

儲備小組長訓練

教學研究委員會

2012/09/07

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，並能處理單位內異常事件
- 2.參與單位間溝通、協調與調度
- 3.代理小組長職務時，能維持常規運作
- 4.運用品質管理手法改善臨床護理品質
- 5.主持並掌握會議進行
- 6.適時運用激勵技巧，以提升團隊績效
- 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：2012 年 11 月 05 日(W1) 及 11 月 26 日(W1)，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、護理人員繼續教育積分 14.2 分

捌、課程表：

日期	上課時段	課程主題	主持/主講者	課程重點
11/05 W1	08:30~09:00	報到	葉朱實、郭貞蘭	
	08:50~09:00	課程介紹	陳小蓮	
	09:00~09:50	品質管理手法之臨床應用	胡曉珍	運用品質管理手法改善臨床護理品質
	09:50~10:00	休息		
	10:00~10:50	零距離的溝通	李惠珍	運用有效的溝通協調技巧於管理實務中，以預防護病糾紛
	10:50~11:00	休息		
	11:00~12:00	認識 Deming-PDCA	陳小蓮	「單位問題分析與處理」書寫重點
	12:00~13:30	午休		
	13:30~15:20	奧客與天使	李作英	病人抱怨及危機處理機制
	15:20~15:40	休息		
	15:40~17:30	激勵秘笈	張澤芸	運用激勵技巧，提升團隊績效
	17:30~18:00	討論		小組討論

日期	上課時段	課程主題	主講者	課程重點
11/26 W1	08:50~09:00	報到	葉朱實、郭貞蘭	
	09:00~09:50 總院 33 會議室	各行政部門介紹	雷宜芳	各部門業務介紹，單位配合事項
	11/01 日(W4) 16:30~17:20 第一會議室 C 區		行政組、醫事組	
	11/02 日(W5) 16:00~17:00 新竹分院 11F 會議室		許鈺菽代理督導	
	09:50~10:00	休息、分院與外院報到		
	10:00~10:50	主持人的魅力	康春梅	會議主持、掌控及有效進行
	10:50~11:00	休息		
	11:00~12:00	如何快樂工作	蘇億玲	善用有效改變策略於日常管理實務中，以增進工作樂趣與效率
	12:00~13:30	午休		
	13:30~15:00	策略高手分享 I	吳家麗 郭明娟 張麗君	每組報告 20 分鐘、討論 10 分鐘(請務必於 11/19(W1) 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	策略高手分享 II	吳家麗 郭明娟 張麗君		

拾、主持/主講人(依出場順序):

陳小蓮：國泰綜合醫院總院護理部部長

胡曉珍：國泰綜合醫院總院護理部督導

李惠珍：國泰綜合醫院總院護理部督導

李作英：振興醫療財團法人振興醫院護理部副主任  
國立台北護理健康大學兼任助理教授

張澤芸：馬偕紀念醫院院長室專員、前護理部主任

雷宜芳：國泰綜合醫院總院手術室護理長

康春梅：國泰綜合醫院總院護理部副主任

蘇億玲：國泰綜合醫院汐止分院護理科督導

吳家麗：國泰綜合醫院總院護理部督導

郭明娟：國泰綜合醫院總院護理部督導

張麗君：國泰綜合醫院汐止分院護理科督導