

Số: 288 /KH-TTYT

Thanh Khê, ngày 30 tháng 12 năm 2016

KẾ HOẠCH
Tập huấn Kỹ năng giao tiếp, ứng xử

Thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế về 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”. Trung tâm Y tế quận Thanh Khê xây dựng Kế hoạch tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử năm 2017 cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm thay đổi, thái độ, phong cách phục vụ người bệnh cán bộ y tế, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nâng cao tinh thần phục vụ, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh.

- Tạo điều kiện tốt, thuận lợi để giúp người dân tiếp cận các dịch vụ y tế; xây dựng hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế.

2. Yêu cầu

- Tất cả CBVC và người lao động được tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

- Phải đảm bảo chất lượng, hiệu quả, phù hợp với từng đối tượng, từng hoàn cảnh cụ thể của đơn vị.

II. NỘI DUNG

5.1. Thành phần tham dự tập huấn

5.1.1 Lớp thứ 1

- Phòng HCQT-TCCB
- Phòng Tài vụ
- Khoa Khám bệnh
- Khoa Dược
- Khoa Hồi sức cấp cứu
- Khoa Nhi
- Khoa Ngoại
- Đội Y tế dự phòng
- TYT TKĐ
- TYT Hòa Khê
- TYT Vĩnh Trung
- TYT Xuân Hà



- TTY Tam Thuận

5.1.2 Lớp thứ 2

- Phòng KHTH, Điều dưỡng
- Khoa Xét nghiệm
- Khoa Chẩn đoán hình ảnh
- Khoa Nội
- Khoa LCK
- Khoa Sản
- Khoa Đông Y
- CBVC ở lớp thứ 1 chưa tham gia.
- TYT TK Tây
- TYT An Khê
- TYT Chính Gián
- TYT Thạc Gián
- TYT Tân Chính

* *Chi chú:* Đối với 10 Trạm Y tế mỗi trạm sẽ chia CBVC tập huấn thành 02 đợt

5.2. Thời gian:

- Lớp thứ 1: ngày 24/03/2017
- Lớp thứ 2: ngày 14/7/2017

5.3. Địa điểm:

- Hội trường Trung tâm Y tế quận Thanh Khê

5.4. Giảng viên:

- BS Dương Thái Thu Hải
- Cử nhân Đinh Thị Tuyên Phương.

5.5. Nội dung tập huấn

- Nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp.
- Văn hóa ứng xử trong giao tiếp với người dân.
- Xử lý một số tình huống thường gặp tại các khoa lâm sàng và khoa khám bệnh.

5.6. Hình thức tập huấn

- Giảng viên trình bày lý thuyết.
- Chia các nhóm nhỏ thảo luận.
- Tập đóng vai xử lý các tình huống thường gặp.
- Giải đáp vướng mắc.

5.7. Phân công công việc

TT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	THỜI GIAN	SẢN PHẨM	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP
1	Dự thảo kế hoạch	12/2016	Bảng kế hoạch	Phòng KHTH-QLCLBV	Phòng ĐD-CTXH, HCQT-TCCB
2	Xây dựng tài liệu tập huấn	12/2016	Tài liệu lớp tập huấn	Phòng KHTH-QLCLBV	ĐD-CTXH, Giảng viên
3	Tổ chức tập huấn	Từ ngày 03-07/2017	Báo cáo	Ban tổ chức lớp tập huấn	Các phòng khoa liên quan

5.8. Ban tổ chức:

1. BS Phan Thanh Phương, Giám đốc, Trưởng ban
2. BS Lê Thúy Nguyệt, Phó giám đốc, Phó ban
3. BS Trần Hưng Minh, Phó giám đốc, Thành viên
4. BS Dương Thái Thu Hải, Phó giám đốc, Thành viên
5. BS Đoàn Thị Phương, TP. KHTH-QLCLBV, Thành viên
6. CN Đinh Thị Tuyên Phương, TP. Điều dưỡng, Thành viên
7. CN Nguyễn Văn Tin, TP. Tài vụ, Thành viên

5.9. Kinh phí dự kiến

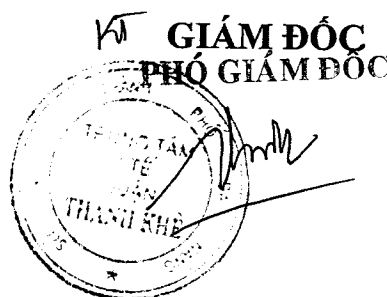
- Kinh Phí cho giảng viên: Theo Quy chế chi tiêu nội bộ: 500.000 đồng/người.

- Nước uống, tài liệu tập huấn: 3.000.000 đồng

Trên đây là Kế hoạch tập huấn Kỹ năng giao tiếp, ứng xử năm 2017. Đề nghị các bộ phận liên quan tạo điều kiện phối hợp thực hiện./v

Nơi nhận:

- BGD;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Lưu: KHTH-QLCLBV.



Dương Chí Chu Hải



SỞ Y TẾ TP ĐÀ NẴNG
TRUNG TÂM Y TẾ
QUẬN THANH KHÊ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Ngày 24 tháng 03 năm 2017

DANH SÁCH CÁN BỘ Y TẾ

STT	Họ và tên	Khoa	Nội dung tập huấn	Thời gian	CB tập huấn
		Trạm y tế			
1	Ngô Văn Bình	HSCC	Kỹ năng giao tiếp của cán bộ Y tế	24/03/2017	BS Dương Thái Thu Hải
2	Lê Thị Diệp				
3	Nguyễn Thị Thúy Phượng				
4	Nguyễn Hữu Triệu				
5	Nguyễn Thị Minh Thuận				
6	Trương Thị Thu Thảo				
7	Đoàn Thị Phượng	KHTH			
8	Lê Thị Thuận				
9	Phạm Thị Duyên				
10	Nguyễn Thị Y Lý				
11	Nguyễn Văn Tuyên				
12	Dương Thị Bích Vân				
13	Nguyễn Văn Tấn	TCKT			
14	Lê Thị Vân				
15	Nguyễn Thị Hoàng Thảo				
16	Nguyễn Thị Bình				
17	Nguyễn Thị Anh Nga				
18	Nguyễn Thị Nhiều				
19	Đặng Hoàng Ai Thoa	K Bệnh			
20	Nguyễn Thị Quyên				
21	Đoàn Thị Kim Thanh				
22	Lê Văn Dũng	LCK			
23	Trương Thị Khánh				
24	Nguyễn Thị Nhung				
25	Phan Thị Mai				
26	Phan Thị Hàn Linh	Nhi			
27	Nguyễn Thị Ngọc Anh				
28	Le Thị Huyền Trang				
29	Nguyễn Thị Na				
30	Lê Thị Tâm				
31	Đặng Thị Đào				
32	Trần Hưng Minh	Nội			
33	Hồ Thị Mộng Thu				
34	Phan Thị Xuân Anh				
35	Nguyễn Ngọc Tiên				
36	Nguyễn Thị Kim Anh				
37	Phan Thị Hiền				
38	Nguyễn Đình	Ngoại			
39	Lưu Quốc Hùng				
40	Trần Thị Thanh Vân				



41	Phan Thị Diệu				
42	Nguyễn Việt Niêm				
43	Phan Văn Hỷ				
44	Dương Thu Hương	Sân			
45	Lê Thị Kim Liên				
46	Đặng Thị Xoa				
47	Nguyễn Văn Mỹ				
48	Phạm Thị Mỹ Linh				
49	Lê Thị Thắm				
50	Nguyễn Thị Thanh Võ				
51	Phạm Minh Hiếu	YHCT			
52	Hoàng Thị Công Tuyên				
53	Dương Thị Tịnh				
54	Lê Hiếu				
55	Đình Huy Toàn				
56	Trần Thị Thanh Hương				
57	Ng. Đoàn Thái Phương				
58	Vương Chung Minh Châu				
59	Trần Thị Vân				
60	Nguyễn Thị Minh Thủy	Dược			
61	Trần Thị Mộng Thu				
62	Lê Thị Thủy				
63	Trần Thị Hồng				
64	Nguyễn Thị Mỹ				
65	Lê Thị Thúy Triều				
66	Đặng Quái				
67	Hà Thị Sơn Ca				
68	Trần Thị Hà Thanh				
69	Ngô Thị Bạch Yên	Tân Chính			
70	Nguyễn Thị Kim Phượng				
71	Nguyễn Thị Gái				
72	Nguyễn Thị Quý				
73	Lê Thị Thu Hà				
74	Nguyễn Thị Lan Chi	Thạc Gián			
75	Lê Thị Thu Thủy				
76	Đoàn Thị Tình				
77	Phan Thị Mười				
78	Trần Thị Ngô	Vĩnh Trung			
79	Lê Thị Khánh Trang				
80	Thân Thị Tình				
81	Nguyễn Thị Thu nhi	Xuân Hà			
82	Hồ Thị Trang				
83	Trần Thị Vân				
84	Phan Thị Phương				
85	Lê Thanh Tâm	Chính Gián			
86	Kiều Thị Thúy				
87	Nguyễn Thị Trang				
88	Ng Hoàng lan Hương				
89	Lê Thị Thanh Hoa				
90	Nguyễn Thị Hiệp	Tam Thuận			

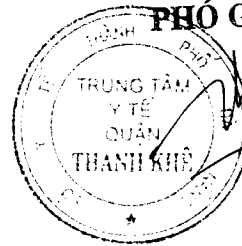




91	Ngô Thị Lệ Hằng				
92	Nguyễn Thị Thủy				
93	Nguyễn Thị Mỹ Liên				
94	Nguyễn Thị Loan	TK Đông			
95	Trần Thị Yên				
96	Nguyễn Thị Dung				
97	Trần Văn Hùng	TK Tây			
98	Trần Thị Kim Hương				
99	Nguyễn Thị Hồng Hạnh				
100	Lê Thị Hồng Vân				
101	Trần Thị Chinh	Hòa Khê			
102	Đỗ Tịnh Nhi				
103	Nguyễn Thị Hồng Nhung				
104	Võ Thị Ai				
105	Lê Thị Thanh Bình	An Khê			
106	Lâm Thị Thu Hương				
107	Trần Thị Tình				
108	Nguyễn Thị Tường Vy				

Tổng cộng: 108 CBVC

**K. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Dương Chai Chu Hải



