

Số: /KH-BVBK

Đức Xuân, ngày tháng năm 2025

## KẾ HOẠCH

### Tổ chức lớp đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ: “Nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử, y đức cho nhân viên y tế” năm 2025 tại Trung tâm Y tế Pác Nặm

Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh ngày 09/01/2023;

Căn cứ Thông tư số 22/2013/TT-BYT ngày 09/8/2013 của Bộ Y tế Hướng dẫn việc đào tạo liên tục cho cán bộ y tế; Thông tư số 26/2020/TT-BYT ngày 28/12/2020 Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 22/2013/TT-BYT ngày 09/8/2013;

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 1559/QĐ-SYT ngày 30/12/2024 của Giám đốc Sở Y tế tỉnh Bắc Kạn về việc giao dự toán ngân sách Nhà nước năm 2025;

Thực hiện Quyết định số 1216/QĐ-BVĐK ngày 31/12/2024 của Giám đốc Bệnh viện đa khoa tỉnh Bắc Kạn về việc giao chỉ tiêu kế hoạch năm 2025;

Thực hiện Kế hoạch số 823/KH-BVBK ngày 31/10/2025 của Bệnh viện đa khoa Bắc Kạn Tổ chức các lớp đào tạo liên tục về bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho nhân viên y tế 02 tháng cuối năm 2025;

Bệnh viện đa khoa Bắc Kạn xây dựng Kế hoạch Tổ chức lớp đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ: “Nâng cao Kỹ năng giao tiếp, ứng xử, y đức cho nhân viên y tế” năm 2025 tại Trung tâm Y tế Pác Nặm, cụ thể như sau:

#### 1. Tên chương trình đào tạo liên tục: “Nâng cao Kỹ năng giao tiếp, ứng xử, y đức cho nhân viên y tế”

- Mã đào tạo: C43.07/25/52.

#### 2. Mục tiêu đào tạo: Hoàn thành chương trình đào tạo, học viên có khả năng:

##### \* Kiến thức

- Trình bày được khái niệm, các loại hình giao tiếp, mô hình AIDET trong giao tiếp giữa nhân viên y tế và người bệnh.

- Trình bày được các bước trong quá trình quan sát, những yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả lắng nghe.

- Trình bày được mục đích, các loại câu hỏi trong giao tiếp, các loại phản hồi không chính xác, cách phản hồi đúng.

- Trình bày được các loại hình hướng dẫn người bệnh, mục đích của việc hướng dẫn người bệnh.

- Trình bày được 7 bước cơ bản cần được tuân theo khi thực hiện giải quyết vấn đề.

##### \* Kỹ năng

- Áp dụng được mô hình AIDET và các kỹ năng quan sát, lắng nghe, kỹ

năng đặt câu hỏi, phản hồi, hướng dẫn người bệnh, kỹ năng giải quyết vấn đề trong giao tiếp với người bệnh.

**\* Thái độ**

- Nhận thức được đạo đức công vụ và vận dụng, học tập tấm gương của Bác Hồ trong điều trị và chăm sóc người bệnh.

- Nhận thức được tầm quan trọng của việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp ứng xử với người bệnh, đồng nghiệp và phát triển thái độ tôn trọng, chủ động trong quá trình giao tiếp.

**3. Học viên:**

**3.1. Đối tượng học viên:**

- Viên chức thuộc Trung tâm Y tế Pác Nặm được cử tham gia đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ năm 2025.

**3.2. Dự kiến số lượng học viên:**

- Tổng số học viên dự kiến: 66 người

- Tổng số lớp: 01 lớp

**4. Thời gian và địa điểm:**

**4.1. Thời gian đào tạo: Ngày 23/11/2025**

**4.2. Địa điểm đào tạo:** Tại Trung tâm Y tế Pác Nặm.

**5. Chương trình và tài liệu đào tạo, bồi dưỡng:** Sử dụng Chương trình và tài liệu “Nâng cao Kỹ năng giao tiếp, ứng xử, y đức cho nhân viên y tế” được ban hành tại Quyết định số 360/QĐ-BVĐK ngày 11/4/2025 của Giám đốc Bệnh viện đa khoa tỉnh Bắc Kạn.

**6. Giảng viên và trợ giảng:**

**6.1. Giảng viên:** Giảng viên có kinh nghiệm, trình độ chuyên môn phù hợp với nội dung, chương trình đào tạo theo quy định.

**6.2. Trợ giảng:** Viên chức Phòng Quản lý chất lượng- Đào tạo và chỉ đạo tuyến, Bệnh viện đa khoa Bắc Kạn.

*(Có Lịch giảng chi tiết tại Biểu 01 đính kèm)*

**7. Chứng nhận:** Học viên tham gia đầy đủ số tiết học (*tín chỉ*), số bài đánh giá trước, sau học (được phép vắng mặt không quá 10%); Chấp hành tốt nội quy, quy định lớp học. Điểm đánh giá cuối khóa: Đạt tối thiểu là 60%.

Học viên đáp ứng đầy đủ các yêu cầu trên sẽ được cấp "Giấy chứng nhận đào tạo liên tục" theo quy định tại Thông tư số 26/2020/TT-BYT ngày 28/12/2020 của Bộ trưởng Bộ Y tế Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 22/2013/TT-BYT ngày 09/8/2013.

**8. Kinh phí:**

- Từ nguồn ngân sách nhà nước cấp năm 2025

*(Có Dự toán kinh phí tại Biểu 02 đính kèm).*

- Công tác phí, kinh phí ăn ở, đi lại của học viên do đơn vị cử đi chi trả (Nếu có).

**9. Tổ chức thực hiện:**

**9.1. Bệnh viện đa khoa Bắc Kạn:**

9.1.1. Ban tổ chức đào tạo, bồi dưỡng cập nhật kiến thức y khoa liên tục: Cử thành viên tham gia Quản lý, giám sát toàn diện việc thực hiện Kế hoạch.

9.1.2. Phòng QLCL-ĐT&CĐT:

- Chủ trì tham mưu tổ chức thực hiện Kế hoạch.

- Đảm bảo các điều kiện về chuyên môn đào tạo (Khai mạc, bế mạc, chương trình, tài liệu, giảng viên, học viên, quản lý học viên, cấp chứng nhận, quản lý hồ sơ đào tạo...) theo quy định.

- Bố trí viên chức tham gia quản lý lớp và trợ giảng theo Kế hoạch.

9.1.3. Phòng Tài chính kế toán:

- Phối hợp thực hiện Kế hoạch, đảm bảo kinh phí tổ chức đào tạo.

- Tham mưu, hướng dẫn và thực hiện việc thanh quyết toán kinh phí các lớp đào tạo, bồi dưỡng kịp thời, đúng quy định.

9.2. Trung tâm Y tế Pác Nặm:

- Phối hợp đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị, âm thanh, ánh sáng hạ tầng kỹ thuật, đường truyền mạng và thiết bị trình chiếu phục vụ công tác đào tạo.

- Cử viên chức phụ trách hỗ trợ kỹ thuật, đảm bảo công tác công nghệ thông tin và trình chiếu được thông suốt trong suốt quá trình tổ chức lớp học.

- Đảm bảo an ninh, trật tự, vệ sinh trong suốt thời gian tổ chức lớp học.

- Gửi văn bản đăng ký danh sách viên chức tham gia đào tạo (theo biểu mẫu đính kèm -Biểu 03) về Bệnh viện đa khoa Bắc Kạn **trước ngày 18/11/2025**.

Kế hoạch này thay văn bản triệu tập học viên. Số điện thoại liên hệ khi cần thiết: 0782 114 777 (Ths. Dương Thị Quyên, Phòng QLCL-ĐT&CĐT, Bệnh viện đa khoa Bắc Kạn).

Trên đây là Kế hoạch tổ chức lớp đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ: “Nâng cao Kỹ năng giao tiếp, ứng xử, y đức cho nhân viên y tế” tại Trung tâm Y tế Pác Nặm năm 2025./.

**Nơi nhận:**

\* Gửi bản điện tử

- Sở Y tế tỉnh Thái Nguyên (báo cáo);

- TTYT Pác Nặm (để phối hợp t/h)

- Ban Giám đốc BV (04);

- Các phòng, khoa thuộc BV (biết);

- Website Bệnh viện (t/b);

\* Gửi bản giấy:

- Lưu: VT, QLCL-ĐT&CĐT (02b)

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Dũng Cảm**