

VIỆN KHOA HỌC QUẢN LÝ Y TẾ
Phòng Tuyển Sinh

Địa chỉ: 2/1 Trần Quốc Hoàn - Cầu Giấy - Hà Nội

Điện thoại: 091.3206810 – 086.201.6106

Email: daotaoycme@gmail.com

Website: www.daotaoykhoa.com



KHUNG CHƯƠNG TRÌNH VÀ TÀI LIỆU ĐÀO TẠO
LIÊN TỤC VỀ “KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ
DÀNH CHO NHÂN VIÊN Y TẾ”

1. GIỚI THIỆU CHƯƠNG TRÌNH.

Kỹ năng giao tiếp giữa thầy thuốc – người bệnh là xây dựng mối quan hệ tốt thầy thuốc với bệnh nhân, là nghệ thuật mà người thầy thuốc sử dụng ngay từ buổi đầu gặp bệnh nhân. Bệnh nhân luôn ở trạng thái lo lắng, bối rối, đôi khi hốt hoảng, tuyệt vọng. Chính nhờ các kỹ năng giao tiếp tốt, thái độ phục vụ ân cần, thông cảm, mối quan hệ tốt đẹp với bệnh nhân và những lời nói động viên khuyến khích của người thầy thuốc sẽ giúp bệnh nhân dễ dàng bộc lộ các khó khăn của mình, đồng thời cảm thấy yên tâm và tin tưởng vào người thầy thuốc.

Kỹ năng giao tiếp tốt sẽ giúp người thầy thuốc có thể khai thác được các thông tin tế nhị và nhạy cảm mà bệnh nhân ngại nói ra. Nhờ đó giúp cho việc chẩn đoán cũng như tăng khả năng tuân thủ điều trị của người bệnh.

Khóa đào tạo được thiết kế gồm các bài giảng lý thuyết xen kẽ với thực hành thông qua các tình huống giúp học viên có thể áp dụng được ngay sau khi kết thúc khóa học.

2. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

Sau khi kết thúc khóa học, học viên có thể:

Về kiến thức: Trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về văn hóa giao tiếp ứng xử của thầy thuốc - người bệnh, thầy thuốc - đồng nghiệp và một số đặc trưng quan trọng trong giao tiếp ứng xử trong các mối quan hệ.

Về kỹ năng: Sau khi học xong khóa học, người học có được những kỹ năng cơ bản sau:

- Kỹ năng phân tích, đánh giá các quan hệ giao tiếp một cách hợp lý, trên cơ sở đó người học có thể hoàn thiện hoạt động giao tiếp ứng xử của mình.
- Kỹ năng sử dụng tối ưu các phương tiện giao tiếp, bao gồm: phương tiện giao tiếp ngôn ngữ và các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ.
- Kỹ năng thiết lập, củng cố các mối quan hệ cần thiết trong cuộc sống hàng ngày cũng như trong hoạt động nghề nghiệp trong tương lai.

- Kỹ năng vận dụng các kỹ năng giao tiếp đã được học vào nghiệp vụ nghề thực tế như: tiếp xúc làm quen, giới thiệu bản thân/đơn vị, giới thiệu các dịch vụ của tổ chức, xử lý các tình huống thường xảy ra, giải quyết các yêu cầu của người bệnh, người nhà người bệnh, thiết lập và tạo dựng ấn tượng tốt đẹp với người bệnh, người nhà người bệnh và đồng nghiệp và khách viếng thăm.

Về thái độ: Giúp người học nhận thức đúng đắn về tính chất và vai trò của môn học đối với nghiệp vụ nghề, có ý thức lưu giữ và phát huy những truyền thống tốt đẹp của dân tộc, rèn luyện phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, hình thành và phát triển nhân cách, luôn giữ thái độ giao tiếp văn minh – lịch sự trong các mối quan hệ xã hội cũng như trong nghề nghiệp **3**.

ĐỐI TƯỢNG HỌC VIÊN

- Cán bộ quản lý, lãnh đạo tại các cơ sở y tế.
- Cán bộ y tế đã, đang trong diện đào tạo cán bộ nguồn.
- Cán bộ và các đối tượng khác quan tâm/cần học lĩnh vực này.

4. THỜI GIAN ĐÀO TẠO

- Số ngày: 5 ngày
- Số tiết: 13 tiết lý thuyết; 11 tiết thực hành

5. NỘI DUNG ĐÀO TẠO

STT	Tên bài	Mục tiêu	Tiết học		
			Tổng	LT	TH
1	Bài 1: khái quát chung về kỹ năng giao tiếp, ứng xử	Trình bày được khái niệm, kỹ năng giao tiếp, ứng xử Trình bày được kỹ năng giao tiếp, ứng xử tại nơi làm việc	2	2	0
2	Bài 2. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử chung ở nơi làm việc (Công sở)	2. Nhận thức được tầm quan trọng của việc giao tiếp ứng xử với các mối quan hệ khác nhau tại nơi làm việc 3. Thực hành được kỹ năng giao tiếp ứng xử trong một số tình huống cụ thể	4	2	2
3	Bài 3: giao tiếp, ứng xử của cán bộ y tế	1. Trình bày được tầm quan trọng của giao tiếp, ứng xử trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh 2. Phân biệt được các hình thức giao tiếp có lời và không lời 3. Thực hành được kỹ năng giao tiếp ứng xử trong một số tình huống cụ thể.	4	2	2
4	Bài 4: giao tiếp, ứng xử của cán bộ y tế trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.	1. Trình bày được nguyên tắc giao tiếp trong mối quan hệ thầy thuốc-người bệnh. 2. Nhận thức được tầm quan trọng của giao tiếp tại các vị trí làm việc trong môi trường bệnh viện. 3. Thực hành được kỹ năng giao tiếp ứng xử trong một số tình huống cụ thể.	4	2	2
5	Bài 5. Kỹ năng thông báo tin xấu	1. Trình bày được khái niệm tin xấu, các phản ứng tâm lý của người bệnh khi nhận tin xấu 2. Nhận thức được tầm quan trọng của việc thông báo tin xấu của nhân viên y tế với người bệnh và người nhà người bệnh. 3. Thực hành được một tình huống thông báo tin xấu	2	1	1

6	Bài 6. Kỹ năng phỏng vấn tạo động lực	1. Trình bày được các bước phỏng vấn tạo động lực 2. Nhận thức được tầm quan trọng của việc tạo động lực cho bệnh nhân trong công tác khám chữa bệnh. 3. Thực hành được 1 ca phỏng vấn tạo động lực cho người bệnh.	2	1	1
7	Bài 7. Kỹ năng đồng cảm với người bệnh	1. Trình bày được các kỹ năng đồng cảm với người bệnh 2. Nhận thức được tầm quan trọng của sự đồng cảm giữa nhân viên y tế với người bệnh và người nhà người bệnh. 3. Thực hiện được một số kỹ năng đồng cảm với người bệnh	2	1	1
8	Bài 8. Kỹ năng kiềm chế cảm xúc trước áp lực công việc và giao tiếp trong môi trường y tế	1. Liệt kê được các áp lực công việc và giao tiếp trong môi trường y tế 2. Nhận biết được các dấu hiệu căng thẳng trong nghề nghiệp. 3. Thực hiện được một số kỹ thuật kiềm chế cảm xúc trước áp lực công việc và giao tiếp trong môi trường y tế.	2	1	1
Tổng số			24	13	11