

Số: /KH-BVM

Gia Lai, ngày tháng 7 năm 2025

**KẾ HOẠCH**  
**Tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho**  
**nhân viên y tế 6 tháng cuối năm 2025**

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 số 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”;

Bệnh viện Mắt xây dựng kế hoạch tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho viên chức, người lao động bệnh viện 6 tháng cuối năm 2025, kế hoạch cụ thể như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Nâng cao nhận thức đội ngũ cán bộ y tế; tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về thái độ, hành vi ứng xử, đạo đức nghề nghiệp và tính chuyên nghiệp y học.

- Trang bị những kiến thức kỹ năng về văn hóa giao tiếp ứng xử cho cán bộ viên chức, người lao động trong toàn bệnh viện góp phần thực hiện hiệu quả trong “Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới đáp ứng hài lòng người bệnh”.

**2. Yêu cầu**

Triển khai đồng bộ đến tất cả các khoa, phòng, bộ phận tiếp xúc với người bệnh;

Nội dung tập huấn thiết thực, phù hợp với đặc thù hoạt động của bệnh viện chuyên khoa mắt;

Đảm bảo 100% viên chức, người lao động tham gia đầy đủ theo phân công.

**II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

Tiếp tục quán triệt nội dung Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 04/06/2015 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 đến sự hài lòng của người bệnh”.

Tiếp tục quán triệt nội dung 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.

Triển khai nội dung văn hóa giao tiếp trong bệnh viện nhãn khoa góp phần thay đổi thái độ, hành vi ứng xử, đạo đức nghề nghiệp trong thi hành nhiệm vụ.

### **1. Số lượng**

- Số buổi: 02 buổi.
- Số lượng học viên: sẽ có thông báo sau

### **2. Đối tượng, địa điểm, thời gian tập huấn**

- Đối tượng: Tất cả các viên chức và người lao động trong bệnh viện. Cán bộ trực chuyên môn thì được phép không tham gia và Trưởng khoa/phòng đó có trách nhiệm truyền đạt lại.

- Địa điểm: Hội trường Bệnh viện Mắt
- Thời gian, địa điểm: Quý III năm 2025.

### **3. Giảng viên tập huấn**

- BS. Đào Lâm Hoàng – Phó Giám đốc Bệnh viện.
- CN. Lê Mạnh Hùng – Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính - Tài chính
- Ths. Nguyễn Hồ Kim – Trưởng phòng Điều dưỡng- QLCL- CNTT

### **III. Tổ chức thực hiện**

- Phòng Tổ chức - Hành chính - Tài chính có trách nhiệm công tác hậu cần, gồm: tài liệu, Hội trường, nước uống.

- Các khoa, phòng có trách nhiệm triển khai thực hiện đầy đủ các nội dung theo kế hoạch.

Trên đây là kế hoạch tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho nhân viên y tế đề nghị các khoa/phòng tổ chức thực hiện./.

#### ***Nơi nhận:***

- Các Khoa/phòng;
- Lưu VT, TCHCTC.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thanh Triết**