

KẾ HOẠCH
Tập huấn kỹ năng ứng xử, giao tiếp
cho viên chức và người lao động năm 2021

Căn cứ Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 của Bộ Y tế quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế;

Căn cứ Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế 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”;

Bệnh viện Phổi xây dựng kế hoạch tập huấn kỹ năng ứng xử, giao tiếp cho viên chức và người lao động (VC-NLĐ) năm 2021 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Nâng cao nhận thức và tổ chức thực hiện tốt các quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của VC-NLĐ bệnh viện.

- 100% VC-NLĐ trong Bệnh viện hiểu và thực hiện tốt kỹ năng giao tiếp, ứng xử nhằm nâng cao ý thức, tinh thần thái độ trách nhiệm trong công tác khám bệnh chữa bệnh.

- Các khoa, phòng sắp xếp nhân lực làm việc phù hợp để tham gia lớp tập huấn theo đúng số lượng, thành phần và thời gian quy định.

II. KẾ HOẠCH CỤ THỂ

1. Nội dung tập huấn: Các nội dung chủ yếu liên quan đến VC-NLĐ phải thực hiện được nêu trong 02 văn bản: Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 của Bộ Y tế quy định Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế; Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế 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”.

2. Tài liệu tập huấn: Các tài liệu hướng dẫn kỹ năng giao tiếp, ứng xử của Bộ Y tế được Bệnh viện soạn lại.

3. Đối tượng, thời gian, địa điểm

a) **Đối tượng tham dự tập huấn:** Tất cả VC-NLĐ thuộc Bệnh viện Phổi, chia làm 02 lớp để tham dự tập huấn.

b) Thời gian:

- **Lớp thứ nhất:** Gồm 50% số VC-NLĐ các khoa, phòng thuộc Bệnh viện. Thời gian 01 buổi, lúc 14 giờ 00' ngày 05/5/2021.

- **Lớp thứ hai:** Gồm 50% số VC-NLĐ các khoa, phòng thuộc Bệnh viện (số còn lại, chưa tham dự lớp thứ nhất). Thời gian 01 buổi, lúc 14 giờ 00' ngày 06/5/2021.

c) Địa điểm: Hội trường Bệnh viện Phổi.

III. BÁO CÁO VIÊN TẬP HUẤN

- BsCKII.Lê Huy Thuần – Phó Giám đốc, Chủ tịch Công đoàn Bệnh viện Phổi.

- Cn.Dương Thị Định – Trưởng phòng Điều dưỡng - Dinh dưỡng - Công tác xã hội - Kiểm soát nhiễm khuẩn.

- Cn.Nguyễn Thanh Hải – Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Phòng Tổ chức - Hành chính: phối hợp với phòng Điều dưỡng - Dinh dưỡng - Công tác xã hội - Kiểm soát nhiễm khuẩn chuẩn bị chương trình, nội dung tài liệu, bài trình chiếu (PowerPoint) phục vụ lớp tập huấn đảm bảo chất lượng, hiệu quả, thiết thực.

- Phòng Tổ chức - Hành chính: chuẩn bị hội trường, hệ thống âm thanh, nước uống cho lãnh đạo và báo cáo viên.

- Phòng Kế hoạch tổng hợp - Chỉ đạo tuyến - Quản lý chất lượng: chuẩn bị máy chiếu, chụp hình, đưa tin bài lên website Bệnh viện.

Trên đây là kế hoạch tổ chức tập huấn các nội dung về kỹ năng giao tiếp, ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Đề nghị các khoa, phòng nghiêm túc thực hiện. /*phk*

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (chỉ đạo);
- Các khoa, phòng (thực hiện);
- Lưu: VT, TC-HC.


Lê Hồng Vũ