

Phụ lục 1

(đính kèm công văn số 33/CLBV-TB)

KHÓA HỌC “NÂNG CAO NĂNG LỰC GIAO TIẾP ỨNG XỬ NHÂN VIÊN Y TẾ”

Mục tiêu:

- Chia sẻ kiến thức toàn diện về chủ đề giao tiếp ứng xử trong môi trường bệnh viện, giúp lãnh đạo, quản lý và nhân viên bệnh viện hiểu đúng về ý nghĩa, vai trò của giao tiếp trong nâng cao chất lượng và an toàn người bệnh.
- Cung cấp kiến thức về phương pháp nâng cao năng lực giao tiếp ứng xử trong môi trường bệnh viện, giúp lãnh đạo, quản lý và nhân viên bệnh viện tham khảo để lập kế hoạch cho bệnh viện.
- Đào tạo kiến thức về giao tiếp và trải nghiệm người bệnh, giúp bệnh viện xây dựng chiến lược thích hợp nhằm nâng cao hài lòng người bệnh.

Hình thức:

- E-learning, học 24/7 theo thời gian cá nhân của từng học viên
- Cấp chứng chỉ cuối khoá sau khi hoàn thành bài test cho từng học viên

| Khoá học | Đối tượng khuyến nghị |
|---|--|
| Khoá 1 Bốn nhóm phương pháp nâng cao năng lực giao tiếp cho nhân viên bệnh viện | <ul style="list-style-type: none">- Lãnh đạo bệnh viện, trưởng/phó khoa phòng- Cán bộ đầu mối về triển khai kế hoạch giao tiếp ứng xử- Điều dưỡng trưởng, điều dưỡng trưởng khoa |
| Khoá 2 Tìm hiểu về giao tiếp theo chuẩn JCI | <ul style="list-style-type: none">- Lãnh đạo bệnh viện, trưởng/phó khoa phòng- Cán bộ đầu mối về triển khai kế hoạch giao tiếp ứng xử- Điều dưỡng trưởng, điều dưỡng trưởng khoa |
| Khoá 3 Hướng dẫn xây dựng kế hoạch triển khai nâng cao năng lực giao tiếp ứng xử | <ul style="list-style-type: none">- Cán bộ đầu mối về triển khai kế hoạch giao tiếp ứng xử |
| Khoá 4 Giao tiếp và trải nghiệm người bệnh | <ul style="list-style-type: none">- Cán bộ đầu mối về triển khai kế hoạch giao tiếp ứng xử- Mọi nhân viên bệnh viện (gồm cả bác sỹ, điều dưỡng, nhân viên hành chính, chăm sóc khách hàng...) |