

Số: 213/QĐ-VKIM

Hà Nội, ngày 31 tháng 12 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành chương trình đào tạo liên tục
“Kỹ năng giao tiếp, ứng xử dành cho cán bộ y tế”**

VIỆN TRƯỞNG

VIỆN NGHIÊN CỨU VÀ ĐÀO TẠO Y DƯỢC VIỆT NAM-HÀN QUỐC

Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh năm 2023;

Căn cứ Quyết định số 151/QĐ-NH ngày 22/02/2025 của Giám đốc Công ty TNHH Dược phẩm Ngọc Huy về việc thành lập Viện Nghiên cứu và Đào tạo Y Dược Việt Nam-Hàn Quốc;

Căn cứ Chứng nhận số B-05/2025/ĐK-KH&CN ngày 28/02/2025 của Sở Khoa học và Công nghệ Thành phố Hà Nội về việc đăng ký hoạt động khoa học và công nghệ cho Viện Nghiên cứu và Đào tạo Y Dược Việt Nam-Hàn Quốc;

Căn cứ Thông tư số 43/2015/TT-BLĐTBXH ngày 20/10/2015 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội định về đào tạo thường xuyên;

Căn cứ Thông tư số 34/2018/TT-BLĐTBXH sửa đổi, bổ sung một số điều Thông tư số 43/2015/TT-BLĐTBXH ngày 20/10/2015 định về đào tạo thường xuyên;

Căn cứ thông tư số 22/2013/TT-BYT, hướng dẫn việc đào tạo liên tục cho cán bộ y tế và Thông tư số 26/2020/TT-BYT sửa đổi, bổ sung một số điều của thông tư 22/2013/TT-BYT ngày 09/08/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế hướng dẫn việc đào tạo liên tục cho cán bộ Y tế;

Căn cứ Thông tư số 32/2023/TT-BYT ngày 31/12/2023 của Bộ Y tế quy định chi tiết một số điều của Luật Khám bệnh, chữa bệnh;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 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;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Nghiên cứu Khoa học và Công nghệ;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành Chương trình đào tạo liên tục “Kỹ năng giao tiếp, ứng xử dành cho cán bộ y tế” thuộc Viện Nghiên cứu và Đào tạo Y Dược Việt Nam-Hàn Quốc, áp dụng trong công tác giảng dạy, bồi dưỡng và nâng cao năng lực cho nhân viên y tế và các đối tượng có nhu cầu.

Điều 2: Trưởng Phòng Nghiên cứu Khoa học và công nghệ cùng các đơn vị liên quan có trách nhiệm triển khai thực hiện Chương trình đào tạo theo đúng quy định hiện hành của Bộ Y tế, Bộ Giáo dục và Đào tạo và các quy định của Viện. Các đơn vị

đảm bảo việc chuẩn bị cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên, tài liệu và kế hoạch đào tạo theo đúng mục tiêu và nội dung đã được phê duyệt.

Điều 3: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Trưởng Phòng Nghiên cứu Khoa học và Công nghệ và các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: NCKH&CN.

VIỆN TRƯỞNG

TS. BS. Trần Trọng Dương

LỜI GIỚI THIỆU

Chương trình đào tạo liên tục “*Kỹ năng giao tiếp, ứng xử dành cho cán bộ y tế*” (thời lượng 24 tiết CME) được xây dựng nhằm cập nhật kiến thức, kỹ năng và năng lực quản lý cho cán bộ y tế, đáp ứng yêu cầu đổi mới quản trị bệnh viện trong bối cảnh thực hiện Luật Khám bệnh, chữa bệnh năm 2023 và các tiêu chuẩn chất lượng bệnh viện hiện hành.

Chương trình được xây dựng trên cơ sở các căn cứ pháp lý sau:

- Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh năm 2023;
- Căn cứ Quyết định số 151/QĐ-NH ngày 22/02/2025 của Giám đốc Công ty TNHH Dược phẩm Ngọc Huy về việc thành lập Viện Nghiên cứu và Đào tạo Y Dược Việt Nam-Hàn Quốc;
- Căn cứ Chứng nhận số B-05/2025/ĐK-KC&CN ngày 28/02/2025 của Sở Khoa học và Công nghệ Thành phố Hà Nội về việc đăng ký hoạt động khoa học và công nghệ cho Viện Nghiên cứu và Đào tạo Y Dược Việt Nam-Hàn Quốc;
- Căn cứ Thông tư số 43/2015/TT-BLĐTBXH ngày 20/10/2015 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội định về đào tạo thường xuyên;
- Căn cứ Thông tư số 34/2018/TT-BLĐTBXH sửa đổi, bổ sung một số điều Thông tư số 43/2015/TT-BLĐTBXH ngày 20/10/2015 định về đào tạo thường xuyên;
- Căn cứ thông tư số 22/2013/TT-BYT, hướng dẫn việc đào tạo liên tục cho cán bộ y tế và Thông tư số 26/2020/TT-BYT sửa đổi, bổ sung một số điều của thông tư 22/2013/TT-BYT ngày 09/08/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế hướng dẫn việc đào tạo liên tục cho cán bộ Y tế;
- Căn cứ Thông tư số 32/2023/TT-BYT ngày 31/12/2023 của Bộ Y tế quy định chi tiết một số điều của Luật Khám bệnh, chữa bệnh;
- Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 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.

1. THÔNG TIN CHUNG

1.1. Lý do đề xuất chương trình đào tạo

1.1.1. Xuất phát từ yêu cầu nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người bệnh

Trong hoạt động khám bệnh, chữa bệnh, giao tiếp và ứng xử của cán bộ y tế có vai trò đặc biệt quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến:

- Sự hợp tác của người bệnh và người nhà;
- Hiệu quả chẩn đoán, điều trị;
- Hình ảnh, uy tín và chất lượng dịch vụ của cơ sở y tế.

Thực tiễn cho thấy, bên cạnh năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp – ứng xử chưa đồng đều là một trong những nguyên nhân dẫn đến hiểu lầm, khiếu nại, xung đột và áp lực tâm lý trong môi trường y tế. Do đó, việc tổ chức chương trình đào tạo bài bản về kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho cán bộ y tế là yêu cầu cần thiết và cấp bách.

1.1.2. Đáp ứng yêu cầu pháp lý và đào tạo liên tục đối với cán bộ y tế

Theo các quy định hiện hành của Bộ Y tế, cán bộ y tế có trách nhiệm tham gia đào tạo liên tục (CME) nhằm duy trì, cập nhật và nâng cao năng lực nghề nghiệp, bao gồm cả kỹ năng mềm và đạo đức nghề nghiệp.

Chương trình Kỹ năng giao tiếp, ứng xử dành cho cán bộ y tế (24 tiết) được xây dựng phù hợp về thời lượng và nội dung, góp phần hỗ trợ học viên:

- Tích lũy giờ đào tạo liên tục theo quy định;
- Đáp ứng yêu cầu duy trì hoặc xin cấp mới Giấy phép hành nghề”.

1.1.3. Đáp ứng nhu cầu thực tiễn của đội ngũ cán bộ y tế và cán bộ quản lý

Đối tượng của chương trình bao gồm cán bộ quản lý, cán bộ y tế trong diện quy hoạch, cán bộ nguồn và nhân viên y tế đang trực tiếp làm việc với người bệnh. Đây là những đối tượng thường xuyên phải:

- Giao tiếp với người bệnh và người nhà trong nhiều tình huống nhạy cảm;
- Thông báo tin xấu, phỏng vấn tạo động lực;
- Kiểm chế cảm xúc và xử lý áp lực nghề nghiệp.

Chương trình được thiết kế tập trung vào các kỹ năng giao tiếp đặc thù trong môi trường y tế, giúp học viên nâng cao năng lực ứng xử chuyên nghiệp, nhân văn và hiệu quả.

1.1.4. Góp phần xây dựng văn hóa giao tiếp và môi trường làm việc chuyên nghiệp trong y tế

Thông qua đào tạo kỹ năng giao tiếp, ứng xử, chương trình góp phần:

- Nâng cao tinh thần tôn trọng, đồng cảm và lấy người bệnh làm trung tâm;
- Giảm thiểu xung đột, khiếu nại và stress nghề nghiệp;
- Xây dựng hình ảnh người cán bộ y tế chuẩn mực, chuyên nghiệp và nhân văn.

1.1.5. Phù hợp với xu hướng đào tạo linh hoạt, gắn lý thuyết với thực hành

Chương trình được tổ chức với hình thức trực tuyến hoặc trực tiếp, thời gian học linh hoạt vào buổi tối, nội dung kết hợp giữa lý thuyết, thảo luận tình huống và thực hành kỹ năng, tạo điều kiện thuận lợi cho học viên tham gia và áp dụng ngay vào thực tiễn công tác.

1.2. Đối tượng học

Chương trình đào tạo “Kỹ năng giao tiếp, ứng xử dành cho cán bộ y tế” được thiết kế dành cho các đối tượng sau:

- Cán bộ quản lý, lãnh đạo tại các cơ sở y tế, bao gồm:
 - + Ban giám đốc bệnh viện, trung tâm y tế;
 - + Trưởng, phó khoa/phòng và các vị trí quản lý khác.
- Cán bộ y tế thuộc diện quy hoạch, đào tạo cán bộ nguồn, có nhu cầu:
 - + Nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong quản lý và điều hành;
 - + Chuẩn bị cho các vị trí lãnh đạo, quản lý trong tương lai.
- Cán bộ y tế đang trực tiếp tham gia hoạt động khám bệnh, chữa bệnh, bao gồm:
 - + Bác sĩ, điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên;
 - + Nhân viên y tế thường xuyên tiếp xúc với người bệnh và người nhà.
- Cán bộ y tế có nhu cầu tham gia đào tạo liên tục (CME) nhằm:
 - + Cập nhật, bổ sung kỹ năng mềm và đạo đức nghề nghiệp;
 - + Phục vụ việc duy trì hoặc xin cấp mới Chứng chỉ hành nghề theo quy định của Bộ Y tế.
- Các đối tượng khác có nhu cầu:
 - + Cập nhật, bổ sung và duy trì kiến thức, kỹ năng giao tiếp, ứng xử;
 - + Phục vụ công tác chuyên môn và nâng cao chất lượng dịch vụ y tế.

1.3. Thời lượng: 24 tiết

2. MỤC TIÊU KHÓA HỌC VÀ YÊU CẦU ĐẦU VÀO

2.1. Mục tiêu chung

Trang bị cho học viên kiến thức, kỹ năng và thái độ chuyên nghiệp về giao tiếp, ứng xử trong môi trường y tế, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh, hiệu quả phối hợp trong công việc và xây dựng hình ảnh người cán bộ y tế nhân văn – chuẩn mực – chuyên nghiệp; đồng thời đáp ứng yêu cầu đào tạo liên tục (CME) theo quy định của Bộ Y tế.

2.2. Mục tiêu cụ thể

2.2.1. Mục tiêu kiến thức

- Sau khi hoàn thành chương trình, học viên có khả năng:
- Trình bày được các khái niệm cơ bản về giao tiếp và ứng xử trong môi trường công sở và y tế.
 - Hiểu được đặc thù giao tiếp của cán bộ y tế trong cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

- Nhận biết được các nguyên tắc và quy trình giao tiếp trong các tình huống nhạy cảm như thông báo tin xấu, tiếp xúc với người bệnh và người nhà.

2.2.2. Mục tiêu thái độ

Sau khi hoàn thành chương trình, học viên:

- Thể hiện thái độ tôn trọng, nhân ái và chuyên nghiệp trong giao tiếp với người bệnh và đồng nghiệp.

- Có ý thức tuân thủ đạo đức nghề nghiệp và văn hóa ứng xử trong cơ sở y tế.

2.2.3. Mục tiêu kỹ năng

Sau khi hoàn thành chương trình, học viên có khả năng:

- Thực hành hiệu quả kỹ năng giao tiếp, ứng xử với người bệnh, người nhà và đồng nghiệp.

- Thực hiện được kỹ năng thông báo tin xấu, phỏng vấn tạo động lực và thể hiện sự đồng cảm với người bệnh.

- Vận dụng các kỹ năng kiểm chế cảm xúc, quản lý áp lực và xử lý tình huống giao tiếp khó trong môi trường y tế.

2.3. Yêu cầu đầu vào

Học viên tham gia khóa học cần đáp ứng các yêu cầu sau:

- Đối tượng chuyên môn: Là cán bộ y tế đang công tác tại các cơ sở y tế hoặc các đơn vị liên quan đến hoạt động chăm sóc sức khỏe.

- Điều kiện tham gia:

+ Có đủ sức khỏe để tham gia học tập;

+ Cam kết tham gia đầy đủ thời lượng khóa học (24 tiết) và chấp hành nội quy của chương trình.

- Yêu cầu kỹ thuật (đối với học trực tuyến):

+ Có thiết bị học tập phù hợp (máy tính/thiết bị di động) và kết nối Internet ổn định;

+ Thực hiện đầy đủ các yêu cầu về điểm danh, đánh giá và hoàn thành khóa học theo quy định của đơn vị đào tạo.

3. CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT

STT	Nội dung	Lý thuyết (giờ)	Thực hành/Tình huống (giờ)	Tổng (giờ)
1	Bài 1. Khái quát chung về kỹ năng giao tiếp, ứng xử	2	1	3
2	Bài 2. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử chung ở nơi làm việc (cơ sở)	2	1	3
3	Bài 3. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử của cán bộ y tế	2	1	3
4	Bài 4. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử của cán bộ y tế trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh	2	1	3

5	Bài 5. Kỹ năng thông báo tin xấu	1	2	3
6	Bài 6. Kỹ năng phỏng vấn tạo động lực	1	2	3
7	Bài 7. Kỹ năng đồng cảm với người bệnh	1	2	3
8	Bài 8. Kỹ năng kiểm chế cảm xúc trước áp lực công việc và giao tiếp trong môi trường y tế	1	2	3
	Cộng:	12	12	24

4. TÊN TÀI LIỆU DẠY – HỌC

- Luật Khám bệnh, chữa bệnh năm 2023 và các văn bản hướng dẫn thi hành.
- Quy chế bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT của Bộ Y tế.
- Thông tư số 32/2023/TT-BYT của Bộ Y tế quy định chi tiết một số điều của Luật Khám bệnh, chữa bệnh.
- Thông tư số 37/2017/TT-BYT ngày 25/09/2017 của Bộ Y tế Quy định về thực hành đảm bảo an toàn sinh học trong phòng xét nghiệm.;
- Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 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;
- Các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành liên quan đến quản lý bệnh viện, quản lý nhân lực, tài chính, trang thiết bị y tế và đào tạo liên tục cho cán bộ y tế.

5. PHƯƠNG PHÁP DẠY/HỌC

5.1. Phương pháp dạy/học lý thuyết

- Bài giảng: Cung cấp hệ thống kiến thức cốt lõi, giúp học viên nắm vững nội dung môn học.
- Thảo luận nhóm: Tổ chức theo nhóm 4–5 học viên; mỗi buổi học có một chủ đề thảo luận gắn với nội dung bài giảng nhằm tăng khả năng trao đổi và tư duy phản biện.
- Tự học: Học viên chủ động tìm hiểu thêm tài liệu tại thư viện, các nguồn học thuật và tài liệu đáng tin cậy trên internet để mở rộng và củng cố kiến thức.
- Hỗ trợ học tập: Học viên có thể trao đổi với điều phối môn học và giảng viên trực tiếp hoặc gián tiếp (qua email/nhóm hỗ trợ) để được giải đáp thắc mắc liên quan đến nội dung bài học.

5.2. Phương pháp dạy/học thực hành

- Thực hành tại lớp: Học viên thực hiện các bài tập và kỹ thuật cấp cứu trực tiếp trên lớp theo hướng dẫn của giảng viên.
- Mô phỏng tình huống: Sử dụng mô hình, thiết bị hoặc tình huống giả định để luyện tập kỹ năng xử trí, đánh giá nhanh và phối hợp nhóm.

- Hướng dẫn – sửa sai: Giảng viên quan sát, hướng dẫn, hiệu chỉnh thao tác để học viên thực hành đúng kỹ thuật và đảm bảo an toàn.

- Thực hành lặp lại: Học viên được luyện tập nhiều lần nhằm hình thành phản xạ, tăng sự tự tin và khả năng xử lý trong tình huống thực tế.

6. TIÊU CHUẨN GIẢNG VIÊN VÀ TRỢ GIẢNG

6.1. Nhân lực

- Giảng viên giảng lý thuyết và thực hành phải đáp ứng tiêu chuẩn giảng viên sau đại học theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo và các quy định hiện hành của Bộ Y tế liên quan đến lĩnh vực đào tạo liên tục.

- Mỗi lớp học từ 15–30 học viên được bố trí ít nhất 01 giảng viên và 01 trợ giảng, nhằm đảm bảo chất lượng hướng dẫn và hiệu quả thực hành.

6.2. Tiêu chuẩn giảng viên

- Giảng viên lý thuyết: Là giảng viên cơ hữu hoặc giảng viên thỉnh giảng; có kinh nghiệm giảng dạy trong lĩnh vực chuyên ngành.

- Giảng viên thực hành: Là giảng viên cơ hữu hoặc thỉnh giảng; có kinh nghiệm thực hành lâm sàng, giảng dạy và/hoặc nghiên cứu trong lĩnh vực chuyên ngành, bảo đảm khả năng hướng dẫn kỹ năng cho học viên.

7. THIẾT BỊ, HỌC LIỆU CHO KHÓA HỌC

- Phòng học, giảng đường được trang bị đầy đủ các thiết bị hỗ trợ giảng dạy hiện đại, đáp ứng yêu cầu của bài giảng lý thuyết và thảo luận.

- Hoạt động thực hành được thực hiện chủ yếu dưới hình thức làm bài tập và thao tác trực tiếp tại lớp, có sự hướng dẫn của giảng viên và trợ giảng.

- Cơ sở vật chất và bố trí thực hành được sắp xếp phù hợp với từng môn học và từng bài thực hành, bảo đảm đáp ứng đúng mục tiêu và yêu cầu của nội dung đào tạo.

8. TỔ CHỨC, THỰC HIỆN

8.1. Cách thức tuyển sinh

- Thông báo tuyển sinh được thực hiện bằng văn bản chính thức; học viên có thể đăng ký thông qua website, email hoặc các kênh liên lạc được công bố.

- Chương trình có thể ký hợp đồng đào tạo và tổ chức lớp học tại địa phương theo nhu cầu của đơn vị.

- Quy mô mỗi khóa: từ 20–30 học viên, được chia thành nhóm nhỏ 7–8 học viên để đảm bảo hiệu quả hướng dẫn thực hành và giám sát chuyên môn.

8.2. Thời gian đào tạo và địa điểm

- Thời gian đào tạo: gồm 06 buổi học, được bố trí linh hoạt theo kế hoạch của khóa đào tạo.

- Địa điểm: thực hiện theo thỏa thuận với đơn vị có nhu cầu đào tạo; chương trình có thể tổ chức trực tiếp tại địa phương, tại cơ sở đã ký hợp đồng, hoặc triển khai dưới hình thức đào tạo trực tuyến.

8.3. Tổ chức đào tạo và quản lý lớp học

- Học lý thuyết: tổ chức trực tiếp tại giảng đường hoặc tại các cơ sở đủ điều kiện đào tạo, áp dụng phương pháp học tập tích cực, tăng cường sự tham gia của học viên.

- Học thực hành: triển khai thông qua các bài tập tình huống, được xây dựng dựa trên thông tin và bối cảnh thực tế tại các cơ sở y tế để học viên phân tích và giải quyết vấn đề; đồng thời có thể kết hợp thực hành trực tiếp tại lớp học.

- Tổ chức lớp học:

- + Mỗi lớp có 01 giáo viên phụ trách theo dõi, hỗ trợ và quản lý quá trình học.

- + Lớp được chia thành các nhóm học tập, mỗi nhóm gồm 8 học viên và có 01 nhóm trưởng phụ trách điều phối hoạt động nhóm.

9. ĐÁNH GIÁ VÀ CẤP CHỨNG CHỈ ĐÀO TẠO

9.1. Đánh giá kết quả học tập

- * Đánh giá thường xuyên:

Giảng viên tiến hành kiểm tra, nhận xét và đánh giá liên tục trong quá trình giảng dạy cả lý thuyết và thực hành, nhằm theo dõi sự tiến bộ của học viên.

- * Đánh giá kết thúc khóa học gồm 02 phần:

- Đánh giá lý thuyết:

- + Hình thức: 01 bài kiểm tra trắc nghiệm dạng test.

- + Thời lượng: 20 phút.

- + Nội dung: Theo chương trình đào tạo và yêu cầu kiến thức của khóa học.

- + Phương pháp: Làm bài kiểm tra lý thuyết trên giấy hoặc trên hệ thống (tùy cơ sở tổ chức).

- Đánh giá thực hành:

- + Hình thức: Học viên trình bày và giải quyết 01 bài tập tình huống thuộc chuyên đề.

- + Thời gian trình bày: 60 phút.

- + Nội dung: Theo chuyên đề/vấn đề cụ thể được giao.

- + Phương pháp đánh giá: Dựa trên bảng kiểm thực hành được chuẩn hóa, đánh giá năng lực xử lý tình huống và kỹ năng thực hành.

9.2. Cách tính điểm kết thúc khóa

- Điểm lý thuyết: chiếm 40% tổng điểm.

- Điểm bài tập tình huống/thực hành: chiếm 60% tổng điểm.

- Tổng điểm quy về thang điểm 10.

9.3. Công nhận tốt nghiệp và cấp chứng chỉ

- Học viên được công nhận hoàn thành khóa học và được cấp chứng chỉ “**Kỹ năng giao tiếp, ứng xử dành cho cán bộ y tế**” khi: Có điểm đánh giá cuối khóa (lý thuyết + thực hành) từ 5/10 trở lên.

- Chứng chỉ được cấp theo đúng quy định hiện hành và có giá trị theo phạm vi của chương trình đào tạo.

Hà Nội, ngày 31 tháng 12 năm 2025

VIỆN TRƯỞNG

TS. BS. Trần Trọng Dương