

**QUYẾT ĐỊNH**

**V/v ban hành Chương trình bồi dưỡng ngắn hạn cấp chứng chỉ  
Công tác xã hội trong bệnh viện**

**GIÁM ĐỐC CƠ SỞ II, TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI**

Căn cứ Điều lệ trường đại học được ban hành kèm theo Quyết định 70/2014/QĐ-TTg ngày 10 tháng 12 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định về quyền hạn và trách nhiệm của hiệu trưởng trường đại học;

Căn cứ Quyết định 1265/QĐ-LĐTBXH ngày 07/9/2015 của Bộ trưởng Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội về việc quy định chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức Cơ sở II của trường Đại học Lao động -Xã hội;

Căn cứ Quyết định số 500/QĐ-LĐTBXH ngày 08/4/2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc kiện toàn cơ cấu tổ chức của Trường Đại học Lao động - Xã hội;

Căn cứ Quyết định số 341/QĐ-LĐTBXH ngày 12/02/2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Lao động - Xã hội về việc giao nhiệm vụ tổ chức các chương trình bồi dưỡng ngắn hạn để cấp chứng chỉ;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Khoa học và Hợp tác quốc tế,

**QUYẾT ĐỊNH:**


**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Chương trình bồi dưỡng ngắn hạn cấp chứng chỉ “Công tác xã hội trong bệnh viện” (*chương trình chi tiết kèm theo*).

**Điều 2.** Chương trình bồi dưỡng ngắn hạn cấp chứng chỉ “Công tác xã hội trong bệnh viện” được áp dụng tại Cơ sở II, trường Đại học Lao động – Xã hội.

**Điều 3.** Trưởng Phòng Tổ chức - Hành chính, Quản lý Đào tạo, Khoa học và Hợp tác Quốc tế, Kế toán - Tài vụ, Trung tâm Đào tạo Bồi dưỡng và Dịch vụ, Trưởng khoa Công tác xã hội, Trưởng đơn vị trực thuộc có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. /

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Ban Giám đốc;
- Website Trường (để đăng tải);
- Lưu: VT, KHHTQT.

**GIÁM ĐỐC**  
  
**TS. Phạm Ngọc Thành**

**BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH & XÃ HỘI**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI (CƠ SỞ II)**



Cùng bạn dựng tương lai !

**CHƯƠNG TRÌNH BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ**  
**CẤP CHỨNG CHỈ**  
**CÔNG TÁC XÃ HỘI**  
**TRONG BỆNH VIỆN**

**THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, NĂM 2020**

BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH & XÃ HỘI  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI (CƠ SỞ II)

---

CHƯƠNG TRÌNH BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ  
CẤP CHỨNG CHỈ  
CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG BỆNH VIỆN

*(Ban hành kèm theo Quyết định số... 6.8...../QĐ – CSII ngày 17/02/2020  
của Giám đốc Cơ sở II, Trường Đại học Lao động – Xã hội)*

11  
T  
11



## MỤC LỤC

GIỚI THIỆU CHUNG .....	1
1. Giới thiệu chương trình .....	1
2. Mục tiêu đào tạo .....	2
3. Đối tượng tham gia.....	3
4. Cấu trúc kiến thức của chương trình bồi dưỡng .....	3
4.1. Tóm tắt nội dung .....	3
4.2. Cấu trúc kiến thức của chương trình .....	4
5. Định hướng tổ chức thực hiện chương trình.....	5
5.1. Định hướng xây dựng chương trình chi tiết và biên soạn tài liệu. ....	5
5.2. Mẫu biên soạn chương trình chi tiết.....	5
5.3. Người học .....	6
5.4. Phương thức tổ chức bồi dưỡng .....	6
5.5. Kiểm tra đánh giá.....	6
CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT .....	7
MODULE 1. LÝ LUẬN CHUNG VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI .....	8
TRONG BỆNH VIỆN.....	8
A. Mục tiêu của chuyên đề.....	8
B. Mô tả tóm tắt nội dung .....	8
C. Nội dung chi tiết chuyên đề.....	8
1. Một số khái niệm cơ bản .....	8
2. Vai trò, nguyên tắc, phương pháp của nhân viên công tác xã hội trong bệnh viện.....	9
3. Một số mô hình công tác xã hội trong bệnh viện .....	9
D. Tài liệu học tập .....	9

E. Hình thức tổ chức dạy học.....	9
F. Yêu cầu đối với người học .....	10
MODULE 2. MỘT SỐ YÊU CẦU ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG BỆNH VIỆN.....	11
A. Mục tiêu của chuyên đề.....	11
B. Tóm tắt nội dung chuyên đề.....	11
C. Nội dung chi tiết chuyên đề.....	11
1. Một số kỹ năng đối với nhân viên công tác xã hội trong bệnh viện	11
2. Giá trị đạo đức trong CTXH trong bệnh viện .....	11
D. Tài liệu học tập .....	12
E. Hình thức tổ chức dạy học.....	12
MODULE 3. QUẢN LÝ CA TRONG BỆNH VIỆN.....	13
A. Mục tiêu của Module.....	13
B. Tóm tắt nội dung.....	13
C. Nội dung chi tiết.....	13
1. Khái quát về quản lý ca trong bệnh viện .....	13
2. Tiến trình quản lý ca trong bệnh viện .....	14
D. Tài Liệu học tập .....	15
E. Hình thức tổ chức dạy học.....	15
MODULE 4. THAM VẤN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG BỆNH VIỆN ...	16
A. Mục tiêu của Module.....	16
B. Tóm tắt nội dung.....	16
C. Nội dung chi tiết.....	16

1. Khái quát về tham vấn và dịch vụ tham vấn công tác xã hội trong bệnh viện.....	16
2. Tiến trình tham vấn trong bệnh viện .....	16
D. Tài liệu học tập .....	17
E. Hình thức tổ chức dạy học.....	17





## GIỚI THIỆU CHUNG

### 1. Giới thiệu chương trình

Chăm sóc sức khỏe luôn là một trong những vấn đề ưu tiên hàng đầu của mọi quốc gia, xã hội càng phát triển, nhu cầu về chăm sóc sức khỏe của người dân ngày càng cao đòi hỏi cần có chất lượng của các dịch vụ chăm sóc y tế. Tại các nước phát triển trên thế giới, sự có mặt của công tác xã hội (CTXH) chuyên nghiệp trong chăm sóc sức khỏe tại các bệnh viện đã có từ lâu và trở thành một hoạt động chuyên nghiệp, các nhân viên CTXH trong bệnh viện đã đóng góp những vai trò nhất định trong việc giảm bớt gánh nặng áp lực cho đội ngũ nhân viên y tế cũng như sự hỗ trợ, tư vấn cho các bệnh nhân và người nhà bệnh nhân, làm việc với các nhóm xã hội yếu thế trong bệnh viện như trẻ em, người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật,...

Trong bối cảnh phát triển CTXH ở Việt Nam hiện nay, việc đề xuất mô hình CTXH trong bệnh viện cũng như thiết lập vai trò của nhân viên CTXH trong bệnh viện là một trong những vấn đề đang được quan tâm nhằm phát triển các hệ thống dịch vụ CTXH trong bệnh viện. Làm được điều này đồng nghĩa với việc giải quyết các vấn đề xã hội trong bệnh viện như sự quá tải của bệnh viện, sự căng thẳng trong mối quan hệ giữa Bác sĩ với bệnh nhân, hỗ trợ chăm sóc giảm nhẹ bệnh tật cho người bệnh, điều phối và cung cấp các dịch vụ như tư vấn tâm lý, hỗ trợ phát triển cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân trong quá trình điều trị. Tóm lại những khó khăn trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe tại các hệ thống bệnh viện ở Việt Nam sẽ được cải thiện nếu như có sự xuất hiện của nhân viên CTXH chuyên nghiệp. Với sự cấp thiết đó khoa Công tác xã hội, Trường Đại học Lao động Xã hội, cơ sở II –Tp. HCM xây dựng chương trình bồi dưỡng ngắn hạn “Công tác xã hội trong bệnh viện”.

Chương trình cung cấp những tri thức và kỹ năng cần thiết để nhân viên CTXH có thể làm việc được như một thành viên trong đội ngũ đa ngành trong lĩnh

vực chăm sóc sức khỏe. Nội dung môn học được kết cấu thành các module với những khối kiến thức cơ bản liên quan đến: tổng quan về hệ thống chăm sóc sức khỏe, vai trò của nhân viên xã hội... Các dịch vụ hỗ trợ của nhân viên CTXH, cũng như rèn luyện cho người học các kỹ năng thực hành cơ bản trong chăm sóc sức khỏe, trên cơ sở sử dụng các phương pháp chính của nhân viên CTXH

Tham gia xây dựng chương trình gồm nhiều chuyên gia, giảng viên giàu kinh nghiệm của khoa Công tác xã hội, Trường Đại học Lao động Xã hội, cơ sở II - Tp HCM và một số bệnh viện tại Tp. HCM. Do điều kiện tổ chức biên soạn chương trình còn nhiều hạn chế, rất mong nhận được ý kiến góp ý, bổ sung hoàn thiện chương trình của các chuyên gia, các giảng viên của Nhà trường và những người có quan tâm.

## **2. Mục tiêu đào tạo**

Sau khi học xong học phần này người học cần đạt được

**Về kiến thức:** Kết thúc chương trình, người học sẽ hình thành các năng lực sau:

Nắm được lịch sử phát triển của CTXH trong lĩnh vực y tế, chức năng, nhiệm vụ và vai trò của nhân viên xã hội trong hệ thống chăm sóc sức khỏe đa ngành; trọng tâm can thiệp của CTXH trong hệ thống chăm sóc sức khỏe và trong bệnh viện nói riêng.

Biết cách huy động các nguồn lực cần thiết, lập kế hoạch can thiệp khả thi, hiệu quả ở các bậc can thiệp khác nhau.

**Kỹ năng:** Chương trình giúp người học rèn luyện các kỹ năng sau:

Có kỹ năng làm việc với các nhóm đối tượng khác nhau trong bệnh viện.

Có khả năng chấp nhận và giao tiếp với các cá nhân với những đặc điểm nhân cách và xã hội khác nhau

Có kỹ năng huy động nguồn lực, kết nối các bên liên quan như gia đình, nhân viên y tế và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác.



Có khả năng nhận diện vấn đề, lập kế hoạch và triển khai phương án can thiệp hiệu quả, khả thi, phù hợp với vấn đề và bối cảnh thực tế

Có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm.

Có kỹ năng biện hộ và thuyết phục.

**Thái độ:** Kết thúc chương trình, người học sẽ:

Có thái độ làm việc chuyên nghiệp, cam kết với các mục tiêu chăm sóc sức khỏe toàn diện

Tuân thủ các giá trị và nguyên tắc đạo đức nghề CTXH nói chung và CTXH trong y tế nói riêng.

### **3. Đối tượng tham gia**

Nhân viên CTXH, nhân viên - chuyên viên tại các cơ sở y tế và bệnh viện, trung tâm, phòng CTXH, giảng viên, sinh viên, học viên cao học ngành CTXH và một số ngành phù hợp và những người qua tâm.

### **4. Cấu trúc kiến thức của chương trình bồi dưỡng**

Thời lượng: 50 tiết

#### **4.1. Tóm tắt nội dung**

Chương trình bồi dưỡng được chia làm 2 phần chính

#### **Phần 1: Nội dung giảng dạy, huấn luyện, gồm 4 Module chính**

Module 1: Lý luận chung về CTXH trong bệnh viện

Module 2: Một số yêu cầu đối với nhân viên Công tác xã hội trong bệnh viện

Module 3: Quản lý ca trong bệnh viện

Module 4: Tham vấn trong bệnh viện

#### **Module 1: Lý luận chung về CTXH trong bệnh viện**

Nội dung của module này hướng đến các khái niệm liên quan đến CTXH trong bệnh viện, trình bày tổng quan về các hoạt động, nhu cầu với dịch vụ CTXH tại bệnh viện. Module cũng đề cập đến vai trò của nhân viên CTXH, các phương pháp vận dụng, các nguyên tắc cần có khi thực hành nghề nghiệp...

## **Module 2: Một số yêu cầu đối với nhân viên CTXH trong bệnh viện**

Module này đề cập đến các kỹ năng cần có của nhân viên CTXH khi làm việc tại bệnh viện, cách vận dụng các kỹ năng, các phẩm chất và kiến thức cần có đối với nhân viên CTXH.

## **Module 3: Quản lý ca trong bệnh viện**

Cung cấp cho sinh viên những kiến thức tổng quan về quản lý ca, vai trò của quản lý ca, các kỹ năng vận dụng trong quản lý ca, tiến trình quản lý ca, các nội dung của các bước trình tiến trình quản lý ca...

## **Module 4: Tham vấn trong bệnh viện**

Cung cấp những kiến thức tổng quan về tham vấn nói chung và tham vấn trong bệnh viện nói riêng. Bên cạnh đó module này cũng đề cập đến tầm quan trọng của tham vấn trong bệnh viện, tiến trình của hoạt động tham vấn, nội dung của các bước trong tham vấn..

## **Phần 2: Thực hành**

Phần này sẽ tiến hành thực hành tại lớp (tình huống sắm vai) và đi thực tế tại các bệnh viện

### **4.2. Cấu trúc kiến thức của chương trình**

<b>NỘI DUNG</b>	<b>SỐ TIẾT</b>
<b>PHẦN I: NỘI DUNG GIẢNG DẠY</b>	
Module 1: Lý luận chung về CTXH trong bệnh viện	5
Module 2: Một số yêu cầu đối với nhân viên CTXH trong bệnh viện	5
Module 3: Quản lý ca trong bệnh viện	10
Module 4: Tham vấn trong bệnh viện	10
<b>PHẦN II: THỰC HÀNH</b>	20
<b>TỔNG CỘNG</b>	<b>50</b>

## **5. Định hướng tổ chức thực hiện chương trình**

### **5.1. Định hướng xây dựng chương trình chi tiết và biên soạn tài liệu**

#### **Yêu cầu**

- Các Module được biên soạn ngắn gọn và súc tích
- Nội dung các module cần phù hợp với chức năng nhiệm vụ của việc bồi dưỡng.
- Nội dung của các chương, mục trong từng Module cần tạo thành một hệ thống tri thức logic.
- Các Module phải có mối liên hệ chặt chẽ với nhau nhưng không trùng lặp, dễ hiểu, tránh làm cho các vấn đề trở nên phức tạp.
- Các Module cần được biên soạn theo kết cấu mở để giảng viên, học viên dễ cập nhật kiến thức, tài liệu, văn bản mới.
- Mỗi Module có câu hỏi thảo luận (có thể bài tập tình huống, tùy theo nội dung từng chuyên đề).
- Có danh mục tài liệu tham khảo sau mỗi chuyên đề.

### **5.2. Mẫu biên soạn chương trình chi tiết**

#### **Tên chuyên đề:**

#### **Số tiết học:**

#### **A. Mục tiêu của chuyên đề:**

*Kiến thức:*

*Kỹ năng:*

*Thái độ:*

#### **B. Tóm tắt nội dung chuyên đề**

#### **C. Nội dung chi tiết chuyên đề:**

#### **D. Tài liệu học tập:**

*Tài liệu bắt buộc*

*Tài liệu tham khảo*





**E. Hình thức tổ chức dạy học:**

Nội dung	Hình thức tổ chức dạy học chuyên đề (Số tiết)					Tổng số tiết
	Lên lớp			Thực tế	Tự nghiên cứu	
	Lý thuyết	Thực hành	Thảo luận			
1.						
2.						
3.						
Tổng						

**5.3. Người học**

Học viên được khảo sát về kiến thức, kỹ năng trước khoá tập huấn.

Đánh giá kết quả: Bài thu hoạch trên lớp và thực tế tại cơ sở

**5.4. Phương thức tổ chức bồi dưỡng**

Loại lớp 1: 1 tuần liên tục (5 ngày)

Loại lớp 2: Thứ 7 và chủ nhật (2,5tuần)

Thời lượng học lý thuyết của mỗi chuyên đề: Không quá 70% tổng số thời lượng của từng chuyên đề.

**5.5. Kiểm tra đánh giá**

Sau mỗi Module có 1 bài kiểm tra, cuối khoá có 1 bài thu hoạch cuối khoá.

**CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT  
CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG BỆNH VIỆN**

## MODULE 1. LÝ LUẬN CHUNG VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG BỆNH VIỆN

*Tổng số tiết: 5 tiết*

### **A. Mục tiêu của chuyên đề**

Sau khi học xong chuyên đề này người học sẽ:

*Về kiến thức:* Hiểu được khái niệm CTXH bệnh viện là gì? Thực trạng dịch vụ CTXH bệnh viện tại Việt Nam. Các nhu cầu với dịch vụ CTXH trong bệnh viện, một số mô hình CTXH bệnh viện trên thế giới. Hiểu rõ các vai trò của nhân viên CTXH bệnh viện, các nguyên tắc CTXH trong bệnh viện, các phương pháp vận dụng để triển khai các dịch vụ CTXH trong bệnh viện...

*Về kỹ năng:* Có thể nhận diện được các nguồn lực, hình thành kỹ năng làm việc với cá nhân, nhóm.

*Về thái độ:* Nhận thức đúng về thực trạng các dịch vụ CTXH trong bệnh viện. Nhận thức đúng về vai trò, vị trí của NVCTXH trong bệnh viện, hình thành ý thức làm việc chuyên nghiệp...

### **B. Mô tả tóm tắt nội dung**

Trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng cần thiết để hiểu chính xác về CTXH trong bệnh viện, hình thành ý thức chuyên nghiệp trong triển khai các dịch vụ CTXH. Trang bị cho người học các phương pháp can thiệp CTXH trong bệnh viện, nắm bắt được một số mô hình CTXH trong bệnh viện trên thế giới để có thể học hỏi, tham khảo và vận dụng vào thực tế tại các bệnh viện tại Việt Nam

### **C. Nội dung chi tiết chuyên đề**

#### **1. Một số khái niệm cơ bản**

1.1. Khái niệm nhu cầu

1.2. Đặc điểm của nhu cầu

1.3. Khái niệm dịch vụ



- 1.4. Khái niệm dịch vụ công tác xã hội
- 1.5. Khái niệm bệnh viện
- 1.6. Khái niệm công tác xã hội trong bệnh viện
- 1.7. Hệ thống y tế Việt nam và sự cần thiết của CTXH trong bệnh viện
- 1.8. Lịch sử hình thành và phát triển CTXH trong bệnh viện trên thế giới và ở Việt Nam

- 1.9. Văn bản, hệ thống pháp lý về CTXH trong bệnh viện

## **2. Vai trò, nguyên tắc, phương pháp của nhân viên công tác xã hội trong bệnh viện**

- 2.1. Vai trò của nhân viên CTXH trong bệnh viện
- 2.2. Phương pháp làm việc của NVCTXH trong bệnh viện
- 2.3. Nguyên tắc đạo đức trong CTXH bệnh viện

## **3. Một số mô hình công tác xã hội trong bệnh viện**

- 3.1. Mô hình ở Mỹ
- 3.2. Mô hình ở New Zealand
- 3.3. Mô hình ở Philippin
- 3.4. Mô hình ở Đài Loan

## **D. Tài liệu học tập**

- [1]. Tập bài giảng CTXH trong bệnh viện - Khoa CTXH, ĐH LĐXH CS2-TP HCM
- [2]. Đề án phát triển nghề Công tác xã hội trong ngành Y tế, giai đoạn 2011-2020.

## **E. Hình thức tổ chức dạy học**

Nội dung	Hình thức tổ chức dạy học chuyên đề (Số tiết)	Tổng số tiết
----------	--	--------------

	Lên lớp			Thực tế	Tự nghiên cứu	
	Lý thuyết	Bài tập	Thực hành			
1. Lý luận về CTXH trong bệnh viện	1		0		0	1
2. Vai trò, phương pháp và nguyên tắc CTXH trong bệnh viện	2		0		0	2
3. Các mô hình CTXH trong bệnh viện	2		0			2
	5	0	0	0	0	5

#### **F. Yêu cầu đối với người học**

- Đảm bảo ít nhất 80% thời gian của chuyên đề;
- Thực hiện các nhiệm vụ do báo cáo viên yêu cầu,
- Hoàn thành bài thi/thu hoạch với mức “Đạt yêu cầu” trở lên.



## **MODULE 2. MỘT SỐ YÊU CẦU ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG BỆNH VIỆN**

**Số tiết học: 5 tiết**

### **A. Mục tiêu của chuyên đề**

Sau khi học xong chuyên đề này người học sẽ:

- *Về kiến thức:* Hiểu được các giá trị đạo đức, những yêu cầu về phẩm chất, kiến thức trong CTXH bệnh viện, nắm bắt được các kỹ năng vận dụng khi triển khai các dịch vụ CTXH trong bệnh viện...
- *Về kỹ năng:* Vận dụng nhuần nhuyễn các kỹ năng CTXH: tham vấn, kết nối nguồn lực, huy động nguồn lực, biện hộ....
- *Về thái độ:* Tự tin vận dụng các kỹ năng vào can thiệp, có thái độ đúng đắn với thân chủ được hỗ trợ...

### **B. Tóm tắt nội dung chuyên đề**

Trang bị những kỹ năng cần thiết vận dụng trong can thiệp hỗ trợ thân chủ. Người học cũng nắm được giá trị đạo đức của nghề, các phẩm chất cần có của nhân viên CTXH...

### **C. Nội dung chi tiết chuyên đề**

#### **1. Một số kỹ năng đối với nhân viên công tác xã hội trong bệnh viện**

- 1.1. Kỹ năng huy động nguồn lực
- 1.2. Kỹ năng kết nối nguồn lực
- 1.3. Kỹ năng giao tiếp
- 1.4. Kỹ năng biện hộ
- 1.5. Kỹ năng lắng nghe
- 1.6. Kỹ năng thấu cảm

#### **2. Giá trị đạo đức trong CTXH trong bệnh viện**

- 2.1. Yêu cầu về phẩm chất



## 2.2. Yêu cầu về kiến thức

### D. Tài liệu học tập

[1]. Bài giảng CTXH trong bệnh viện – Khoa CTXH, ĐHLĐXH CSII, TP HCM.

[2]. Bùi Thị Xuân Mai, Nhập môn CTXH, NXB Lao động XH, 2014

### E. Hình thức tổ chức dạy học

Nội dung	Hình thức tổ chức dạy học chuyên đề (Số tiết)					Tổng số tiết
	Lên lớp			Thực tế	Tự nghiên cứu	
	Lý thuyết	Bài tập	Thực hành			
1. Một số kỹ năng đối với nhân viên CTXH trong bệnh viện	3		0			3
2. Một số giá trị đạo đức	2		0			2
<b>Tổng</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>5</b>

## MODULE 3. QUẢN LÝ CA TRONG BỆNH VIỆN

**Số tiết học: 10 tiết**

### A. Mục tiêu của Module

Sau khi học xong chuyên đề, người học có thể:

- *Về kiến thức:* Hiểu được quản lý ca là gì? Vai trò của quản lý ca với thân chủ. Biết được các kỹ năng cần sử dụng trong quản lý ca. Hiểu và vận dụng được tiến trình quản lý ca.

- *Về kỹ năng:*

- + Nhận diện được vấn đề của thân chủ
- + Sử dụng nhuần nhuyễn các phương pháp thu thập thông tin
- + Hỗ trợ thân chủ xây dựng được kế hoạch hỗ trợ
- + Vận dụng các kỹ năng: huy động nguồn lực, thu thập thông tin, kết nối nguồn lực, biện hộ...

- *Về thái độ:*

- + Tuân thủ đúng các nguyên tắc quản lý ca
- + Nhận thức được tầm quan trọng của quản lý ca
- + Nhận thức được tầm quan trọng của tiến trình quản lý ca

### B. Tóm tắt nội dung

Cung cấp cho người học những kiến thức sau: Lý luận chung về quản lý ca, các kỹ năng cần vận dụng trong quản lý ca, tiến trình quản lý ca...

### C. Nội dung chi tiết

#### 1. Khái quát về quản lý ca trong bệnh viện

##### 1.1. Khái niệm chung về quản lý ca

###### 1.1.1. Khái niệm quản lý ca

###### 1.1.2. Quản lý ca trong bệnh viện

###### 1.1.3. Mục đích và các hoạt động

- 1.2. Một số hoạt động quản lý ca tại bệnh viện
- 1.3. Vai trò nhân viên quản lý ca trong bệnh viện
  - 1.3.1. Kết nối dịch vụ
  - 1.3.2. Điều phối
  - 1.3.3. Vận động
  - 1.3.4. Truyền thông
  - 1.3.5. Biện hộ
  - 1.3.6. Giám sát
- 1.4. Các kỹ năng cơ bản trong quản lý ca với nhân viên công tác xã hội trong bệnh viện
  - 1.4.1. Kỹ năng thiết lập mối quan hệ với thân chủ
  - 1.4.2. Kỹ năng lắng nghe tích cực
  - 1.4.3. Kỹ năng thấu cảm
  - 1.4.4. Kỹ năng gắn kết thân chủ
  - 1.4.5. Kỹ năng liên kết, điều phối nguồn lực
  - 1.4.6. Kỹ năng vận động
  - 1.4.7. Kỹ năng giám sát hỗ trợ thân chủ
  - 1.4.8. Kỹ năng xây dựng và quản lý hồ sơ
- 1.5. Vai trò của quản lý ca trong bệnh viện
  - 1.5.1. Vai trò với thân chủ
  - 1.5.2. Vai trò với bệnh viện
  - 1.5.3. Vai trò với nhà nước

## **2. Tiến trình quản lý ca trong bệnh viện**

- 2.1. Bước 1: Xây dựng mối quan hệ và đánh giá nhu cầu của thân chủ
- 2.2. Bước 2: Xây dựng kế hoạch
- 2.3. Bước 3: Hỗ trợ thân chủ tiếp cận nguồn lực
- 2.4. Bước 4: Theo dõi giám sát và hỗ trợ thân chủ



## 2.5. Bước 5: Lượng giá và kết thúc

### D. Tài Liệu học tập

[1]. Bài giảng CTXH trong bệnh viện – Khoa CTXH, ĐH LĐXH CS2, TP HCM

### E. Hình thức tổ chức dạy học

Nội dung	Hình thức tổ chức dạy học chuyên đề (Số tiết)					Tổng số tiết
	Lên lớp			Thực tế	Tự nghiên cứu	
	Lý thuyết	Bài tập	Thực hành			
1. Tổng quan về quản lý ca	5		0			5
2. Tiến trình quản lý ca trong bệnh viện	10		0			10
Tổng	15		0			15



## MODULE 4. THAM VẤN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG BỆNH VIỆN

**Số tiết học: 10 tiết**

### **A. Mục tiêu của Module**

Sau khi học xong chuyên đề, người học có thể:

- *Về kiến thức:* Hiểu được khái niệm tham vấn và tham vấn trong bệnh viện. Nhận biết được các vai trò của tham vấn trong bệnh viện với thân chủ, biết và vận dụng được tiến trình tham vấn trong can thiệp, hỗ trợ cho thân chủ
- *Về kỹ năng:* Vận dụng được các kỹ năng trong tham vấn, biết đánh giá tình huống, nhận diện được các vấn đề của thân chủ, xử lý các tình huống phát sinh...
- *Thái độ:* Tuân thủ các nguyên tắc trong tham vấn, nhận thức được tầm quan trọng của tham vấn, hình thành ý thức tôn trọng tiến trình tham vấn...

### **B. Tóm tắt nội dung**

Cung cấp cho người học những kiến thức về tham vấn và dịch vụ tham vấn trong bệnh viện; kỹ năng, nguyên tắc tham vấn; tiến trình tham vấn trong bệnh viện.

### **C. Nội dung chi tiết**

#### **1. Khái quát về tham vấn và dịch vụ tham vấn công tác xã hội trong bệnh viện**

- 1.1. Khái niệm tham vấn
- 1.2. Khái niệm tham vấn trong bệnh viện
- 1.3. Mục đích của tham vấn trong bệnh viện
- 1.4. Các nguyên tắc tham vấn trong bệnh viện
- 1.5. Các kỹ năng trong tham vấn bệnh viện

#### **2. Tiến trình tham vấn trong bệnh viện**

- 2.1. Tiếp cận thân chủ và xác định vấn đề ban đầu
- 2.2. Thu thập thập thông tin



2.3. Đánh giá thông tin

2.4. Xác định vấn đề của thân chủ

2.6. Lập kế hoạch hỗ trợ

2.7. Thực hiện kế hoạch hỗ trợ

2.8. Lượng giá - kết thúc

#### D. Tài liệu học tập

[1]. Bài giảng CTXH trong bệnh viện – Khoa CTXH, ĐH LĐXH CS2, TP HCM

[2]. Bùi Thị Xuân Mai, Tham vấn, NXB Lao động xã hội, 2013

#### E. Hình thức tổ chức dạy học

Nội dung	Hình thức tổ chức dạy học chuyên đề (Số tiết)					Tổng số tiết
	Lên lớp			Thực tế	Tự nghiên cứu	
	Lý thuyết	Bài tập	Thực hành			
1. Khái quát về tham vấn và dịch vụ tham vấn trong bệnh viện	2		0			
2. Tiến trình quản lý ca trong bện viện	8		0			8
Tổng	10		0			10



GIÁM ĐỐC

TS. Phạm Ngọc Thành