

SỞ Y TẾ THỪA THIÊN HUẾ


CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

## PHIẾU XỬ LÝ VĂN BẢN ĐẾN

Số đến: 955.....Ngày đến: 24/6/2019.....

Cơ quan ban hành văn bản: TTXVNĐT KCB/HC.....  
Số ký hiệu văn bản: 107/ĐT - KCB/HC.....Ngày tháng văn bản: 10/6/2019.....

Tham mưu ý kiến xử lý của Văn phòng	Duyệt lãnh đạo	Bộ phận/chuyên viên xử lý văn bản
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng TCCB (Tham mưu triệu kê khai).</li> <li>- Các đơn vị KCB.</li> <li>- GTT TT huyện ITX/TP.</li> </ul>	 <hr style="border: 1px solid black;"/>	
	Ngày:...../...../201...	

TP. HCM, ngày 10 tháng 06 năm 2019

Số: 167 /ĐT- KNHC



**Kính gửi:** Đ/c. Giám đốc Bệnh viện/ Trung tâm Y tế.

Trung tâm Nghiên cứu và Đào tạo Kỹ năng hành chính là một đơn vị hoạt động trên lĩnh vực Khoa học và Công nghệ trực thuộc Liên hiệp các Hội Khoa học và Kỹ thuật Việt Nam, được Bộ Khoa học và Công nghệ cấp giấy phép hoạt động trên phạm vi toàn quốc.

Với đội ngũ các nhà khoa học, giảng viên, báo cáo viên, cán bộ quản lý chuyên nghiệp, chúng tôi đã và đang tổ chức các khóa đào tạo bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ nhân viên y bác sĩ tại các cơ sở khám chữa bệnh.

Trong những năm vừa qua, thực hiện theo Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25 tháng 02 năm 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”, Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 06 năm 2015 của 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” chúng tôi đã tổ chức thành công rất nhiều khóa đào tạo về *kỹ năng giao tiếp - ứng xử cho cán bộ y tế* tại những cơ sở khám chữa bệnh trong cả nước như: Bệnh viện mắt TW, Bệnh viện Đa khoa Tỉnh Điện Biên, Bệnh viện Đa khoa Hạ Hòa – Phú Thọ, Bệnh viện Đa khoa Tỉnh Quảng Ngãi; Bệnh viện Nhi Đồng 2, Bệnh viện Nhi Đồng Thành phố Hồ Chí Minh, Bệnh viện Da Liễu Thành phố Hồ Chí Minh, Trung tâm Y tế Huyện Gò Dầu, Trung tâm Y tế Huyện Trần Đề...

Ngoài ra, Trung tâm chúng tôi cũng đã tổ chức thành công các khóa đào tạo giành cho đội ngũ cán bộ Y bác sĩ làm công tác xã hội tại các cơ sở khám chữa bệnh theo Thông tư số 43/2015/TT-BYT ngày 26 tháng 11 năm 2015 của Bộ Y tế ban hành về việc Quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội (CTXH) của bệnh viện.

Với mong muốn tiếp tục đồng hành cùng các cơ sở khám chữa bệnh trong việc nâng cao kỹ năng giao tiếp - ứng xử cho cán bộ y tế cũng như kỹ năng nghiệp vụ trong công tác xã hội bệnh viện. Trung tâm Nghiên cứu và Đào tạo Kỹ năng hành chính thuộc Liên hiệp các Hội Khoa học & Kỹ thuật Việt Nam thông tin đến quý đơn vị khóa đào tạo bồi dưỡng ngắn ngày chuyên sâu giành cho đội ngũ cán bộ nhân viên, y bác sĩ được tổ chức tại các bệnh viện, trung tâm y tế với những nội dung như sau:

**1. Đối tượng tham dự khóa học:** Lãnh đạo quản lý; Cán bộ - Nhân viên; Y - Bác sĩ tại các Bệnh viện, Trung tâm Y tế, Cơ sở khám chữa bệnh.

**2. Số lượng:** 50 - 70 học viên/khóa.

**3. Nội dung chương trình:** Nội dung chương trình của khoá học được thiết kế, xây dựng và biên soạn dựa vào mục tiêu đào tạo, sát với thực tiễn và được giảng viên vận dụng vào chính đơn vị là các cơ sở y tế (*Phụ lục kèm theo*).

**4. Phương pháp học tập:** Thực hiện học tập theo phương pháp tích cực, Giảng viên là người đưa ra vấn đề sau đó kết hợp cùng học viên giải quyết vấn đề. Kết hợp lý thuyết và thực hành, vận dụng tối đa hoạt động của học viên.

**5. Giảng viên:** Giảng viên giảng dạy các chuyên đề là những chuyên gia về tâm lý về sức khỏe tâm thần, giao tiếp – truyền thông, có học hàm - học vị, có chuyên môn sâu, có kinh nghiệm thực tiễn trong công tác giảng dạy huấn luyện tại cơ quan tổ chức nhà nước, các doanh nghiệp và đặc biệt là các đơn vị y tế hiện đang công tác tại các học viện, trường đại học uy tín. (*Phụ lục kèm theo*).

**6. Lịch tổ chức khóa học:** Theo yêu cầu của đơn vị.

**7. Địa điểm tổ chức khóa học:** Khóa học được tổ chức tại đơn vị.

**8. Chứng nhận cuối khóa:** Trung tâm Nghiên cứu và Đào tạo Kỹ năng Hành chính cấp theo quy định của pháp luật.

Trên đây là những thông tin cơ bản về khóa học, Trung tâm kính đề nghị đơn vị xem xét nếu có nhu cầu đào tạo thì gửi về cho trung tâm, sau khi trung tâm nhận được yêu cầu thì sẽ gửi lại cho đơn vị phương thức hợp tác để đơn vị xem xét và quyết định.

Ngoài hình thức đào tạo tại các đơn vị với các chuyên đề đặc thù. Trung tâm chúng tôi cũng đào tạo tập chung với các chuyên đề kỹ năng nghiệp vụ trong công tác hành chính văn phòng, văn thư lưu trữ, soạn thảo văn bản.

**Mọi thông tin xin vui lòng liên hệ theo địa chỉ:** Trung tâm Nghiên cứu và Đào tạo Kỹ năng Hành chính, Nhà khách Bộ Quốc Phòng - Số 18D Cộng Hòa – Phường 4 - Quận Tân Bình - Thành phố Hồ Chí Minh, Điện thoại: 08. 6252.6666, Fax: 08. 6281.6879. ĐD: 038.6070.361, Email: [duykhankhnc@gmail.com](mailto:duykhankhnc@gmail.com), Liên hệ Đ/c Nguyễn Duy Khánh – Trưởng phòng Đào tạo.

Trung tâm rất mong muốn và hân hạnh được sự quan tâm và phối kết hợp cùng với quý đơn vị.

Trân trọng cảm ơn

**Nơi nhận:**

- Bệnh viện, Trung tâm Y tế các tỉnh thành;
- Vụ Tổ chức cán bộ -Bộ Y tế;
- Sở Y tế các tỉnh thành;
- LHH để báo cáo;
- Lưu: VT.



ThS. Lê Thị Phương Liên

## PHỤ LỤC CHUYÊN ĐỀ VÀ GIẢNG VIÊN KHÓA ĐÀO TẠO

Nâng cao kỹ năng giao tiếp - ứng xử cho cán bộ y tế - hướng tới đổi mới phong cách, thái độ phục vụ tại các cơ sở khám chữa bệnh

CHUYÊN ĐỀ	THỜI LƯỢNG	GIẢNG VIÊN
<p><b>I. Tâm quan trọng của giao tiếp; ứng xử đối với cán bộ y tế tại các cơ sở khám chữa bệnh.</b></p> <p><b>II. Những vấn đề chung về giao tiếp.</b></p> <p><b>1. Phân tích tâm lý bệnh nhân và thân nhân người bệnh để có phương pháp giao tiếp hiệu quả - Các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp giữa cán bộ y tế và người bệnh.</b></p> <p><b>2. Một số kỹ năng giao tiếp và ứng xử.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kỹ năng nói – Sức mạnh của thông điệp: Vai trò của giọng nói trong giao tiếp, nói như thế nào để bệnh nhân, thân nhân người bệnh nghe và tin tưởng...</li> <li>- Kỹ năng nghe: Các kiểu lắng nghe, kỹ năng lắng nghe người bệnh và người nhà bệnh nhân hiệu quả...</li> <li>- Giao tiếp phi ngôn ngữ: điệu bộ, cử chỉ, ánh mắt, nụ cười, khoảng cách giao tiếp phù hợp giữa cán bộ y tế và người bệnh...</li> <li>- Kỹ năng quan sát và nhận biết các yếu tố phản ánh con người thông qua bề ngoài.</li> <li>- Nguyên tắc 3 “XIN” trong giao tiếp giữa cán bộ y tế và người bệnh.</li> </ul> <p>- Thực hành xử lý những tình huống trong giao tiếp.</p> <p><b>3. Kiểm chế cảm xúc trước áp lực công việc</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Những dấu hiệu chứng tỏ bạn đang mất kiểm soát về cảm xúc.</li> <li>- Các biện pháp kiểm chế cảm xúc hiệu quả.</li> </ul> <p><b>4. Giao tiếp nơi công sở.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trang phục, cách ăn mặc.</li> <li>- Giao tiếp với lãnh đạo hiệu quả.</li> <li>- Giao tiếp với đồng nghiệp hiệu quả.</li> <li>- Giao tiếp với cơ quan, tổ chức và cá nhân khác.</li> </ul> <p><b>5. Thực hành giải quyết các tình huống trong giao tiếp</b></p>	20 Tiết	<p><b>TS. Phạm Thị Thúy</b> – Học viện Hành chính Quốc gia.</p> <p><b>BSCCKII Trần Thị Bích Hằng</b> – Chủ tịch Công đoàn Ngành Y tế Việt Nam</p> <p><b>PGS.TS NGUYỄN Vũ Thị Phụng</b> – Đại học Quốc gia Hà Nội</p> <p><b>Nhà giáo ưu tú – BSCCK 2 Phan Bảo Khánh</b> – Trường Đại học Y Dược – Tp.HCM</p> <p><b>PGS.TS Nguyễn Văn Thọ</b> - Viện trưởng Viện Tâm lý thực hành Tp.HCM.</p> <p><b>Ths.S Văn Thúy Hương</b> - Nguyên Giám đốc Viện Nghiên cứu Y – Xã hội học</p>

**Lưu ý:** Tùy theo thời gian tổ chức mà Trung tâm bố trí một trong các giảng viên trên.

## PHỤ LỤC CHUYÊN ĐỀ VÀ GIẢNG VIÊN KHÓA ĐÀO TẠO

Nâng cao kỹ năng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ làm công tác xã hội tại Cơ sở khám chữa bệnh

CHUYÊN ĐỀ	THỜI LƯỢNG	GIẢNG VIÊN
<p><b>1. Kiến thức chung ngành công tác xã hội.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Đặc điểm công tác xã hội trong ngành y.</li><li>- Phân biệt công tác xã hội và công tác từ thiện.</li></ul> <p><b>2. Phân tích tâm lý bệnh nhân và thân nhân người bệnh để có phương pháp giao tiếp hiệu quả.</b></p> <p><b>3. Một số kỹ năng giao tiếp và ứng xử cho Cán bộ làm công tác xã hội</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kỹ năng nói - Kỹ năng nghe - Giao tiếp phi ngôn ngữ cho cán bộ làm công tác xã hội.</li><li>- Kỹ năng quan sát và nhận biết các yếu tố phản ánh con người thông qua bề ngoài để có phương pháp đón tiếp hiệu quả.</li><li>- Kiểm chế cảm xúc trước áp lực công việc.</li></ul> <p><b>4. Quy trình hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề về công tác xã hội cho người bệnh và người nhà người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Quy trình hỗ trợ, tư vấn trực tiếp.</li><li>- Quy trình hỗ trợ, tư vấn gián tiếp (điện thoại, email.....).</li><li>- Quy trình giải quyết khiếu nại</li><li>- Quy trình cung cấp thông tin người bệnh cho cán bộ y tế.</li></ul> <p><b>5. Xử lý khủng hoảng truyền thông trong bệnh viện cho cán bộ làm công tác xã hội.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tầm quan trọng của công tác truyền thông trong bệnh viện.</li><li>- Quy trình xử lý khủng hoảng truyền thông.</li></ul> <p><b>6. Các vấn đề khác trong công tác xã hội tại bệnh viện</b></p> <p><b>Thực hành.</b></p>	<p>30 Tiết</p>	<p><b>TS. Lê Thị Hoàng Liễu</b>, Giảng viên Khoa Công tác Xã hội, Trường Đại học Thủ Dầu Một</p> <p><b>TS. Phạm Thị Thúy</b> – Học viện Hành chính Quốc gia.</p> <p><b>Th.S Nguyễn Thị Ngọc</b> – Giảng viên tâm lý học, Đại học Mở Tp.HCM</p>