

Số: 26 /KH-BV

Xín Mân, ngày 21 tháng 9 năm 2018

KẾ HOẠCH

Tập huấn kỹ năng truyền thông giáo dục sức khỏe cho Điều dưỡng, Hộ sinh, Kỹ thuật viên năm 2018

Thực hiện kế hoạch số 213/KH-KSBT, ngày 14/09/2018 của Trung tâm kiểm soát bệnh tật tỉnh Hà Giang;

Bệnh viện đa khoa huyện Xín Mân xây dựng kế hoạch, tổ chức tập huấn kỹ năng truyền thông giáo dục sức khỏe cho đội ngũ Điều dưỡng, Hộ sinh, Kỹ thuật viên đang làm công tác chuyên môn tại các khoa lâm sàng trong toàn Bệnh viện, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH

Nhằm nâng cao kiến thức và kỹ năng truyền thông giáo dục sức khỏe cho đội ngũ Điều dưỡng, Hộ sinh, Kỹ thuật viên;

Giúp người bệnh có kiến thức và kỹ năng để có thể tự phòng bệnh và biết cách theo dõi tiến trình bệnh tật và phối hợp với thầy thuốc trong quá trình điều trị;

II. NỘI DUNG

Kỹ năng truyền thông; Các hình thức truyền thông; Cách sử dụng tài liệu truyền thông...

III. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, THÀNH PHẦN;

1. Thời gian: Chia làm 02 lớp; mỗi lớp 1/2 ngày;

- Lớp thứ nhất: 14 giờ, ngày 25/9/2018;

- Lớp thứ hai: 14 giờ, ngày 26/9/2018;

2. Địa điểm: Hội trường tầng 3 Nhà A1, Bệnh viện đa khoa Xín Mân;

3. Thành phần

* Học viên:

- Điều dưỡng, Hộ sinh, Kỹ thuật viên đang làm chuyên môn tại các khoa lâm sàng;

- Tổ truyền thông giáo dục sức khỏe;

* Giảng viên: Cán bộ đã tham gia tập huấn ở tuyến tỉnh;

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng điều dưỡng:

- Phối hợp với giảng viên, tổ chức lớp tập huấn theo kế hoạch;
- Chuẩn bị tài liệu phục vụ buổi tập huấn;
- Tổ chức lượng giá kết quả sau tập huấn;

2. Phòng Tổ chức - Hành chính

Cử cán bộ CNTT chuẩn bị hội trường, maket, máy chiếu và các điều kiện cần thiết phục vụ buổi tập huấn;

3. Phòng Tài chính - Kế toán: Chuẩn bị kinh phí phục vụ tập huấn theo Quy chế chi tiêu nội bộ năm 2018;

4. Các khoa, phòng trực thuộc

- Cử cán bộ tham gia tập huấn đầy đủ, đúng thành phần;
- Lập danh sách cán bộ tham gia tập huấn, chia làm 2 lớp gửi về phòng điều dưỡng trước 14 giờ ngày 24 tháng 9 năm 2018;

Trên đây là kế hoạch tổ chức tập huấn về công tác truyền thông, giáo dục sức khỏe cho đội ngũ Điều dưỡng, Hộ sinh, Kỹ thuật viên năm 2018 của Bệnh viện đa khoa Xín Mần; Đề nghị các bộ phận và cá nhân liên quan phối hợp thực hiện nghiêm túc kế hoạch này. /.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc (B/C);
- Các khoa, phòng (TH);
- Lưu: VT, PĐD.



GIÁM ĐỐC

Sin Đức Văn

Bài 1: Khái niệm truyền thông và mô hình truyền thông

ThS.BS. Đào Thị Tuyết
Trung tâm Truyền thông GDSK Trung ương

MỤC TIÊU HỌC TẬP

Sau khi học xong bài học này, học viên có khả năng:

1. Trình bày được khái niệm truyền thông, đặc trưng của truyền thông
2. Nêu và phân tích được các thành phần trong mô hình truyền thông

1

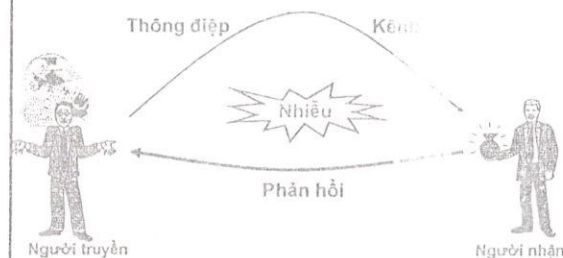
Khái niệm truyền thông

Truyền thông

Là quá trình giao tiếp, chia sẻ, trao đổi thông tin từ người truyền đến người nhận nhằm nâng cao nhận thức, thay đổi thái độ và thay đổi hành vi của người nhận.



Mô hình truyền thông



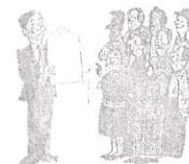
Người truyền

- > Là người cung cấp thông tin, là yếu tố khởi xướng quá trình truyền thông. Người truyền có thể là 1 cá nhân, 1 nhóm hay một tổ chức.
- > Người truyền trong truyền thông GDSK là ai?



Người nhận/đối tượng truyền thông

- ❖ Là cá nhân/nhóm/cộng đồng cần thay đổi hành vi
- ❖ Đối tượng truyền thông GDSK là ai?



Khởi nguồn của các hoạt động truyền thông cần bắt đầu từ việc tìm hiểu và phân tích đối tượng truyền thông.

Bài 2
**CÁC KỸ NĂNG CƠ BẢN
 TRONG TRUYỀN THÔNG TRỰC TIẾP**



Mục tiêu học tập

Sau bài học này, học viên có khả năng:

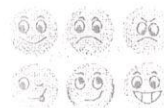
1. Kể tên được các kỹ năng cơ bản trong truyền thông trực tiếp.
2. Nêu được những việc cần làm và cần tránh khi thực hiện các kỹ năng đó.

**Các kỹ năng cơ bản
 trong truyền thông trực tiếp**

- ✓ Kỹ năng giao tiếp không lời
- ✓ Kỹ năng lắng nghe
- ✓ Kỹ năng đặt câu hỏi
- ✓ Kỹ năng quan sát
- ✓ Kỹ năng trình bày
- ✓ Kỹ năng động viên khuyến khích

Kỹ năng giao tiếp không lời

- Là hình thức giao tiếp trong đó không sử dụng lời nói hay chữ viết mà dùng điệu bộ, cử chỉ, ánh mắt, nét mặt và nhiều động tác thân thể khác để chuyển tải thông điệp.



Những việc nên làm

- ❖ Loại bỏ vật cản giữa người truyền thông và đối tượng.
- ❖ Tư thế thoải mái. Chọn vị trí ngồi và khoảng cách với đối tượng phù hợp.
- ❖ *Cách nhìn:* Nhìn vào mắt đối tượng thể hiện sự quan tâm. Nhìn vào mỗi người 2-4 giây rồi rời mắt sang người khác.
- ❖ *Nét mặt:* Nét mặt cần thay đổi phù hợp với cử chỉ, lời nói và tình huống giao tiếp.
- ❖ *Trang phục:* chỉnh tề, đơn giản, phù hợp với văn hóa địa phương.
- ❖ Thái độ hòa nhã, thân thiện.

Những điều cần tránh

- Ngồi bắt chéo chân hoặc ngã người ra phía sau trong khi nói
- Ngồi cao hơn đối tượng
- Nét mặt đăm chiêu, cau có, lạnh nhạt
- Nhìn chằm chằm vào một đối tượng quá lâu
- Tô ra vội vã, làm việc riêng, thờ ơ dài...
- Chỉ trỏ, đập tay xuống bàn

Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials

Kỹ năng quan sát



Quan sát là kỹ năng đọc những ngôn ngữ không lời của người mình đang giao tiếp để có nhận thức sâu hơn về những gì đang xảy ra ở người mình đang quan sát.

Những việc cần làm

- Tế nhị, lịch sự
- Bao quát, liên tục và khách quan
- Quan sát với thái độ động viên, khích lệ
- Chọn vị trí quan sát và di chuyển hợp lý
- Cần lưu ý những thời điểm hay những vấn đề mà khi trao đổi thấy đối tượng thay đổi nét mặt, cử chỉ, thái độ hay những phản ứng đặc biệt của đối tượng.

Những điều cần tránh

- Thái độ thờ ơ, hờ hững, thiếu tập trung
- Soi mói, ánh mắt thiếu thiện cảm
- Bình phẩm với những ngôn ngữ (có lời hoặc không lời) bất lịch sự.

Kỹ năng nói thuyết trình

Là kỹ năng cơ bản của người truyền thông để chuyển tải kiến thức, tình cảm... của mình đến đối tượng nhằm đạt được mục tiêu truyền thông.



Những việc cần làm

- Chuẩn bị trước khi thuyết trình: Nghiên cứu, tìm hiểu kỹ đối tượng, chuẩn bị nội dung, tạo môi trường thuận lợi
- Nói rõ ràng, mạch lạc, logic
- Nên nói các câu đơn giản, ngắn gọn
- Có âm điệu, ngữ điệu phù hợp
- Tập trung vào chủ đề chính
- Biết dừng đúng lúc
- Kết hợp với ngôn ngữ không lời một cách phù hợp.
- Hải hước khi có thể
- Nhiệt tình, quan tâm đến người nghe

Những việc cần tránh

- ✓ Nói quá to hoặc quá nhỏ
- ✓ Nói đều đều không có ngữ điệu, không có cảm xúc
- ✓ Dùng câu dài, ngắt câu không hợp lý
- ✓ Nói lan man, không trọng tâm
- ✓ Nói những điều mà mình không chắc chắn
- ✓ Không quan tâm đến thái độ của người nghe

ƯƠ

BÀI 3

MỘT SỐ HÌNH THỨC TRUYỀN THÔNG TRỰC TIẾP TẠI CỘNG ĐỒNG



Mục tiêu học tập

Sau bài học này, học viên có khả năng:

1. Mô tả được các bước tư vấn, thăm hộ gia đình, nói chuyện sức khỏe.
2. Thực hiện được một buổi tư vấn, thăm hộ gia đình, nói chuyện sức khỏe trong các tình huống đóng vai

Tư vấn

- Tư vấn là quá trình truyền thông trực tiếp cho cá nhân, trong đó cán bộ tư vấn giúp khách hàng tự đưa ra quyết định và hành động theo quyết định này thông qua việc cung cấp thông tin khách quan và sự chia sẻ về mặt tình cảm.

Nguyên tắc

- Tư vấn phải dựa trên nhu cầu và mong muốn của khách hàng
- Tư vấn phải dựa trên sự tin cậy, tôn trọng lẫn nhau
- Cần xây dựng mối quan hệ thoải mái, tin cậy, cởi mở
- Đối tượng là người tự đưa ra quyết định

Các bước tư vấn (6G)

- Gặp gỡ
- Gợi hỏi
- Giới thiệu
- Giúp đỡ
- Giải thích
- Gặp lại

Thăm hộ gia đình



Trần

Nguyễn

Các giai đoạn chính của nói chuyện sức khỏe

- Thu hút sự chú ý của mọi người (bắt đầu bằng 1 sự kiện, tạo sự hồi hộp, tuyên bố sự kiện hoặc các báo cáo gây ngạc nhiên vv...)
- Trình bày nội dung và các ý hỗ trợ (đưa ra ví dụ riêng của cá nhân, đưa ra số liệu thống kê, sử dụng lời lẽ của 1 chuyên gia, dùng sự so sánh vv...)
- Kết thúc buổi nói chuyện và kêu gọi hành động.

Thực hành đóng vai

- Nhận tình huống
- Chuẩn bị (30 phút)
- Đóng vai trước lớp

202

Nguyễn 3

Một số kỹ năng cơ bản trong truyền thông trực tiếp

Kỹ năng	Cách thực hiện
Giao tiếp không lời	<ul style="list-style-type: none"> • Trang phục chỉnh tề, đơn giản, phù hợp; • Thái độ hòa nhã, thân thiện; • Ngồi ngang tầm với đối tượng, tư thế thoải mái. Người hơi ngả về phía trước; • Nét mặt phù hợp với quá trình giao tiếp; • Nhìn vào mắt đối tượng.
Lắng nghe	<ul style="list-style-type: none"> • Thái độ kiên nhẫn, thoải mái • Nhìn đối tượng một cách thân thiện • Sử dụng các từ đệm như à, ừ, ờ... hoặc nhắc lại những điều đối tượng nói • Lắng nghe kết hợp với quan sát.
Quan sát	<ul style="list-style-type: none"> • Chọn vị trí quan sát và di chuyển hợp lý • Quan sát tế nhị và bao quát • Nội dung quan sát: Nét mặt, thái độ của đối tượng, điều kiện sống, trang thiết bị trong gia đình, thái độ của các thành viên khác trong gia đình... • Quan sát kết hợp với lắng nghe
Đặt câu hỏi	<ul style="list-style-type: none"> • Hỏi từng câu một • Đặt câu hỏi ngắn gọn, dễ hiểu. • Sử dụng nhiều câu hỏi mở (câu hỏi có các từ như thế nào, bao giờ, tại sao, cái gì, ở đâu...)
Trình bày	<ul style="list-style-type: none"> • Nói rõ ràng, mạch lạc, tập trung vào chủ đề chính. • Sử dụng câu đơn giản, ngắn gọn, dễ hiểu. • Có âm điệu, ngữ điệu phù hợp • Kết hợp với ngôn ngữ không lời một cách phù hợp. • Thể hiện sự nhiệt tình, quan tâm đến người nghe.
Động viên khuyến khích	<ul style="list-style-type: none"> • Tạo không khí thân mật, cởi mở • Gật đầu thể hiện sự đồng tình, sử dụng các từ đệm "à", "ừ", "thế à", mỉm cười... • Khen ngợi những gì đối tượng đã làm tốt, hiểu đúng; • Hỏi ý kiến đối tượng trong mỗi tình huống cụ thể

-nh

Trương

CÁC TÌNH HUỐNG ĐÓNG VAI

1. Chị Bình 33 tuổi, có 1 con gái, đang mang thai ở tháng thứ 8. Chị sinh con đầu tại trạm y tế xã. Lần mang thai này, chị bị tăng huyết áp, bác sĩ trạm trưởng nói cần đến bệnh viện huyện để sinh con an toàn. Tuy nhiên, nhà chị neo người, bệnh viện lại ở xa nên chị vẫn muốn sinh con ở trạm y tế. Bạn là bác sĩ trạm trưởng, hãy tư vấn cho chị Bình.
2. Anh An có vợ và hai con. Trong chuyến công tác mới đây, anh có quan hệ với một tiếp viên nhà hàng karaoke. Sau khi trở về vài ngày, anh thấy vùng kín bị viêm nhiễm. Anh rất lo lắng vì có thể đã lây bệnh từ cô tiếp viên. Bạn hãy tư vấn cho anh An.
3. Chị Hoa mới sinh con đầu lòng, bạn là TTV đến thăm và trao đổi với chị và người nhà về cách chăm sóc sức khỏe cho hai mẹ con.
4. Chị Thoa có 2 con nhỏ là Dũng và Hùng. Nhà chị ở cạnh đường giao thông nhưng không có cổng và rào chắn. Vợ chồng chị Thoa bận nhiều việc đồng áng. Dũng thường đưa Hùng ra chơi ở bên đường. Bạn hãy đến thăm gia đình chị Thoa và nói chuyện về vấn đề này.
5. Tại bản A, khi bị sốt rét, nhân dân thường cúng ma, không đến trạm y tế khám. Bạn hãy nói chuyện với người dân trong bản về vấn đề này.
6. Bạn hãy tổ chức 1 cuộc nói chuyện với học sinh tại 1 trường phổ thông trung học về tác hại của thuốc lá đối với sức khỏe.

** Các tình huống trên đây chỉ là tham khảo. Học viên có thể đưa ra các tình huống thực tế, phù hợp với địa phương.*

Tư vấn

Nguyễn

Các bước thăm hộ gia đình

Bước 1: Chào hỏi, giới thiệu bản thân và mục đích của cuộc đến thăm.

Bước 2: Quan sát, tìm hiểu kiến thức, hành vi liên quan đến chủ đề truyền thông

Bước 3: Bổ sung thông tin chính xác, đầy đủ và hướng dẫn kỹ năng mới.

Bước 4: Tìm hiểu khó khăn và hướng dẫn cách giải quyết. Kiểm tra lại những điều vừa trao đổi.

Bước 5: Tóm tắt các điểm chính và đạt được cam kết của gia đình. Chào cảm ơn và hẹn thời gian cho lần đến thăm sau.

Ước

Trương

BẢNG KIỂM THĂM HỘ GIA ĐÌNH

Phần I. Thông tin chung

Họ và tên truyền thông viên:

Họ và tên chủ hộ gia đình (hoặc đối tượng được truyền thông):

Địa chỉ hộ gia đình:

Thời gian đến thăm:

Chủ đề truyền thông khi đến thăm hộ:

Phần II. Đánh giá việc thực hiện các bước thăm hộ gia đình

Các bước	Những việc cần làm	Không làm	Có làm nhưng chưa tốt	Làm tốt
Bước 1: Làm quen	▪ Chào hỏi các thành viên trong gia đình.			
	▪ Giới thiệu bản thân và mục đích đến thăm.			
	▪ Hỏi thăm sức khỏe và tình hình của gia đình.			
Bước 2: Tìm hiểu đối tượng	▪ Đặt câu hỏi phù hợp để tìm hiểu kiến thức, thái độ, thực hành của gia đình liên quan đến chủ đề truyền thông.			
	▪ Quan sát phát hiện các vấn đề còn tồn tại.			
	▪ Lắng nghe khi đối tượng chia sẻ, không tỏ thái độ chê bai.			
	▪ Khen ngợi những điều đối tượng hiểu đúng, làm tốt.			
Bước 3: Cung cấp thông tin	▪ Cung cấp thông tin ngắn gọn, dễ hiểu.			
	▪ Hướng dẫn thực hành (nếu có) chậm rãi, vừa làm vừa giải thích.			
	▪ Sử dụng tài liệu truyền thông, nêu các ví dụ của địa phương để minh họa.			
	▪ Khuyến khích đối tượng nêu câu hỏi và giải đáp thỏa đáng các thắc mắc.			
Bước 4: Thảo luận tìm giải pháp	▪ Thảo luận để đối tượng tìm ra giải pháp cho vấn đề của mình.			
	▪ Trao đổi để họ tự tìm ra những khó khăn khi thực hiện và cùng thảo luận cách giải quyết các khó khăn đó.			

TMR
Nguyễn

Các bước tư vấn

Bước 1: Gặp gỡ

- Chào hỏi, tiếp đón đối tượng niềm nở
- Quan sát nhanh đối tượng
- Trò chuyện tạo sự thoải mái, tin tưởng.

Bước 2: Gọi hỏi

- Đặt các câu hỏi mở
- Khuyến khích đối tượng chia sẻ.

Bước 3: Giới thiệu thông tin.

- Cung cấp các thông tin phù hợp, chính xác, cụ thể
- Sử dụng các tài liệu truyền thông hỗ trợ

Bước 4: Giúp đỡ

- Giúp đối tượng lựa chọn giải pháp phù hợp và giúp họ lập kế hoạch thực hiện.
- Cán bộ tư vấn chỉ giúp đỡ, không áp đặt các ý kiến của mình.

Bước 5: Giải thích.

- Giải thích những gì khách hàng còn thắc mắc hoặc hiểu chưa đúng.
- Cung cấp thêm các tài liệu hướng dẫn có liên quan đến vấn đề của họ.

Bước 6: Gặp lại

- Hẹn đối tượng quay lại để theo dõi định kỳ nếu thấy cần thiết.
- Cung cấp điện thoại, địa chỉ liên hệ.

mt2

Nguyễn

Bảng kiểm tự vấn

Phần I. Thông tin chung

Họ và tên người tư vấn:

Họ và tên người được tư vấn:

Chủ đề tư vấn:

Thời gian tư vấn: Địa điểm tư vấn:

Phần II. Đánh giá việc thực hiện các bước tư vấn

Các bước	Những việc cần làm	Không làm	Có làm nhưng chưa tốt	Làm tốt
Bước 1: Gặp gỡ	▪ Bố trí chỗ ngồi hợp lý, thoải mái			
	▪ Chào hỏi thân thiện. Tự giới thiệu bản thân			
	▪ Hỏi tên, tuổi, địa chỉ của đối tượng			
	▪ Quan sát, lắng nghe đối tượng.			
Bước 2: Gọi hỏi	▪ Sử dụng các câu hỏi phù hợp để tìm hiểu nhu cầu, mong muốn, lý do khách hàng cần tư vấn			
	▪ Khuyến khích đối tượng chia sẻ, trình bày hết các vấn đề của họ			
	▪ Thực hiện tốt kỹ năng lắng nghe, đồng viên, giao tiếp không lời...			
Bước 3: Giới thiệu	▪ Cung cấp thông tin chính xác, phù hợp và cần thiết cho đối tượng			
	▪ Sử dụng các phương tiện, tài liệu hỗ trợ			
	▪ Giải thích, làm rõ những thắc mắc của đối tượng			
	▪ Sử dụng từ ngữ dễ hiểu. Vừa nói, vừa quan sát đối tượng			
Bước 4: Giúp đỡ	▪ Thảo luận cách giải quyết vấn đề của đối tượng			
	▪ Giúp đối tượng tự lựa chọn giải pháp phù hợp			
	▪ Giúp đối tượng xác định thời gian, nguồn lực... thực hiện			
Bước 5: Giải thích	▪ Khuyến khích đối tượng nêu câu hỏi			
	▪ Giải thích những thắc mắc của đối tượng			
	▪ Cung cấp tài liệu có liên quan đến vấn đề tư vấn			
	▪ Hỏi lại để đảm bảo đối tượng hiểu đúng, làm đúng			
Bước 6: Gặp lại	▪ Hẹn đối tượng quay trở lại để biết kết quả giải quyết vấn đề			
	▪ Nói với đối tượng sẽ tiếp tục giúp đỡ khi có bất kỳ câu hỏi hoặc thắc mắc nào			

20/10/2020
Hương

Các giai đoạn nói chuyện sức khỏe

1. Mở đầu

- Bắt đầu bằng một sự kiện
- Tạo sự hồi hộp
- Tuyên bố sự kiện gây ngạc nhiên/xúc động
- Yêu cầu giờ tay

2. Giới thiệu nội dung chính

- Đưa ra 2-3 ý chính, mỗi ý chính có 3-5 ý nhỏ
- Đưa ra các số liệu thống kê
- Sử dụng những lời lẽ của một chuyên gia
- Dùng sự so sánh
- Hỏi kinh nghiệm của người nghe

3. Kết thúc

- Tóm tắt ý chính
 - Chỉ ra các hành động cụ thể
 - Nêu lợi ích của hành động đó
- Giải đáp thắc mắc
- Kêu gọi hành động

rub

Chupang

Bảng kiểm nói chuyện sức khỏe

Phần I. Thông tin chung

Họ và tên người thực hiện:

Thời gian:

Địa điểm:

Chủ đề nói chuyện:

Phần II. Đánh giá việc thực hiện các bước nói chuyện sức khỏe

Các bước	Những việc cần làm	Không làm	Có làm nhưng chưa tốt	Làm tốt
Bước 1: Mở đầu	▪ Chào hỏi làm quen thể hiện sự thân thiện			
	▪ Sử dụng phương pháp mở đầu bài nói chuyện một cách thu hút để dẫn dắt vào chủ đề của buổi nói chuyện			
Bước 2: Cung cấp thông điệp chính	▪ Cung cấp đầy đủ thông điệp chính và các ý hỗ trợ			
	▪ Trình bày ngắn gọn, rõ ràng, dễ hiểu			
	▪ Tốc độ và âm lượng nói phù hợp, nói có điểm nhấn			
	▪ Sử dụng phương pháp nói chuyện hấp dẫn (kể chuyện, xem phim, đồ vui, so sánh....)			
	▪ Giao tiếp bằng mắt tốt với người nghe			
	▪ Ngôn ngữ thân thể phù hợp (di chuyển, động tác tay...)			
	▪ Sử dụng thành thạo các phương tiện hỗ trợ (nếu có)			
	▪ Khuyến khích đối tượng thảo luận và hỏi lại những điểm chưa rõ			
	▪ Giải đáp thỏa đáng các thắc mắc của đối tượng			
Bước 3: Kết thúc buổi nói chuyện và kêu gọi hành động	▪ Tóm tắt lại những thông điệp chính			
	▪ Kêu gọi đối tượng hành động			
	▪ Cung cấp các tài liệu có liên quan đến buổi nói chuyện			
	▪ Chào, cảm ơn sự tham gia của đối tượng			

Trần Thị Hương