

國泰綜合醫院護理部

## 儲備小組長訓練

教學研究委員會 2011/10/07

壹、訓練目的：培養學員具備行政管理能力，以提升工作績效

貳、學習目標：經此訓練後，學員能

- 1.清楚各項事務之呈報，並處理單位內異常事件
- 2.參與單位間溝通、協調與調度
- 3.代理小組長職務，維持常規運作
- 4.運用學習原則指導同仁
- 5.主持並掌握會議進行
- 6.落實並追蹤護理指導成效
- 7.有系統收集分析單位問題並進行改善

參、對象：各院區 N2 以上人員 (N3 優先)

肆、時間：2011 年 10 月 17 日(W1) 及 11 月 01 日(W2)，共計 2 天

伍、地點：國泰人壽大樓 B1 33 會議室

陸、訓練方式：採課室教學、小組討論及報告

柒、課程表：

日期	上課時段	課程主題	主講者	課程重點
10/17 W1	08:30-09:00	報到	葉朱實、莊美芳 HN	
	08:50-09:00	課程介紹	陳小蓮部 長	
	09:00-09:50	改變	蘇億玲督 導	推動改變之有效方法並運用於日常管理實務中
	09:50-10:00	休息		
	10:00-10:50	教學教案設計	吳家麗督 導	教案設計與實作練習
	10:50-11:00	休息		
	11:00-12:00	抱怨處置與危機處理	魏芳君督 導	抱怨及危機處理機制
	12:00-13:30	午休		

日期	上課時段	課程主題	主講者	課程重點
10/17 W1	13:30~14:20	會議主持	康春梅副主任	會議主持、掌控及進行
	14:20~14:30	休息		
	14:30~15:20	溝通與協調	李惠珍督導	有效的溝通協調技巧於管理實務之運用，護病糾紛之預防
	15:20~15:30	休息		
	15:30~16:20	單位問題分析與處理	陳小蓮部長	「單位問題分析與處理」書寫重點
	16:20~16:50	分組討論		
11/01 W2	08:50~09:00	總院學員報到	葉朱實、莊美芳HN	
	11/01 W2 9:00~9:50 總院 33 會議室	各行政部門介紹	雷宜芳護理長	各部門業務介紹，單位配合事項
	10/20 W4 16:30~17:30 第一會議室 C 區		行政組、醫事組	
	10/20 W4 16:00~17:00 新竹 9F 會議室		林雅慧督導	
	9:50~10:00	分院及外院學員報到	葉朱實、莊美芳HN	
	10:00~10:50	有效的護理指導	朱嘉琳個管師	護理指導方式、技巧
	10:50~11:00	休息		
	11:10~12:00	激勵	李維玲督導	激勵自我或他人，邁向顛峰
	12:00~13:30	午休		
	13:30~15:00	單位問題改善討論 I	趙慧玲副主任 吳家麗督導 林雅慧督導	每組報告 15-20 分鐘、討論 5-10 分鐘 (請務必於 10/28W5 12:00N 前將書面資料傳給葉朱實護理長 yehakemi@cgh.org.tw，以提供講評老師先行審閱)
15:00~15:20	休息			
15:20~16:50	單位問題改善討論 II	趙慧玲副主任 吳家麗督導 林雅慧督導		