

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
(Kèm theo công văn số 137 của Phòng QLĐT)

1. Thông tin chung về học phần

1.1. Tên học phần: Kỹ năng giao tiếp ngành Dược..

- Mã học phần: 191212057.

1.2. Số tín chỉ: 02.

1.3. Bộ môn phụ trách: Tổ chức quản lý Dược .

1.4. Tên giảng viên đảm nhận giảng dạy:

Lưu ý: Chỉ cần ghi tên 2-3 giảng viên cơ hữu, theo mẫu sau:

Giảng viên 1

Họ và tên: Trần Thị Hồng Vân

Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sỹ

Địa điểm làm việc:

Điện thoại, email: 0912788658; vantran.vkn@gmail.com

Hướng nghiên cứu chính:

Giảng viên 2:

Họ và tên:

Chức danh, học hàm, học vị:

Địa điểm làm việc:

Điện thoại, email:

Hướng nghiên cứu chính:

1.5. Loại học phần: Bắt buộc

1.6. Điều kiện tiên quyết: Không

(Có hay không có phải ghi rõ: Trước khi học học phần này, người học phải học học phần nào...)

1.7. Phân bổ thời gian:

- + Nghe giảng lý thuyết: 30 tiết
- + Thảo luận nhóm, Semina: .tiết
- + Tự học: 60 Giờ
- + Hoạt động khác...

2. Mục tiêu học phần

2.1. Mục tiêu chung của học phần

Nắm được chức năng và tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong hoạt động chuyên môn Dược. Có kỹ năng tư vấn, hướng dẫn trên cơ sở vận dụng các kiến thức chuyên môn để giải quyết các vấn đề liên quan đến sử dụng thuốc an toàn hợp lý cho bệnh nhân và cộng đồng.

2.2. Mục tiêu cụ thể của học phần

Mã mục tiêu	Mô tả mục tiêu
G1	Nắm được chức năng và tầm quan trọng của giao tiếp trong hoạt động chuyên môn về Dược ngoài cộng đồng, cũng như trong các cơ sở y tế. Vận dụng các kiến thức về chuyên môn....để tư vấn và giải quyết các vấn đề liên quan đến sử dụng thuốc an toàn hợp lý cho bệnh nhân và cộng đồng
G2	Có kỹ năng tư vấn và hướng dẫn cho nhân viên y tế và cộng đồng về sử dụng thuốc an toàn và hợp lý. Có kỹ năng thu thập, phân tích, tổng hợp, đánh giá và phổ biến được các thông tin liên quan đến thuốc và thực phẩm bảo vệ sức khỏe.
G3	Có khả năng làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, phát triển nhóm trong điều kiện làm việc phức tạp và luôn thay đổi của lĩnh

	vực được; chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm để thực hiện những công việc mình phụ trách.
--	---

3. Chuẩn đầu ra của học phần

a) Về kiến thức

CLO1. Trình bày được khái niệm, chức năng, tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong hoạt động chuyên môn về dược. Nắm được nguyên tắc đạo đức hành nghề Dược. Hiểu và thực hiện được quy định ứng xử của cán bộ y tế với các đối tượng trong và ngoài ngành y tế

CLO2. Nắm được trách nhiệm của dược sĩ khi giao tiếp với khách hàng ở ngoài cộng đồng. Giúp cho sinh viên có kiến thức chuyên môn cơ bản để xử lý tình huống khi làm việc tại các cơ sở bán lẻ thuốc.

b) Về kỹ năng (nếu có)

CLO3. Có kỹ năng tư vấn và hướng dẫn cho nhân viên y tế, bệnh nhân và khách hàng tại các cơ sở bán lẻ thuốc. Hiểu và thực hành kỹ năng truyền thông, giao tiếp tốt với thầy thuốc, người bệnh và khách hàng để tư vấn sử dụng thuốc an toàn, hợp lý. Có kỹ năng xử lý tình huống khi làm việc tại cộng đồng.

c) Về tự chủ và trách nhiệm

CLO4. Có động cơ học tập và làm việc đúng đắn, luôn luôn cập nhật kiến thức nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ Dược, có đạo đức nghề nghiệp, trung thực khách quan, hành nghề theo quy định của pháp luật, phù hợp với hoàn cảnh và điều kiện thực tế và theo quy tắc đạo đức nghề nghiệp. có tinh thần học hỏi hợp tác và giúp đỡ đồng nghiệp. Tự tin áp dụng các kiến thức và kỹ năng được học vào công việc thực tiễn.

4. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần Kỹ năng giao tiếp trong ngành Dược gồm 9 bài :

Bài 1: Cung cấp cho sinh viên kiến thức về khái niệm, tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp.

Bài 2,3: Cung cấp cho sinh viên những quy định pháp luật và các quy định có liên quan đến hành nghề dược. Quy định về ứng xử của cán bộ y tế ở cơ sở y tế. Ứng xử đối với đồng nghiệp, đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân, ở cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

Bài 4: Cung cấp cho sinh viên về kiến thức kỹ năng giao tiếp trong hành nghề. Nắm được tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong chăm sóc người bệnh.

Bài 5, 6, 7: Cung cấp cho sinh viên những kỹ năng giao tiếp về biết lắng nghe, đồng cảm, cách hiểu người bệnh tốt hơn, nâng cao khả năng giao tiếp tốt với các đối tượng đặc biệt.

Bài 8: Cung cấp thông tin và tư vấn cho người bệnh về sử dụng các dạng bào chế, Tư vấn sử dụng các thiết bị y tế đơn giản, thực phẩm chức năng, mỹ phẩm

Bài 9: Cung cấp những kiến thức về sử dụng thuốc hợp lý an toàn và tổ chức seminar về một số tình huống cụ thể giúp cho sinh viên thêm kinh nghiệm về xử lý tình huống khi hoạt động tại các cơ sở bán lẻ thuốc ngoài cộng đồng.

5. Nội dung chi tiết học phần

(Ghi tên các phần, chương, mục, tiểu mục...vào cột (1) và phân bổ thời gian (ghi số tiết hoặc giờ trong các cột (2), (3), (4), (5), (6)).

Nội dung <i>(Ghi chi tiết từng chương, mục)</i>	Đáp ứng CĐR của học phần	Phân bổ thời lượng cho các hoạt động giảng dạy và học tập
---	---------------------------------	--

		Thời lượng giảng dạy (Tiết)				Thời gian sinh viên tự học (Giờ)
		Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận nhóm	Thực hành, thí nghiệm, thực tập	
(1)		(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Bài 1: Đại cương về kỹ năng giao tiếp -Khái niệm, -Tầm quan trọng, -Phân loại. Bài 2: Nguyên tắc đạo đức hành nghề Dược. -Tuân thủ pháp luật và các quy định có liên quan đến hành nghề dược. -Trách nhiệm nghề nghiệp. -Quan hệ với đồng nghiệp, tổ chức xã hội – nghề nghiệp của người hành nghề dược. -Quan hệ với người thực hành chuyên môn về dược. -Quan hệ với cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.	CLO1	4				8
Bài 3: Quy định về ứng xử của cán bộ y tế ở cơ sở y tế.						

-Ứng xử của công chức, viên chức y tế khi thi hành công vụ, nhiệm vụ được giao. -Ứng xử của công chức, viên chức y tế đối với đồng nghiệp. -Ứng xử của công chức, viên chức y tế đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân . -Ứng xử của công chức, viên chức y tế trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh. Bài 4: Dược sĩ và kỹ năng giao tiếp trong hành nghề - Nhiệm vụ của người DS trong chăm sóc người bệnh - Tầm quan trọng của giao tiếp trong chăm sóc NB - Kiểm soát thuốc theo sự tiến triển của người bệnh - Kỹ năng giao tiếp của dược sĩ với người bệnh	CLO1 CLO2	4				8
Bài 5: Lắng nghe và đồng cảm với người bệnh - Kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu đối tác.	CLO3					

- Kỹ năng lắng nghe và đồng cảm của dược sĩ với người bệnh Tham vấn và đánh giá - Đánh giá bệnh nhân và chẩn đoán tính giáo dục. - Các yếu tố của một cuộc tham vấn hiệu quả. - Quá trình tham vấn - Tham vấn qua điện thoại		4				8
Bài 6: Làm thế nào để hiểu biết người bệnh tốt hơn - Sự miễn cưỡng của dược sĩ khi tìm hiểu người bệnh - Những giả định sai lầm về việc hiểu biết người bệnh - Các kỹ thuật tiếp cận sự hiểu biết người bệnh - Các kỹ thuật để đánh giá sự hiểu biết người bệnh - Thay đổi hành vi sau khi thay đổi sự hiểu biết	CLO3	4				8
Bài 7: Giao tiếp trong các tình huống đặc biệt - Người cao tuổi						

- Người thiếu năng về ngôn ngữ - Bệnh nhân ở giai đoạn cuối cuộc đời - Bệnh nhân aids - Các bệnh nhân có vấn đề về tâm thần - Bệnh nhân tuổi vị thành niên	CLO3	4				8
Bài 8: Thông tin thuốc tại nhà thuốc - Cung cấp thông tin và tư vấn cho người bệnh. - Khu vực tư vấn người bệnh. - Các phương pháp không dùng thuốc - Dược sĩ và thuốc OTC - Những dịch vụ chuyên môn khác - Tư vấn sử dụng các thiết bị y tế đơn giản, thực phẩm chức năng, mỹ phẩm - Hướng dẫn sử dụng một số dạng bào chế - Đảm bảo chất lượng thông tin tại nhà thuốc	CLO2	4				8

Bài 9: Đảm bảo sử dụng thuốc hợp lý an toàn - Thuốc thiết yếu - Sử dụng thuốc hợp lý an toàn -Thuốc kết hợp liều cố định(FDC) - Vai trò của người dược sĩ	CLO2	4				8
Hệ thống lại các nội dung đã học, giải đáp thắc mắc. Kiểm tra giữa kỳ		2				4
Tổng		30				60

6. Ma trận chuẩn đầu ra của học phần với CĐR của CTĐT

BẢNG ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ TƯƠNG THÍCH CĐR CỦA HỌC PHẦN VỚI CĐR CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

TT	Chuẩn đầu ra học phần (CLO)	Đáp ứng chuẩn đầu ra của CTĐT (PLO)
1	Chuẩn đầu ra về kiến thức	
	CLO 1	PLO6
	CLO 2	PLO6
2	Chuẩn đầu ra về kỹ năng	
	CLO3	PLO7

3	Mức tự chủ và trách nhiệm nghề nghiệp	
	CLO 4	PLO 17

7. Tài liệu giảng dạy

7.1. Tài liệu chính :

Nguyễn Thanh Bình, Lê Viết Hùng (2011), Kỹ năng giao tiếp và thực hành tốt tại nhà thuốc, NXB Giáo dục VN.

Kỹ năng giao tiếp ngành dược, giáo trình nội bộ, Khoa Dược, Trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội.

7.2. Tài liệu tham khảo.

Bộ Y tế, các văn bản về Thực hành tốt trong ngành dược.

-Thông tư 08/2021/TT-BYT ngày 25 tháng 6 năm 2021 về “Ban hành nguyên tắc đạo đức hành nghề Dược”.

-Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25 tháng 2 năm 2014 về “ Quy định về quy tắc ứng xử của công chức viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở Y tế”

8. Nhiệm vụ của giảng viên và sinh viên

Nội dung (Ghi chi tiết đến từng mục)	Số tiết	Nhiệm vụ của giảng viên	Nhiệm vụ của sinh viên	Đáp ứng CĐR nào của học phần
(1)	(2)	(3)	(4)	(4)

Bài 1: Đại cương về kỹ năng giao tiếp -Khái niệm, -Tầm quan trọng, -Phân loại. Bài 2: Nguyên tắc đạo đức hành nghề Dược. -Tuân thủ pháp luật và các quy định có liên quan đến hành nghề dược. -Trách nhiệm nghề nghiệp. -Quan hệ với đồng nghiệp, tổ chức xã hội – nghề nghiệp của người hành nghề dược. -Quan hệ với người thực hành chuyên môn về dược. -Quan hệ với cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.	4	Giảng cho sinh viên hiểu được tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp. và những quy định về hành nghề dược	Đọc trước tài liệu tham khảo Thông tư 08/2021/TT-BYT về “Ban hành nguyên tắc đạo đức hành nghề Dược	CLO1
Bài 3: Quy định về ứng xử của cán bộ y tế ở cơ sở y tế. -Ứng xử của công chức, viên chức y tế khi thi hành				CLO1

công vụ, nhiệm vụ được giao. -Ứng xử của công chức, viên chức y tế đối với đồng nghiệp. -Ứng xử của công chức, viên chức y tế đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân . -Ứng xử của công chức, viên chức y tế trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh. Bài 4: Được sĩ và kỹ năng giao tiếp trong hành nghề - Nhiệm vụ của người DS trong chăm sóc người bệnh - Tầm quan trọng của giao tiếp trong chăm sóc NB - Kiểm soát thuốc theo sự tiến triển của người bệnh - Kỹ năng giao tiếp của được sĩ với người bệnh	4	Giảng cho sinh viên nắm được các quy định về ứng xử của cán bộ y tế với đồng nghiệp, với các cơ quan tổ chức cá nhân trong và ngoài ngành y tế. Nắm được nhiệm vụ của DS trong chăm sóc người bệnh	Đọc trước tài liệu tham khảo Thông tư 07/2014/TT-BYT về ứng xử của cán bộ y tế	CLO2
---	---	--	--	------

Bài 5: Lắng nghe và đồng cảm với người bệnh - Kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu đối tác. - Kỹ năng lắng nghe và đồng cảm của dược sĩ với người bệnh Tham vấn và đánh giá - Đánh giá bệnh nhân và chẩn đoán tính giáo dục. - Các yếu tố của một cuộc tham vấn hiệu quả. - Quá trình tham vấn - Tham vấn qua điện thoại	4	Giảng cho sinh viên nắm được tâm lý, đồng cảm với người bệnh để hiểu người bệnh tốt hơn	Đọc trước tài liệu tham khảo Kỹ năng giao tiếp thực hành tại nhà thuốc	CLO3
Bài 6: Làm thế nào để hiểu biết người bệnh tốt hơn - Sự miễn cưỡng của dược sĩ khi tìm hiểu người bệnh - Những giả định sai lầm về việc hiểu biết người bệnh - Các kỹ thuật tiếp cận sự hiểu biết người bệnh	4	Giảng cho sinh viên nắm được các kỹ thuật đánh giá sự hiểu biết của người bệnh để có những thay đổi phù	Đọc trước tài liệu tham khảo Kỹ năng giao	CLO3

- Các kỹ thuật để đánh giá sự hiểu biết người bệnh - Thay đổi hành vi sau khi thay đổi sự hiểu biết		hợp cho từng đối tượng người bệnh	tiếp thực hành tại nhà thuốc	
Bài 7: Giao tiếp trong các tình huống đặc biệt - Người cao tuổi - Người thiếu năng về ngôn ngữ - Bệnh nhân ở giai đoạn cuối cuộc đời - Bệnh nhân aids - Các bệnh nhân có vấn đề về tâm thần - Bệnh nhân tuổi vị thành niên	4	Giảng cho sinh viên nắm được đặc điểm tâm sinh lý của các nhóm đối tượng đặc biệt để có các ứng xử thích hợp nâng cao hiệu quả điều trị bệnh tốt hơn.	Đọc trước tài liệu tham khảo Kỹ năng giao tiếp thực hành tại nhà thuốc	CLO3
Bài 8: Thông tin thuốc tại nhà thuốc - Cung cấp thông tin và tư vấn cho người bệnh. - Khu vực tư vấn người bệnh. - Các phương pháp không dùng thuốc - Dược sĩ và thuốc OTC - Những dịch vụ chuyên môn khác	4	Giảng cho sinh viên nắm được những hướng dẫn dịch vụ chuyên môn tại nhà thuốc	Đọc trước tài liệu tham khảo Kỹ năng giao tiếp thực hành tại nhà thuốc	CLO2

- Tư vấn sử dụng các thiết bị y tế đơn giản, thực phẩm chức năng, mỹ phẩm - Hướng dẫn sử dụng một số dạng bào chế - Đảm bảo chất lượng thông tin tại nhà thuốc				
Bài 9: Đảm bảo sử dụng thuốc hợp lý an toàn - Thuốc thiết yếu - Sử dụng thuốc hợp lý an toàn - Thuốc kết hợp liều cố định (FDC) - Vai trò của người dược sĩ	4	Giảng cho sinh viên nắm được kiến thức vai trò của dược sĩ về sử dụng thuốc an toàn trong điều trị bệnh	Đọc trước tài liệu tham khảo Kỹ năng giao tiếp thực hành tại nhà thuốc	CLO2
Hệ thống lại các nội dung đã học, giải đáp thắc mắc. Kiểm tra giữa kỳ	2	Giảng viên hệ thống lại nội dung của toàn môn học, nhấn mạnh những nội dung trọng tâm và	Xem xét lại các nội dung đã học, dự kiến các vấn đề cần làm sáng tỏ thêm	

		giải đáp thắc mắc		

9. Phương pháp giảng dạy và hình thức kiểm tra đánh giá kết quả học tập.

9.1. Phương pháp giảng dạy học phần.

Phương pháp giảng dạy	Đáp ứng CĐR của học phần
1. Thuyết giảng	CLO1, CLO2
2. Đóng vai	CLO2, CLO3
3. Giải thích cụ thể	CLO1,CLO2, CLO3
4. Nghiên cứu tình huống	CLO2, CLO3
5. Nghe giảng, ghi bài	CLO1,CLO2, CLO3

Ví dụ: giảng viên cần sử dụng phương pháp giảng dạy nào trong phương pháp sau:

1. Thuyết giảng
2. Đặt và giải quyết vấn đề
3. Thảo luận nhóm
4. Đóng vai
5. Nghiên cứu tình huống
6. Phát vấn
7. Giải thích cụ thể
8. Giao bài tập, tình huống
9. Động não
10. Hướng dẫn cách đọc tài liệu
11. Tự nghiên cứu
12. Thăm quan thực tế

- 13. Làm việc nhóm
- 14. Thuyết trình
- 15. Trả lời câu hỏi, phát biểu, trao đổi ý kiến xây dựng bài
- 16. Nghe giảng, ghi bài
- 17. Đọc, nghiên cứu tài liệu
- 18. Làm bài tập cá nhân
- 19. Thực hành
- 20. Đi thực tế

9.2. Hình thức kiểm tra, đánh giá

BẢNG ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC TẬP CỦA NGƯỜI HỌC

Thành phần đánh giá	Bài đánh giá	Phương pháp/ hình thức đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Thời điểm đánh giá	Hệ số	Đáp ứng CDR học phần	Trọng số
A1. Đánh giá quá trình	A1.1. Điểm chuyên cần	Đánh giá mức độ chuyên cần	- Thời gian lên lớp nghe giảng - Tinh thần thái độ học tập - Mức độ tham gia các hoạt động semina, làm bài tập...	Toàn bộ các tuần	?		40%
	A1.2. Bài kiểm tra 1	Hình thức Kiểm tra	- Nội dung kiến thức - Phương pháp trình bày - Mức độ sáng tạo	Tuần thứ...			
	A1.3. Bài kiểm tra 2	Hình thức Kiểm tra	- Nội dung kiến thức - Phương pháp trình bày - Mức độ sáng tạo	Tuần thứ...			

	Bài kiểm tra cuối kỳ	Viết bài thu hoạch/ tiểu luận/ bài tập	- Hình thức: Khoa học, đẹp theo qui định trình bày văn phong khoa học - Nội dung: Đảm bảo được yêu cầu - Nộp đúng thời hạn - Không vi phạm vấn đề sao chép	Tuần thứ...	?		
A2. Đánh giá cuối kỳ	Bài thi cuối kỳ	Thi trắc nghiệm/ Tự luận/ Vấn đáp	- Mức độ chuẩn bị câu hỏi trắc nghiệm - Thái độ nghiêm túc tham gia kỳ thi	Tuần thứ...			60%

● *Lưu ý: Tùy thuộc vào đặc thù của mỗi học phần cụ thể số lần kiểm tra, có hay không có tiểu luận, hình thức kiểm tra đánh giá cuối kỳ, và hệ số cho mỗi lần kiểm tra*

10. Thông tin về người biên soạn

STT	Họ và tên	Học hàm/ học vị	Ghi chú
	Trần Thị Hồng Vân	Thạc sỹ	

PHÊ DUYỆT

Giảng viên biên soạn (Hoặc Trưởng Bộ môn phụ trách học phần)	Chủ nhiệm khoa
--	-----------------------