

SỞ Y TẾ KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM HUYẾT HỌC
TRUYỀN MÁU

Số: 271 /BB-HHTM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Khánh Hòa, ngày ..09.tháng 5 năm 2025

BIÊN BẢN

Tuyên truyền, phổ biến công tác cải cách hành chính

Thời gian: 09 giờ 00 ngày 09 tháng 5 năm 2025 tại Phòng họp Điểm tiếp nhận máu tập Trung, 16 Hồng Bàng, phường Tân Tiến, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

Ban Chỉ đạo CCHC của Trung tâm tổ chức tuyên truyền CCHC định kỳ đến toàn thể viên chức, người lao động tại Trung tâm.

1. Thành phần tham dự:

Toàn thể viên chức, người lao động tại Trung tâm (đính kèm danh sách tham dự)

Chủ trì: Ths. Nguyễn Duy Long; P. Giám đốc phụ trách.

Thư ký: Bà Nguyễn Thị Thảo, nhân viên phòng Hành chính tổng hợp

Vắng: 07 người (BV Luông: ra trực; CN Tú, KTVT Long, BS Long, Bs Nhã, Bs Khánh: đi học; Bs Uyên: nghỉ thai sản)

2. Nội dung:

Ban chỉ đạo CCHC quán triệt và tuyên truyền phổ biến các văn bản sau:

- Thông tư 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 đang làm việc tại các cơ sở y tế;

- Truyền truyền cuộc thi “Tìm hiểu công tác ATVSLĐ cho ĐV, NLĐ ngành Y tế” lần thứ 4 năm 2025 theo Công văn số 96/CĐYT ngày 21/4/2025 của Công đoàn Y tế Việt Nam.

Đính kèm nội dung Thông tư 07/2014/TT-BYT; Công văn số 96/CĐYT; Kế hoạch số 27/KH-CĐYT ngày 08/4/2025; Quyết định số 134/QĐ-CĐYT ngày 08/4/2025 của Công đoàn Y tế Việt Nam ban hành Quy chế tổ chức cuộc thi trực tuyến “Tìm hiểu và nâng cao kiến thức pháp luật An toàn, vệ sinh lao động cho đoàn viên, người lao động ngành Y tế” lần thứ 4 năm 2025.

3. Kết quả thực hiện

Toàn thể viên chức, người lao động tham gia buổi tuyên truyền nắm rõ những nội dung của buổi tuyên truyền và không có ý kiến gì thêm, nội dung của văn bản tuyên truyền được chuyển vào nhóm zalo của Trung tâm cho toàn thể viên chức, người lao động cùng tham khảo. Lãnh đạo Trung tâm yêu cầu toàn thể

viên chức, người lao động nghiêm túc triển khai thực hiện. Kết thúc buổi tuyên truyền lúc 11h10 cùng ngày./.

THƯ KÝ



Nguyễn Thị Thảo

CHỦ TRÌ



PHÓ GIÁM ĐỐC PHỤ TRÁCH
Nguyễn Duy Long

Nơi nhận: (VBĐT)

- Lãnh đạo TT;
- Các khoa phòng TT;
- Lưu: VT, HC.

Phụ lục

**Danh sách tập thể viên chức, người lao động tham gia buổi tuyên truyền,
phổ biến công tác cải cách hành chính**



Đính kèm Biên bản số 24/BB-HHTM ngày 09/5/2025 của
Trung tâm Huyết học - Truyền máu tỉnh Khánh Hòa)

STT	Họ và tên	Chức vụ
1	Nguyễn Duy Long	Phó Giám đốc phụ trách
2	Nguyễn Tứ Nam Khánh Hòa	Trưởng Phòng Hành chính – Tổng hợp, kiêm nhiệm vụ Quản lý khoa Huyết học.
3	Võ Song Khanh	Phó Trưởng khoa Truyền máu
4	Trần Thái Bình	Phó Trưởng khoa Huyết học
5	Nguyễn Trang Thụy Hợp	Phó Trưởng khoa Truyền máu; phụ trách công tác Kế hoạch – Tổng hợp.
6	Bùi Thị Nhung	Phó Trưởng khoa Huyết học
7	Nguyễn Thị Phương Dung	Phó Trưởng Phòng HCTH
8	Nguyễn Lan Trà Linh	Nhân viên
9	Bùi Thị Hồng Vân	Nhân viên
10	Lê Thanh Hà	Nhân viên
11	Mang Quốc Dũng	Nhân viên
12	Lê Mạnh Khang	Nhân viên
13	Ngô Thành Lực	Nhân viên
14	Huỳnh Thị Minh Thùy	Nhân viên
15	Phạm Thị Hương	Nhân viên
16	Trần Thu Ngân	Nhân viên
17	Nguyễn Đặng Văn Phong	Nhân viên
18	Nguyễn Thị Thảo	Nhân viên
19	Lương Thị Kim Chi	Nhân viên
20	Trần Thị Kim Huệ	Nhân viên
21	Trương Hồ Thị Thôn	Nhân viên
22	Đồng Thị Toản	Nhân viên
23	Bùi Thu Trang	Nhân viên
24	Võ Trần phương Diễm	Nhân viên
25	Trần Xuân Danh	Nhân viên

TỔNG LIÊN ĐOÀN LAO ĐỘNG VIỆT NAM CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
CÔNG ĐOÀN Y TẾ VIỆT NAM Độc lập- Tự do- Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 21 tháng 4 năm 2025

- Các CDCS trực thuộc CDYTVN;
- Công đoàn ngành Y tế 06 tỉnh/thành phố;
- Các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế tại TP Hồ Chí Minh.

Thực hiện Hướng dẫn số 41/HD-TLĐ ngày 24/02/2025 của Tổng LĐLĐ Việt Nam về tổ chức Tháng hành động về An toàn, vệ sinh lao động năm 2025 trong các cấp công đoàn, Công đoàn Y tế Việt Nam phối hợp với Cục Phòng bệnh, Bộ Y tế ban hành Kế hoạch số 27/KH-CDYT ngày 08/4/2025 tổ chức cuộc thi trực tuyến ***“Tìm hiểu và Nâng cao kiến thức pháp luật An toàn, vệ sinh lao động cho đoàn viên, người lao động ngành Y tế”*** lần thứ 4 năm 2025. **Theo kế hoạch cũ:** Phát động Cuộc thi: sáng ngày 22/4/2025; Thời gian bắt đầu Cuộc thi 00 giờ 00 phút, ngày 25/4/2025; Kết thúc Cuộc thi ngày 00 giờ 00 phút, ngày 15/5/2025; Trao giải dự kiến ngày 50/5/2025.

Tuy nhiên do thời gian của lãnh đạo Bộ Y tế thay đổi, Ban tổ chức thay đổi thời gian tổ chức cuộc thi, cụ thể như sau:

- Phát động Cuộc thi: sáng ngày 07/5/2025
- Thời gian bắt đầu Cuộc thi 00 giờ 00 phút, ngày 08/5/2025
- Kết thúc Cuộc thi ngày 00 giờ 00 phút, ngày 22/5/2025
- Trao giải dự kiến ngày 03/6/2025.

Để triển khai cuộc thi có hiệu quả, CĐYT.VN đề nghị các CĐCS tuyên truyền các nội dung văn bản tới đoàn viên, người lao động để tham gia cuộc thi theo đúng thời gian quy định.

- Kế hoạch số 27/KH-CDYT ngày 08/4/2025 tổ chức cuộc thi trực tuyến “*Tìm hiểu và Nâng cao kiến thức pháp luật An toàn, vệ sinh lao động cho đoàn viên, người lao động ngành Y tế*” lần thứ 4 năm 2025.

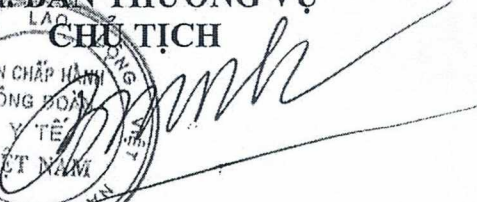
- Quyết định số 134/QĐ-CDYT ngày 08/4/2025 ban hành Quy chế cuộc thi trực tuyến “*Tìm hiểu và Nâng cao kiến thức pháp luật An toàn, vệ sinh lao động cho đoàn viên, người lao động ngành Y tế*” lần thứ 4 năm 2025.

- Danh mục 150 câu hỏi cuộc thi và trích dẫn các văn bản pháp lý liên quan.
- Cẩm nang An toàn vệ sinh lao động được đăng tải trên Website Công đoàn Y tế Việt Nam, chuyên mục Sổ tay Công đoàn (An toàn vệ sinh lao động).

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc cần trao đổi, các đơn vị liên hệ trực tiếp về Công đoàn Y tế Việt Nam qua Ban Nghiệp vụ: Đ/c Nguyễn Thị Thu Chung, SĐT: 0983.507.807; Đ/c Hoàng Thị Phương Thảo, SĐT: 0983.999.073./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban QHLD, TLĐ (để B/c)
- Ban Tổ chức cuộc thi (thực hiện)
- Cục Phòng bệnh (phối hợp);
- Ban Thường vụ CĐYT VN (B/c);
- Các Ban, VP CĐYT VN (phối hợp);
- Lưu: VT, Ban Nghiệp vụ.

TM. BAN THƯỜNG VỤ
CHỦ TỊCH

Phạm Thanh Bình



KẾ HOẠCH

Tổ chức cuộc thi trực tuyến “Tìm hiểu và nâng cao kiến thức pháp luật An toàn, vệ sinh lao động cho đoàn viên, người lao động ngành Y tế” lần thứ 4 năm 2025

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của Công đoàn Y tế Việt Nam; Cục Phòng bệnh;
- Căn cứ Hướng dẫn số 41/HD-TLĐ ngày 24 tháng 02 năm 2025 của Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam về tổ chức Tháng hành động về An toàn, vệ sinh lao động năm 2025 trong các cấp công đoàn;
- Căn cứ Công văn số 8106/BYT-MT ngày 30/12/2024 của Bộ Y tế về việc tổ chức Tháng hành động về An toàn, vệ sinh lao động năm 2025;
- Căn cứ Kế hoạch số 18/KH-CDYT ngày 14/3/2025 Kế hoạch hoạt động năm 2025 của Công đoàn Y tế Việt Nam ;
- Căn cứ Chương trình phối hợp số 02/CtrPH/CQLMTYT-CDYTVN ngày 23/11/2018 giữa Cục Quản lý môi trường y tế và Công đoàn Y tế Việt Nam;
- Căn cứ Hướng dẫn số 04/HD-CDYT ngày 19/3/2025 của Công đoàn Y tế Việt Nam về việc tổ chức Tháng công nhân, Tháng hành động về An toàn, vệ sinh lao động (ATVSLĐ) năm 2025;

Công đoàn Y tế Việt Nam phối hợp với Cục Phòng bệnh xây dựng kế hoạch tổ chức Cuộc thi trực tuyến “*Tìm hiểu và nâng cao kiến thức pháp luật An toàn, vệ sinh lao động cho đoàn viên, người lao động ngành Y tế*” lần thứ 4 năm 2025 với những nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Hưởng ứng Tháng hành động về An toàn, vệ sinh lao động năm 2025 trong các cấp Công đoàn; nâng cao kiến thức, kỹ năng, tuân thủ các quy định, quy trình làm việc nhằm bảo đảm ATVSLĐ tại nơi làm việc, thực hiện các giải pháp phòng ngừa, giảm thiểu các nguy cơ tại nạn lao động, bệnh nghề nghiệp cho đoàn viên công đoàn và người lao động ngành Y tế.

Tuyên truyền, nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành các quy định của Luật An toàn, vệ sinh lao động và các luật liên quan tới người sử dụng lao động, đoàn viên, người lao động ngành Y tế trong việc phòng ngừa, kiểm soát yếu tố nguy hiểm, có hại, từng bước cải thiện điều kiện làm việc, chăm sóc sức khỏe, phòng chống bệnh nghề nghiệp cho người lao động; thích ứng an toàn, linh hoạt và kiểm soát hiệu quả các dịch bệnh, đảm bảo sự ổn định và phát triển bền vững trong cung cấp các dịch vụ y tế và hoạt động sản xuất kinh doanh.

2. Yêu cầu

Tổ chức Cuộc thi trực tuyến ***“Tìm hiểu và nâng cao kiến thức pháp luật An toàn, vệ sinh lao động cho đoàn viên, người lao động ngành Y tế”*** lần thứ 4 năm 2025 bảo đảm việc triển khai theo đúng kế hoạch, thời gian, thực hiện nghiêm túc, thiết thực, hiệu quả, đảm bảo về nội dung và mục đích đề ra.

II. NỘI DUNG CUỘC THI

1. Nội dung

Tìm hiểu các kiến thức về Luật An toàn, vệ sinh lao động, các văn bản, tài liệu đã được ban hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Tổng LĐLĐ Việt Nam và Bộ Y tế; các nội dung trong cuốn Cẩm nang Hướng dẫn An toàn, vệ sinh lao động trong các cơ sở y tế. Nội dung cuộc thi được đưa lên Website của CĐYT VN: **tại đường link: <http://congdoanytevn.org.vn>**

Nội dung cuộc thi gồm: Toàn bộ tên văn bản quy phạm pháp luật liên quan về công tác An toàn, vệ sinh lao động, cuốn Cẩm nang An toàn, vệ sinh lao động cùng các câu hỏi được đưa lên phần mềm Cuộc thi để đoàn viên công đoàn và người lao động tìm hiểu.

2. Thời gian

- Phát động Cuộc thi: ngày 07/5/2025
- Thời gian bắt đầu Cuộc thi: lúc 00 giờ 00 phút, ngày 08/5/2025
- Kết thúc Cuộc thi: lúc ngày 00 giờ 00 phút, ngày 22/5/2025
- Trao giải dự kiến ngày 03/6/2025.

3. Hình thức thi: Trực tuyến (online) sử dụng trên website và ứng dụng điện thoại, máy tính.

- Đề thi được thiết kế gồm 2 phần: phần kiến thức (20 câu hỏi) và phần dự đoán số người tham dự cuộc thi sát nhất (01 câu hỏi).
- Thời gian người tham gia trả lời câu hỏi: 15 phút
- Đề thi kiến thức được lấy ngẫu nhiên trong bộ câu hỏi đã được Ban Tổ chức chuẩn bị trước, gồm 05 câu hỏi kiến thức chung về pháp luật an toàn, vệ sinh lao động, 05 câu hỏi về chế độ chính sách bảo hộ lao động và 10 câu hỏi về An toàn, vệ sinh lao động, phòng chống bệnh nghề nghiệp cho nhân viên y tế.
- Mỗi câu có từ 03 đến 04 phương án trả lời, người dự thi chỉ được lựa chọn 01 (một) phương án trả lời đúng nhất.

4. Thành phần: *(trực tiếp khoảng 300 đại biểu, trực tuyến khoảng 200 điểm cầu)*

- Ban Tổ chức

- + Công đoàn Y tế Việt Nam;
- + Cục Phòng bệnh - Bộ Y tế;

- Ban Giám khảo

- + Đại diện Lãnh đạo Công đoàn Y tế Việt Nam;
- + Đại diện Lãnh đạo Cục Phòng bệnh.

- Tổ thư ký

+ Chuyên viên Công đoàn Y tế Việt Nam;

- Đơn vị tham dự

+ Công đoàn cơ sở trực thuộc Công đoàn Y tế Việt Nam;

+ Công đoàn ngành Y tế 06 tỉnh, thành phố: Hoà Bình, Quang Ninh, Bắc Giang, Đồng Nai, Khánh Hoà, Công đoàn Y tế Hà Nội;

+ Các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế tại thành phố Hồ Chí Minh.

5. Tổ chức Lễ Phát động cuộc thi

- Thời gian: ngày 07/5/2025.

- Thành phần:

+ Công đoàn Y tế Việt Nam;

+ Cục Phòng bệnh;

+ Công đoàn cơ sở trực thuộc Công đoàn Y tế Việt Nam;

+ Công đoàn ngành Y tế 06 tỉnh, thành phố: Hoà Bình, Quang Ninh, Bắc Giang, Đồng Nai, Khánh Hoà, Công đoàn Y tế Hà Nội;

+ Các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế tại thành phố Hồ Chí Minh.

- Địa điểm: Lễ phát động được tổ chức tại Bệnh viện Chợ Rẫy, Số 201B, đường Nguyễn Chí Thanh, phường 12, quận 5, TP Hồ Chí Minh.

- Hình thức: Trực tiếp và trực tuyến

Các đơn vị ở xa không tham dự trực tiếp được, sẽ tham dự trực tuyến (Công đoàn Y tế gửi đường link sau)

III. KINH PHÍ

Trích từ nguồn kinh phí hoạt động thường xuyên của Công đoàn Y tế Việt Nam.

IV. TIẾN ĐỘ CÔNG VIỆC:

TT	Nội dung công việc	Thời gian hoàn thành	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
1	Xây dựng Kế hoạch cuộc thi	3+ 4/2025	CĐYTVN	Cục Phòng bệnh
2	Quyết định thành lập Ban Tổ chức, Tổ thư ký.	3+ 4/2025	CĐYTVN	Cục Phòng bệnh
3	Xây dựng Thể lệ cuộc thi	3+ 4/2025	CĐYTVN	Cục Phòng bệnh
4	Xây dựng nội dung câu hỏi thi	3+4/2025	Cục Phòng bệnh Viện SKNN&MT	CĐYTVN

TT	Nội dung công việc	Thời gian hoàn thành	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
5	Họp Ban tổ chức, Tổ thư ký thông qua: - Nội dung câu hỏi thi - Cơ cấu giải thưởng. - Phần mềm	3+4/2025	Cục QLMTYT	Cục Phòng bệnh và Cty phần mềm
6	Xây dựng phần mềm thi trực tuyến	4/2025	CĐYTVN	Cục QLMTYT, Cty phần mềm
7	Công văn triển khai tới các đơn vị	4/2025	CĐYTVN	- 06 CDN Y tế tỉnh/thành phố; - CDCS trực thuộc; - Các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế tại TP Hồ Chí Minh
8	Tổ chức Lễ Phát động cuộc thi, tuyên truyền các văn bản mới và giải đáp kiến thức pháp luật ATVSLĐ	07/5/2025	CĐYTVN	Cục Phòng bệnh
9	Bắt đầu cuộc thi	08/5/2025	CĐYTVN	Cục Phòng bệnh
10	Kết thúc cuộc thi	22/5/2025	CĐYTVN	Cục Phòng bệnh
11	Họp thống nhất chấm điểm, kết quả cuộc thi	23/5/2025	Ban Tổ chức	Tổ thư ký
12	Thẩm định kết quả	23-30/5/2025	Ban Tổ chức	Tổ thư ký
13	Tổ chức tổng kết, trao giải dự kiến	03/6/2025	Ban Tổ chức	Tổ thư ký; đại diện tập thể, cá nhân đạt giải
14	Họp rút kinh nghiệm	6/2025	CĐYTVN	Cục Phòng bệnh và Công ty phần mềm

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Nghiệp vụ Công đoàn Y tế Việt Nam làm đầu mối thống nhất và triển khai các nội dung theo kế hoạch, phối hợp cùng Cục Phòng bệnh, các Ban CĐYTVN thực hiện tại mục IV của kế hoạch này.

2. Ban Nghiệp vụ đầu mỗi cung cấp thông tin cho các cơ quan báo chí để truyền thông về cuộc thi; xây dựng logo tuyên truyền trên website Công đoàn Y tế Việt Nam.

3. Văn phòng chuẩn bị kinh phí theo kế hoạch, phối hợp với Ban Nghiệp vụ thống nhất các mục chi và thực hiện thanh quyết toán theo quy định.

4. Các công đoàn cơ sở trực thuộc Công đoàn Y tế Việt Nam, 06 Công đoàn ngành Y tế các tỉnh, thành phố, các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế tại thành phố Hồ Chí Minh căn cứ nội dung kế hoạch tuyên truyền, lan tỏa trên mạng xã hội, vận động đông đảo đoàn viên và người lao động tích cực tham gia, đạt kết quả cao; báo cáo cấp ủy, đề nghị Thủ trưởng đơn vị tạo điều kiện, hỗ trợ về phương tiện, thời gian, kinh phí theo chế độ hiện hành để đoàn viên và người lao động tham dự Cuộc thi và dự Lễ trao giải cho các tập thể, cá nhân đạt giải.

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc cần trao đổi, liên hệ trực tiếp về Công đoàn Y tế Việt Nam qua Ban Nghiệp vụ: Đ/c Nguyễn Thị Thu Chung, SĐT: 0983.507.807; Đ/c Hoàng Phương Thảo, SĐT: 0983.999.073./.

Nơi nhận:

- Ban Cán sự Đảng Bộ Y tế (để B/c)
- Ban QHLD, TLD;
- Cục Phòng bệnh (để p/h);
- CĐ ngành Y tế các tỉnh/TP;
- CĐCS trực thuộc CĐYTVN;
- Các đơn vị trực thuộc BHYT tại TP HCM;
- Lưu: VT, Ban Nghiệp vụ.

TM. BAN THƯỜNG VỤ
CHỦ TỊCH

Phạm Thanh Bình

Số: /34/QĐ-CDYT

Hà Nội, ngày 8 tháng 4 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy chế Cuộc thi trực tuyến “Tìm hiểu và nâng cao kiến thức pháp luật An toàn, vệ sinh lao động cho đoàn viên, người lao động ngành Y tế” lần thứ 4 năm 2025

BAN THƯỜNG VỤ CÔNG ĐOÀN Y TẾ VIỆT NAM

- Căn cứ Luật An toàn, vệ sinh lao động năm 2015;
- Căn cứ Hướng dẫn số 41/HD-TLĐ ngày 24 tháng 02 năm 2025 của Tổng LĐLĐ Việt Nam về tổ chức Tháng hành động về An toàn, vệ sinh lao động năm 2025 trong các cấp công đoàn;
- Căn cứ Công văn số 8106/BYT-MT ngày 30/12/2024 của Bộ Y tế về việc tổ chức Tháng hành động về An toàn, vệ sinh lao động năm 2025;
- Căn cứ Kế hoạch số 18/KH-CDYT ngày 14/3/2025 Kế hoạch hoạt động năm 2025 của Công đoàn Y tế Việt Nam ;
- Căn cứ Chương trình phối hợp số 02/CtrPH/CQLMTYT-CDYTVN ngày 23/11/2018 giữa Cục Quản lý môi trường y tế và Công đoàn Y tế Việt Nam;
- Căn cứ Kế hoạch số 27/KH-CDYT ngày 08/4/2025 của Công đoàn Y tế Việt Nam về việc tổ chức cuộc thi trực tuyến “Tìm hiểu và nâng cao kiến thức pháp luật An toàn, vệ sinh lao động cho đoàn viên, người lao động ngành Y tế” lần thứ 4 năm 2025;
- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của Công đoàn Y tế Việt Nam; Cục Phòng bệnh;
- Xét đề nghị của Ban Nghiệp vụ, Công đoàn Y tế Việt Nam.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định Quy chế Cuộc thi Trực tuyến “Tìm hiểu và nâng cao kiến thức pháp luật An toàn, vệ sinh lao động cho đoàn viên, người lao động ngành Y tế” lần thứ 4 năm 2025.

Điều 2. Ban Nghiệp vụ, Công đoàn Y tế Việt Nam có trách nhiệm làm đơn vị đầu mối, phối hợp với Cục Phòng bệnh, các Ban, Văn phòng Công đoàn Y tế Việt Nam và các đơn vị liên quan tổ chức thực hiện Quyết định này.

Điều 3. Các Công đoàn cơ sở trực thuộc Công đoàn Y tế Việt Nam; 06 Công đoàn ngành y tế các tỉnh, thành phố; Các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế tại thành phố Hồ Chí Minh có trách nhiệm phổ biến, hướng dẫn đến đoàn viên công đoàn, người lao động các nội dung của Quy chế này; vận động đoàn viên công đoàn, người lao động tích cực tham gia cuộc thi.

Điều 4. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành.

Điều 5. Các Ban, Văn phòng CDYTVN, Công đoàn cơ sở trực thuộc Công đoàn Y tế Việt Nam; 06 Công đoàn ngành y tế các tỉnh, thành phố: Hoà Bình, Quảng Ninh, Bắc Giang, Đồng Nai, Khánh Hoà, Hà Nội, Các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế tại thành phố Hồ Chí Minh chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 5;
- Đảng Ủy Bộ Y tế (B/c)
- Ban QHLD, TLD;
- Cục Phòng bệnh (để phối hợp);
- Ban Thường vụ CDYTVN;
- Lưu: VP, Nghiệp vụ.



Phạm Thanh Bình

lần thứ 4 năm 2025

của Công đoàn Y tế Việt Nam)

1. Nội dung thi gồm 3 phần với 150 câu hỏi bao gồm:

- Kiến thức chung về pháp luật An toàn, vệ sinh lao động (77 câu hỏi);
- Các chế độ chính sách về bảo hộ lao động (41 câu hỏi);
- Kiến thức về An toàn, vệ sinh lao động phòng, chống bệnh nghề nghiệp (32 câu hỏi).

2. Đề thi:

- Đề thi được thiết kế gồm 2 phần: phần kiến thức (20 câu hỏi) và phần dự đoán số người tham dự cuộc thi (01 câu hỏi).

- Đề thi kiến thức được lấy ngẫu nhiên trong 150 câu hỏi bao gồm:

- + 05 câu hỏi kiến thức chung về pháp luật An toàn, vệ sinh lao động;
- + 05 câu hỏi về chế độ chính sách Bảo hộ lao động;
- + 10 câu hỏi về An toàn, vệ sinh lao động, phòng chống Bệnh nghề nghiệp cho nhân viên y tế.

- Mỗi câu có từ 03 đến 04 phương án trả lời, thí sinh dự thi chỉ được lựa chọn 01 (một) phương án.

3. Hình thức thi

Cuộc thi được tổ chức theo hình thức thi trực tuyến (online) trên cổng thông tin điện tử của Công đoàn Y tế Việt Nam.

Người dự thi trả lời các câu hỏi trắc nghiệm trực tiếp trên máy vi tính, điện thoại thông minh và các thiết bị điện tử khác có kết nối internet theo phần mềm bộ câu hỏi đã được thiết kế.

3.1. Đăng ký thi

- Thí sinh dự thi đăng ký thi theo thông tin cá nhân được yêu cầu trước khi trả lời câu hỏi thi; thông tin thí sinh là căn cứ để Ban tổ chức xét và trao giải. Ban tổ chức không công nhận kết quả đối với thí sinh đăng ký thông tin cá nhân không chính xác.

- Thí sinh dự thi chỉ được tham gia thi 01 lần.

3.2. Cách thức thi

- Sau khi điền đầy đủ, chính xác phần thông tin cá nhân, thí sinh dự thi chuyển đến phần bài dự thi. Bài dự thi có 21 câu hỏi, trong đó có 20 câu trắc nghiệm và 01 câu hỏi phụ về dự đoán số người tham gia cuộc thi.

- Thời gian thi: 15 phút.

- Bài dự thi chỉ được xem là hợp lệ khi thí sinh dự thi trả lời đầy đủ 21 câu hỏi.

4. Điều kiện xét giải thưởng

4.1. Đối với tập thể

a) Công đoàn ngành y tế các tỉnh, thành phố và các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế tại thành phố Hồ Chí Minh tham gia được xét tính giải khi đảm bảo các điều kiện như sau:

Tỷ lệ từ 50% trở lên số người tham gia trong đó có nhiều người tham gia trả lời đúng nhất.

Trường hợp đơn vị có tỉ lệ % người tham gia bằng nhau, có nhiều người tham gia trả lời đúng nhất, Ban Tổ chức sẽ căn cứ vào câu hỏi phụ có nhiều người trả lời sát với dự đoán số người tham dự để xác định thứ tự giải thưởng từ cao đến thấp.

b) Công đoàn cơ sở tham gia được xét tính giải khi đảm bảo các điều kiện như sau:

Tỷ lệ từ 50% trở lên số người tham gia trong đó có nhiều người tham gia trả lời đúng nhất.

Trường hợp đơn vị có tỉ lệ % người tham gia bằng nhau, có nhiều người tham gia trả lời đúng nhất, Ban Tổ chức sẽ căn cứ vào câu hỏi phụ có nhiều người trả lời sát với dự đoán số người tham dự để xác định thứ tự giải thưởng từ cao đến thấp.

4.2. Đối với cá nhân

- Tổng điểm là 20 điểm, mỗi câu trả lời được tính 1 điểm (không tính câu hỏi phụ về dự đoán số người tham gia).

- Người đạt giải là người có số câu trả lời đúng nhiều nhất và dự đoán số người tham dự cuộc thi sát nhất. Trường hợp có nhiều người trả lời có số điểm bằng nhau, sẽ căn cứ vào câu hỏi phụ để xác định thứ tự giải thưởng từ cao đến thấp. Trường hợp nhiều người trả lời có số điểm bằng nhau, trả lời câu hỏi phụ chính xác hoặc gần chính xác nhất thì sẽ căn cứ vào thời gian thi (gửi bài dự thi sớm nhất) để xét tặng giải thưởng từ cao đến thấp.

V. CƠ CẤU GIẢI THƯỞNG

Tập thể, cá nhân đạt giải được Ban tổ chức cuộc thi trao giấy chứng nhận đạt giải và tiền thưởng.

1. Giải thưởng tập thể: 06 CĐ ngành Y tế tỉnh/T.phố; các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế tại TP Hồ Chí Minh. (4 giải)

- 01 giải Nhất, trị giá 5.000.000 đồng;
- 01 giải Nhì, trị giá 3.000.000 đồng
- 01 giải Ba, trị giá: 2.000.000 đồng
- 01 giải Khuyến khích, mỗi giải trị giá 1.000.000 đồng

2. Giải cá nhân 06 CĐ ngành Y tế tỉnh/T.phố; các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế tại TP Hồ Chí Minh. (6 giải)

- 01 giải Nhất, trị giá 3.000.000 đồng;
- 01 giải Nhì, mỗi giải trị giá 2.000.000 đồng
- 01 giải Ba, mỗi giải: 1.000.000 đồng
- 03 giải Khuyến khích, mỗi giải trị giá 500.000 đồng

3. Giải tập thể Công đoàn cơ sở trực thuộc Công đoàn Y tế Việt Nam (13 giải)

- 01 giải Nhất, trị giá 10.000.000 đồng
- 01 giải Nhì, trị giá 5.000.000 đồng
- 01 giải Ba, trị giá: 3.000.000 đồng
- 10 giải Khuyến khích, mỗi giải trị giá 2.000.000 đồng

4. Giải cá nhân các CĐCS trực thuộc Công đoàn Y tế Việt Nam (26 giải)

- 01 giải Nhất, trị giá 3.000.000 đồng;
- 02 giải Nhì, mỗi giải trị giá 2.000.000 đồng
- 03 giải Ba, mỗi giải: 1.000.000 đồng
- 20 giải Khuyến khích, mỗi giải trị giá 500.000 đồng

Tổng giá trị giải thưởng: 76.500.000 (Bảy mươi sáu triệu năm trăm nghìn đồng chẵn).

5. Cơ chế nhận giải thưởng và giải quyết khiếu nại.

- Đại diện tập thể/cá nhân đạt giải sẽ được gửi thông báo và mời tham dự lễ tổng kết và trao giải (Giấy mời, thông báo gửi sau).

- Thí sinh đến nhận giải phải xuất trình căn cước công dân để xác minh nhân thân trước khi nhận giải.

- Trong trường hợp thí sinh đạt giải không thể tham dự lễ tổng kết và nhận giải, Ban chấp hành Công đoàn cơ sở có thể liên hệ Ban Tổ chức để được nhận giải thưởng sau. Thời hạn nhận giải thưởng không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày diễn ra lễ tổng kết và trao giải. Quá thời hạn trên giải thưởng sẽ hết hiệu lực.

- Mọi khiếu nại liên quan đến cuộc thi phải được gửi bằng văn bản về Ban Tổ chức để được giải quyết. Quyết định của Ban Tổ chức là quyết định cuối cùng và thí sinh tham gia phải chấp hành. Ban Tổ chức có quyền thay đổi cơ cấu hoặc nội dung giải thưởng nhưng vẫn đảm bảo giá trị giải thưởng thấp nhất như công bố tại Quy chế này.

VI. NHIỆM VỤ, TRÁCH NHIỆM CỦA BAN TỔ CHỨC, TỔ THƯ KÝ

1. Ban Tổ chức:

- Chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Cuộc thi trực tuyến *“Tìm hiểu và nâng cao kiến thức pháp luật An toàn, vệ sinh lao động cho đoàn viên, người lao động ngành Y tế”* lần thứ 4 năm 2025 theo đúng các quy định trong Quy chế này và các văn bản khác có liên quan.

- Giải quyết các khiếu nại, tố cáo và tất cả các vấn đề phát sinh trong quá trình tổ chức Cuộc thi.

- Rà soát, thống nhất nội dung bộ câu hỏi thi, kết quả thi, đồng thời đề xuất trao giải cho các đơn vị đạt giải trong Cuộc thi.

2. Tổ thư ký:

- Tổ Thư ký Cuộc thi thực hiện các nhiệm vụ do Trưởng ban Tổ chức phân công và Tổ trưởng Tổ Thư ký làm nhiệm vụ điều tiết hoạt động trong tổ;

- Tiếp nhận các ý kiến phản ánh của cá nhân, tập thể liên quan đến Cuộc thi để báo cáo Ban Tổ chức Cuộc thi;

- Hoàn thiện bộ câu hỏi thi, phương án trả lời trình ban tổ chức phê duyệt;

- Tổng hợp kết quả thi, chuẩn bị các thủ tục cho Buổi công bố kết quả Cuộc thi và trao giải thưởng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Bộ Y tế (để B/c);
- Ban QHLD, TLD;
- Cục Phòng bệnh (để phối hợp);
- Ban Thường vụ CĐYT VN;
- Các Ban, VP CĐYT VN;
- Lưu: VP, Ban Nghiệp vụ.

TM. BAN THƯỜNG VỤ

CHỦ TỊCH



Phạm Thanh Bình

TRUNG TÂM HUYẾT HỌC – TRUYỀN MÁU

TẬP HUẤN **QUY TẮC ỨNG XỬ** **CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC,** **NGƯỜI LAO ĐỘNG LÀM VIỆC** **TẠI CÁC CƠ SỞ Y TẾ**

1

NỘI DUNG

- Văn bản Quy phạm Pháp luật
- Nội dung của Quy tắc ứng xử
- Tầm quan trọng của Giao tiếp ứng xử
- Nguyên tắc Giao tiếp
- Trạng thái tâm lý của khách hàng, người bệnh
- Một số kỹ năng về giao tiếp, ứng xử

2

VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

VGP

BỘ Y TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 07/2014/TT-BYT

Hà Nội, ngày 25 tháng 02 năm 2014

ĐẾN

THÔNG TƯ

Quy định về Quy tắc ứng xử của công chức,
viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế

Căn cứ Luật căn bản, công chức số 22/2008/QH12 ngày 13 tháng 11 năm 2008;

Căn cứ Luật viên chức số 58/2010/QH12 ngày 15 tháng 11 năm 2010;
Căn cứ Luật phòng, chống tham nhũng số 55/2005/QH11 ngày 09 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23 tháng 11 năm 2009;

Căn cứ Nghị định số 63/2012/NĐ-CP ngày 31 tháng 3 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ - Bộ Y tế;
Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Thông tư quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế.

3

NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 3. Ứng xử của công chức, viên chức y tế khi thi hành công vụ, nhiệm vụ được giao

1. Những việc phải làm:
 - a) Thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về nghĩa vụ của công chức, viên chức;
 - b) Có đạo đức, nhân cách và lối sống lành mạnh, trong sáng của người thầy thuốc theo quan điểm cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư;
 - c) Có ý thức tổ chức kỷ luật; thực hiện đúng quy trình chuyên môn, nghiệp vụ, nội quy, quy chế làm việc của ngành, của đơn vị;
 - d) Học tập thường xuyên nhằm nâng cao trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ, đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp, ứng xử;

4

NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 3. Ứng xử của công chức, viên chức y tế khi thi hành công vụ, nhiệm vụ được giao

1. Những việc phải làm: (tt)

- đ) Phục tùng và chấp hành nhiệm vụ được giao; chủ động, chịu trách nhiệm trong công việc;
- e) Đóng góp ý kiến trong hoạt động, điều hành của đơn vị nhằm bảo đảm thực hiện công vụ, nhiệm vụ được giao đạt hiệu quả;
- g) Giữ uy tín, danh dự cho đơn vị, cho lãnh đạo và đồng nghiệp;
- h) Mặc trang phục, đeo thẻ công chức, viên chức đúng quy định; đeo phù hiệu của các lĩnh vực đã được pháp luật quy định (nếu có).

5

NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 3. Ứng xử của công chức, viên chức y tế khi thi hành công vụ, nhiệm vụ được giao

2. Những việc không được làm:

- a) Trốn tránh trách nhiệm, thoái thác công việc hoặc nhiệm vụ được giao;
- b) Lạm dụng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao và danh tiếng của cơ quan, đơn vị để giải quyết công việc cá nhân; tự đề cao vai trò của bản thân để vụ lợi;
- c) Phân biệt đối xử về dân tộc, nam nữ, các thành phần xã hội, tín ngưỡng, tôn giáo dưới mọi hình thức.

6

NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 4. Ứng xử của công chức, viên chức y tế đối với đồng nghiệp

1. Những việc phải làm:

- a) Trung thực, chân thành, đoàn kết, có tinh thần hợp tác, chia sẻ trách nhiệm, giúp đỡ lẫn nhau;
- b) Tự phê bình và phê bình khách quan, nghiêm túc, thẳng thắn, mang tính xây dựng;
- c) Tôn trọng và lắng nghe ý kiến của đồng nghiệp; phối hợp, trao đổi kinh nghiệm, học hỏi lẫn nhau trong thi hành công vụ, nhiệm vụ được giao;
- d) Phát hiện công chức, viên chức trong đơn vị thực hiện không nghiêm túc các quy định của pháp luật về nghĩa vụ của công chức, viên chức và phản ánh đến cấp có thẩm quyền, đồng thời chịu trách nhiệm cá nhân về những phản ánh đó.

7

NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 4. Ứng xử của công chức, viên chức y tế đối với đồng nghiệp

2. Những việc không được làm:

- a) Né tránh, đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp;
- b) Bè phái, chia rẽ nội bộ, cục bộ địa phương.

8

NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 6. Ứng xử của công chức, viên chức y tế trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh

- **2. Những việc phải làm đối với người đến khám bệnh: (tt)**
- d) Khám bệnh, chỉ định xét nghiệm, kê đơn phù hợp với tình trạng bệnh và khả năng chi trả của người bệnh;
- đ) Hướng dẫn, dặn dò người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh về sử dụng thuốc theo đơn, chế độ chăm sóc, theo dõi diễn biến bệnh và hẹn khám lại khi cần thiết đối với người bệnh điều trị ngoại trú;
- e) Hỗ trợ người bệnh nhanh chóng hoàn thiện các thủ tục nhập viện khi có chỉ định.

13

NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 6. Ứng xử của công chức, viên chức y tế trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh

- **3. Những việc phải làm đối với người bệnh điều trị nội trú:**
- a) Khẩn trương tiếp đón, bố trí giường cho người bệnh, hướng dẫn và giải thích nội quy, quy định của bệnh viện và của khoa;
- b) Thăm khám, tìm hiểu, phát hiện những diễn biến bất thường và giải quyết những nhu cầu cần thiết của người bệnh; giải thích kịp thời những đề nghị, thắc mắc của người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh;
- c) Tư vấn giáo dục sức khỏe và hướng dẫn người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh thực hiện chế độ điều trị và chăm sóc;
- d) Giải quyết khẩn trương các yêu cầu chuyên môn; có mặt kịp thời khi người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh yêu cầu;
- đ) Đối với người bệnh có chỉ định phẫu thuật phải thông báo, giải thích trước cho người bệnh hoặc người đại diện của người bệnh về tình trạng bệnh, phương pháp phẫu thuật, khả năng rủi ro có thể xảy ra và thực hiện đầy đủ công tác chuẩn bị theo quy định. Phải giải thích rõ lý do cho người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh khi phải hoãn hoặc tạm ngừng phẫu thuật.

14

NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 6. Ứng xử của công chức, viên chức y tế trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh

- **4. Những việc phải làm đối với người bệnh ra viện hoặc chuyển tuyến:**
- a) Thông báo và dặn dò người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh những điều cần thực hiện sau khi ra viện. Trường hợp chuyển tuyến cần giải thích lý do cho người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh;
- b) Công khai chi tiết từng khoản chi phí trong phiếu thanh toán giá dịch vụ y tế mà người bệnh phải thanh toán; giải thích đầy đủ khi người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh có yêu cầu;
- c) Khẩn trương thực hiện các thủ tục cho người bệnh ra viện hoặc chuyển tuyến theo quy định;
- d) Tiếp thu ý kiến góp ý của người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh khi người bệnh ra viện hoặc chuyển tuyến.

15

NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 6. Ứng xử của công chức, viên chức y tế trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh

- **5. Những việc không được làm:**
- a) Không tuân thủ quy chế chuyên môn khi thi hành nhiệm vụ;
- b) Lạm dụng nghề nghiệp để thu lợi trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh;
- c) Gây khó khăn, thờ ơ đối với người bệnh, người đại diện hợp pháp của người bệnh.

16

NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 5. Ứng xử của công chức, viên chức y tế đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân

▪ **1. Những việc phải làm:**

- a) Lịch sự, hòa nhã, văn minh khi giao dịch trực tiếp hoặc gián tiếp qua các phương tiện thông tin;
- b) Bảo đảm thông tin trao đổi đúng với nội dung công việc mà cơ quan, tổ chức, công dân cần hướng dẫn, trả lời;
- c) Tuyên truyền, hướng dẫn người dân chấp hành nghiêm nội quy đơn vị, quy trình, quy định về chuyên môn, nghiệp vụ;
- d) Giữ gìn bí mật thông tin liên quan đến bí mật nhà nước, bí mật cơ quan, bí mật cá nhân theo quy định của pháp luật.

9

NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 5. Ứng xử của công chức, viên chức y tế đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân

▪ **2. Những việc không được làm:**

- a) Cửa quyền, hách dịch, sách nhiễu, trì hoãn, thờ ơ, gây khó khăn đối với tổ chức, cá nhân;
- b) Cố ý kéo dài thời gian khi thi hành công vụ, nhiệm vụ liên quan đến cơ quan, tổ chức, cá nhân;
- c) Có thái độ, gợi ý nhận tiền, quà biếu của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

10

NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 6. Ứng xử của công chức, viên chức y tế trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh

- 1. Thực hiện nghiêm túc 12 Điều y đức ban hành kèm theo Quyết định số 2088/QĐ-BYT ngày 06 tháng 11 năm 1996 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

11

NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 6. Ứng xử của công chức, viên chức y tế trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh

▪ **2. Những việc phải làm đối với người đến khám bệnh:**

- a) Niềm nở đón tiếp, tận tình hướng dẫn các thủ tục cần thiết;
- b) Sơ bộ phân loại người bệnh, sắp xếp khám bệnh theo thứ tự và đối tượng ưu tiên theo quy định;
- c) Bảo đảm kín đáo, tôn trọng người bệnh khi khám bệnh; thông báo và giải thích tình hình sức khỏe hay tình trạng bệnh cho người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh biết;

12

NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 7. Ứng xử của lãnh đạo, quản lý cơ sở y tế

1. Những việc phải làm:

- a) Phân công công việc cho từng viên chức trong đơn vị công khai, hợp lý, phù hợp với nhiệm vụ và năng lực chuyên môn của từng công chức, viên chức theo quy định của pháp luật;
- b) Đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công vụ, nhiệm vụ, đạo đức nghề nghiệp, giao tiếp ứng xử của công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý; khen thưởng kịp thời công chức, viên chức có thành tích, xử lý kỷ luật nghiêm, khách quan đối với công chức, viên chức vi phạm theo quy định của pháp luật;
- c) Nắm chắc nhân thân, tâm tư, nguyện vọng của công chức, viên chức để có cách thức sử dụng, điều hành phù hợp với từng đối tượng nhằm phát huy khả năng, kinh nghiệm, tính sáng tạo, chủ động của từng cá nhân trong việc thực thi công vụ, nhiệm vụ được giao;

17

NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 7. Ứng xử của lãnh đạo, quản lý cơ sở y tế

1. Những việc phải làm: (tt)

- d) Thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, tạo điều kiện trong học tập, nâng cao trình độ và phát huy tư duy sáng tạo, sáng kiến của từng công chức, viên chức;
- đ) Tôn trọng, tạo niềm tin cho công chức, viên chức khi giao nhiệm vụ; có kế hoạch theo dõi, kiểm tra, tạo thuận lợi để công chức, viên chức thực hiện tốt nhiệm vụ, công vụ;
- e) Lắng nghe ý kiến phản ánh của công chức, viên chức; bảo vệ danh dự, quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của công chức, viên chức thuộc đơn vị quản lý;
- g) Xây dựng, giữ gìn sự đoàn kết và môi trường văn hóa trong đơn vị.

18

NỘI DUNG CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 7. Ứng xử của lãnh đạo, quản lý cơ sở y tế

2. Những việc không được làm:

- a) Chuyên quyền, độc đoán, gia trưởng, xem thường cấp dưới, không gương mẫu, nói không đi đôi với làm;
- b) Khen thưởng, xử lý hành vi vi phạm thiếu khách quan;
- c) Cản trở, xử lý không đúng quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo; tiết lộ họ tên, địa chỉ, bút tích hoặc các thông tin khác về người tố cáo;
- d) Những việc liên quan đến sản xuất, kinh doanh, công tác nhân sự quy định tại Luật phòng, chống tham nhũng, Luật thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và những việc khác theo quy định của pháp luật và của cơ quan có thẩm quyền ban hành.

19

TẦM QUAN TRỌNG CỦA GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- 1. Đối với CBYT:
 - Thể hiện tính chuyên nghiệp trong thi hành nhiệm vụ chuyên môn.
 - Giúp hoàn thành sứ mệnh của người thầy thuốc mà xã hội và nhân dân trao gửi.
 - Giúp người thầy thuốc khẳng định vị thế của mình trước NB, KH.
 - Giúp người thầy thuốc tránh được các hạn chế trong giao tiếp, ứng xử có thể gây nên những bức xúc không đáng có ở NB, KH.

20

TẦM QUAN TRỌNG CỦA GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- ▣ 2. Đối với người bệnh:
 - ▣ - Giúp tạo dựng niềm tin của NB, người nhà NB với CBYT.
 - ▣ - Giúp tăng cường hiệu quả điều trị, hoạt động của đơn vị.
 - ▣ - Đảm bảo được quyền của NB, KH được chăm sóc toàn diện và quyền được tôn trọng, yêu thương.

21

TẦM QUAN TRỌNG CỦA GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- ▣ 3. Đối với cơ sở y tế:
 - ▣ - Tăng cường sự hài lòng của KH, NB và người dân đối với Trung tâm.
 - ▣ - Nâng cao chất lượng phục vụ.
 - ▣ - Xây dựng thương hiệu của Trung tâm, giúp phát triển Trung tâm ngày càng vững mạnh.

22

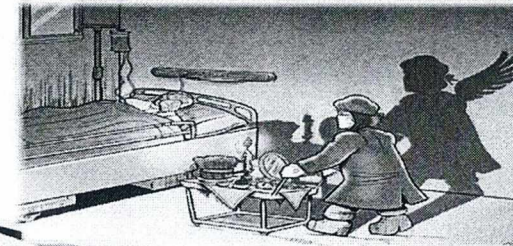
TRẠNG THÁI TÂM LÝ CỦA KHÁCH HÀNG, NGƯỜI BỆNH

- Tâm trạng buồn, lo lắng, đau đớn, thậm chí chán nản ... nên đòi hỏi CBYT ngoài việc phải có trình độ về chuyên môn còn cần phải có kỹ năng, có nghệ thuật giao tiếp, ứng xử.

23

TRẠNG THÁI TÂM LÝ CỦA KHÁCH HÀNG, NGƯỜI BỆNH

Tính nhạy bén, lòng nhân ái, nghệ thuật giao tiếp, ứng xử của CBYT nói chung, bác sĩ và điều dưỡng nói riêng thể hiện nhân cách, trình độ và sự tin cậy của NB để NB yên tâm, tin tưởng giao phó tính mạng cho chúng ta.



24

TRẠNG THÁI TÂM LÝ CỦA KHÁCH HÀNG, NGƯỜI BỆNH

- Kỹ năng giao tiếp của thầy thuốc với NB và thân nhân của họ là vấn đề gần như bắt buộc để **tạo sự đồng cảm, chia sẻ**.
- Chính sự đồng cảm, chia sẻ có thể giúp thân nhân và NB giải tỏa nỗi lo bệnh tật, tạo sự thông cảm giữa NB và thầy thuốc. Đó cũng là nét văn hóa trong ứng xử, để NB **cảm thấy hài lòng và muốn quay trở lại => Văn hóa, uy tín của đơn vị.**

25

TRẠNG THÁI TÂM LÝ CỦA KHÁCH HÀNG, NGƯỜI BỆNH

Người bệnh sẵn sàng trình bày bệnh tật:

Tâm lý chung của người bệnh: là mong muốn được gặp bác sĩ, điều dưỡng để trình bày căn kể bệnh tật của mình sau 24 giờ qua để bác sĩ hiểu hết bệnh tật của mình, vì vậy đôi khi dài dòng và chiếm nhiều thời gian.

26

TRẠNG THÁI TÂM LÝ CỦA KHÁCH HÀNG, NGƯỜI BỆNH

Ứng xử chung của thầy thuốc:

Kiên nhẫn lắng nghe chọn lọc cái chính, vừa nghe vừa suy nghĩ để trở thành tài liệu cho chẩn đoán và điều trị, không nên câu gắt, ngắt lời người bệnh.

27

TRẠNG THÁI TÂM LÝ CỦA KHÁCH HÀNG, NGƯỜI BỆNH

Người bệnh luôn luôn quan sát, nhận xét:

Người bệnh, khách hàng luôn luôn quan sát tinh thần thái độ, lời nói, tác phong của bác sĩ, điều dưỡng, hộ lý... và cũng tìm hiểu, lắng nghe ý kiến của người bệnh, khách hàng giống mình => Hiệu ứng đám đông (**Tốt hơn hoặc xấu hơn**).

=> Ấn tượng đầu tiên của mình về những điều **vừa ý và không vừa ý**.

28

TRẠNG THÁI TÂM LÝ CỦA KHÁCH HÀNG, NGƯỜI BỆNH

Lòng tin của người bệnh:

Khi người bệnh vào CSYT, nhất là khi mới đến lần đầu rất tin tưởng vào CSYT, có ấn tượng tốt với sự cao quý của ngành Y và sẵn sàng giao phó tính mạng mình cho CSYT => cán bộ y tế càng phát huy tốt thuận lợi đó phục vụ tốt người bệnh, điều trị khám bệnh có chất lượng để củng cố lòng tin của NB, KH.
=> **Tạo dựng niềm tin ngay từ lần đầu sẽ dễ thành công.**

29

TRẠNG THÁI TÂM LÝ CỦA KHÁCH HÀNG, NGƯỜI BỆNH

Vì sao người bệnh phản ứng với thầy thuốc?

Đa số người bệnh thường tuân thủ theo y lệnh và luôn luôn tỏ lòng biết ơn thầy thuốc, nếu người bệnh phản ứng với thầy thuốc thì trước hết thầy thuốc phải **tự xem lại mình.**

Có thể người bệnh thấy mình không được tôn trọng, đối xử không bình đẳng, chăm sóc thiếu tận tình chu đáo, đôi khi bị bạc đãi, coi thường, thầy thuốc thiếu đứng đắn làm tổn thương đến nhân phẩm người bệnh.

30

TRẠNG THÁI TÂM LÝ CỦA KHÁCH HÀNG, NGƯỜI BỆNH

Ứng xử chung của thầy thuốc:

Trong những trường hợp đó, KTV trưởng, lãnh đạo khoa, phòng phải trao đổi, giải thích và thông cảm với người bệnh.

31

MỘT SỐ KỸ NĂNG VỀ GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

Mỗi một nhân viên y tế, từ **Bảo vệ** cho tới **Giám đốc CSYT** cần phải học về kỹ năng giao tiếp trong y khoa từ việc chào hỏi thế nào, thái độ, ánh mắt, cường độ giọng nói ra sao,... để tạo sự thiện cảm với NB và thân nhân của NB; CSYT cần tuyên truyền, giáo dục nhân viên của mình về những hình ảnh nào là văn minh, lịch sự, hình ảnh nào không đẹp khi giao tiếp...

32

MỘT SỐ KỸ NĂNG VỀ GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

1. Giao tiếp không lời:

- Những giao tiếp không lời bao gồm: Tác phong, thái độ, cử chỉ, nụ cười, ánh mắt, điệu bộ, nét mặt. Tất cả sẽ khiến NB cảm thấy họ được chào đón, an tâm hơn và cảm giác ấm áp.
- Các kỹ năng giao tiếp không lời cần phải được sử dụng thường xuyên và kết hợp linh hoạt với giao tiếp có lời để tăng hiệu quả.

33

MỘT SỐ KỸ NĂNG VỀ GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

Hình thức, tác phong:

- Nghiêm túc nhưng dễ gần.
- Trang phục phù hợp với chức danh theo quy định, mặc đồng phục sạch đẹp đúng quy định, không nhàu nát và đeo biển tên đầy đủ.
- Móng tay cắt ngắn, tóc gọn gàng, không nhuộm tóc với những màu rực rỡ.
- Không trang điểm quá đậm khi tiếp xúc với NB;
- Không mang đồ trang sức quá lòe loẹt, phô trương..

34

MỘT SỐ KỸ NĂNG VỀ GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

Thái độ giao tiếp, cử chỉ, động tác:

- Khi tiếp đón NB thái độ phải lịch sự, nhanh nhẹn, nhẹ nhàng, hòa nhã biểu hiện sự quan tâm, yêu thương, cảm thông, chia sẻ;
- CBYT cần quan sát NB một cách kín đáo và lịch sự để tìm hiểu và phát hiện mọi biểu hiện không lời và biểu hiện phản ứng của NB, Sẵn sàng giúp đỡ NB: Luôn nhớ tới thông điệp: "Hãy để tôi giúp bạn một tay". Dù chỉ là những hành động, cử chỉ giúp đỡ rất nhỏ đối với NB như: dìu NB từ trên xe xuống hay đơn giản là mở cửa giúp, ...

35

MỘT SỐ KỸ NĂNG VỀ GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

Khoảng cách giữa CBYT và NB, KH:

Cần phải giữ một khoảng cách vừa phải và hợp lý giữa CBYT và NB khi giao tiếp thông thường. Không thể hiện sự quá thân mật, hay có những cử chỉ không lịch sự với NB.

Khi ngồi: CBYT và NB ngồi đối diện nhau ở hai cạnh bàn làm việc. CBYT nên ngồi cách NB một khoảng cách xa hơn tầm một cánh tay (khoảng 1m). Đây là khoảng cách an toàn, đủ để nghe và quan sát được NB, đồng thời có thể phát hiện và tránh được những phản ứng bất lợi từ NB (nếu có).

36

MỘT SỐ KỸ NĂNG VỀ GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

Khoảng cách giữa CBYT và NB, KH:

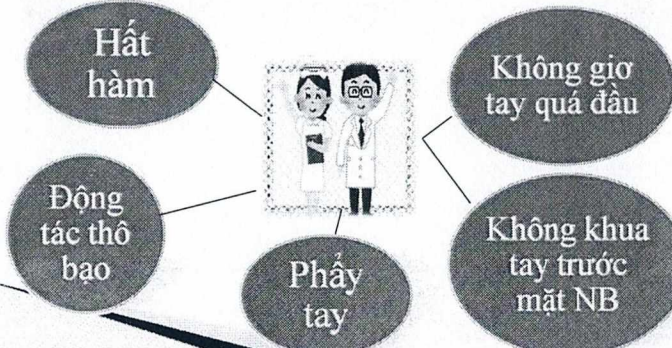
Trong trường hợp khó nghe, CBYT có thể ngồi lại gần NB hơn, nhưng cần chú ý giữ khoảng cách **tối thiểu là 0.25m**.

Khi thăm khám: CBYT có thể đứng gần NB để thăm khám tốt nhất, nếu cần ngồi, CBYT nên có một ghế riêng để ngồi cạnh giường bệnh, CBYT không ngồi lên giường NB, không gác chân lên giường NB, hoặc có những tư thế, cử chỉ không nghiêm túc, làm xấu đi hình ảnh của người thầy thuốc trong khi thăm khám, chăm sóc người bệnh.

37

MỘT SỐ KỸ NĂNG VỀ GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

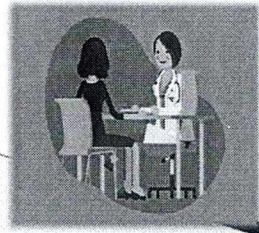
Tránh những cử chỉ **không tôn trọng** với người bệnh



38

MỘT SỐ KỸ NĂNG VỀ GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

Lưu ý: Khi Khám và chăm sóc cho người bệnh, đặc biệt khi người bệnh là **nữ giới**, nhất thiết phải thêm sự có mặt của một CBYT khác (điều dưỡng).



39

MỘT SỐ KỸ NĂNG VỀ GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

NNNB, giao tiếp có lời và không lời không thể tách rời nhau. Luôn luôn phải có sự kết hợp hài hòa giữa giao tiếp có lời và giao tiếp không lời để đạt hiệu quả cao nhất cho quá trình giao tiếp, góp phần nâng cao chất lượng khám chữa bệnh.

Cần kết hợp giữa giao tiếp có lời và không lời phù hợp. Tránh nói một ý nhưng ánh mắt, cử chỉ, nét mặt lại thể hiện một ý khác.

40

MỘT SỐ KỸ NĂNG VỀ GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

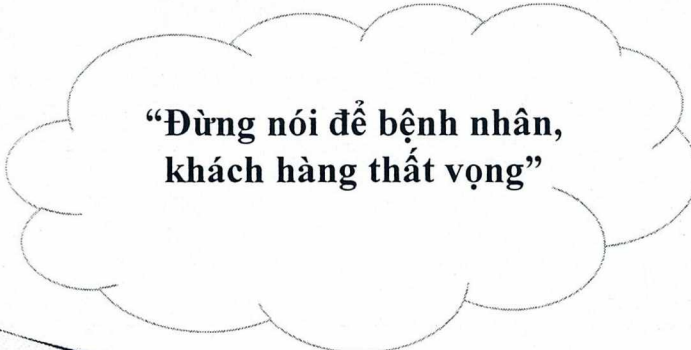


Sau khi trả lời các câu hỏi của NB, phải kiểm tra xem NB có hiểu và hài lòng với câu trả lời của CBYT không?

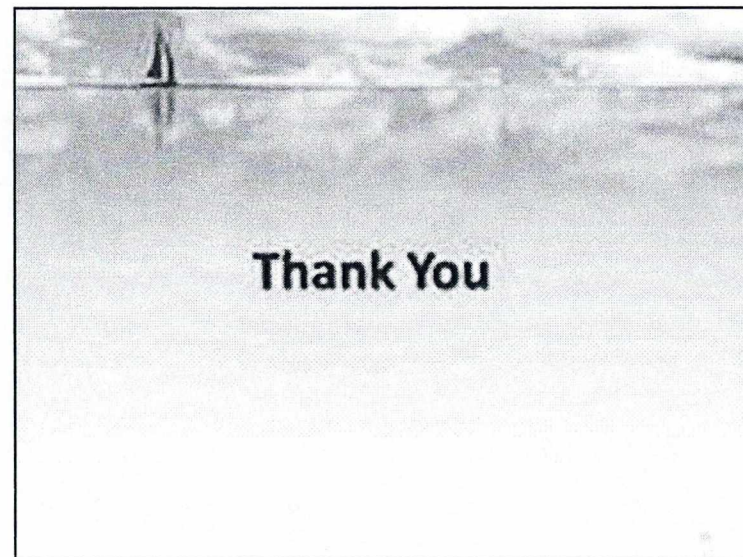
Kết hợp sử dụng ngôn ngữ không lời phù hợp để tăng hiệu quả giao tiếp với NB.

41

MỘT SỐ KỸ NĂNG VỀ GIAO TIẾP, ỨNG XỬ



42



43