoa, phòng có tên trong danh sách bố trí sắp xếp viên chức, người lao động đi đúng theo thành phần đã được triệu tập.

Phòng Tổ chức cán bộ chủ trì công tác tổ chức, lập kế hoạch, theo dõi, báo cáo kết quả tập huấn cho Ban giám đốc.

Phòng Tài chính kế toán căn cứ kinh phí dự trù để cấp kinh phí tổ chức tập huấn theo quy định hiện hành của Nhà nước và Quy chế chi tiêu nội bộ của bệnh viện.

Phòng Hành chính quản trị chuẩn bị hội trường, loa máy để phục vụ công tác tập huấn.

Trên đây là kế hoạch tổ chức Đào tạo thay đổi phong cách, thái độ phục vụ cho nhân viên y tế tại Bệnh viện đa khoa khu vực Bắc Quảng Bình, yêu cầu các khoa, phòng nghiêm túc triển khai thực hiện./

Nơi nhận:

- Khoa, phòng liên quan;
- Lưu: VT; TCCB.



GIÁM ĐỐC

 Nguyễn Việt Thái