

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CÀ MAU
TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: QUẢN LÝ HỘ SINH

NGÀNH: HỘ SINH

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG CHÍNH QUY

*Ban hành kèm theo Quyết định số 19/QĐ – CDYT ngày 25 tháng 01 năm 2022
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Y tế Cà Mau*

Cà Mau, năm 2022

(Lưu hành nội bộ)

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm

Tailieu.vn

LỜI NÓI ĐẦU

Chương trình Hộ sinh cao đẳng, học phần “Quản lý hộ sinh” đóng vai trò quan trọng trong việc chăm sóc sức khỏe ban đầu cho bà mẹ và trẻ sơ sinh. Quản lý và chăm sóc thai nghén thường xuyên để theo dõi sức khỏe của mẹ và sự phát triển của thai, phát hiện kịp thời các nguy cơ cao, xử trí kịp thời, đòi hỏi người hộ sinh phải có năng lực về xã hội, văn hóa và sức khỏe cộng đồng trong chăm sóc bà mẹ và trẻ sơ sinh

Nhằm tạo điều kiện cho người học có một bộ tài liệu tham khảo mang tính tổng hợp, thống nhất và mang tính thực tiễn sâu hơn. Nhóm chúng tôi đề xuất và biên soạn **Giáo trình chăm Quản lý hộ sinh** dành riêng cho người học trình độ Cao đẳng.

Nội dung của giáo trình bao gồm các bài sau:

Chương 1: Khái niệm về quản lý hộ sinh – các phương pháp quản lý hộ sinh

Chương 2: Phương pháp giải quyết vấn đề, giải quyết mâu thuẫn

Chương 3: Phong cách lãnh đạo và quản lý

Chương 4: Mô hình phân công chăm sóc

Chương 5: Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chăm sóc bệnh nhân

Chương 6: Thường quy đi buồng

Chương 7: Tổ chức cuộc họp

Chương 8: Quản lý nhân lực

Chương 9: Quản lý tài sản, vật tư

Chương 10: Quản lý thời gian trong công tác chăm sóc người bệnh

Trong quá trình biên soạn bài giảng này, các tác giả đã cố gắng bám sát khung chương trình đào tạo mới, cập nhật các kiến thức từ nhiều nguồn tài liệu, nhằm thể hiện được kiến thức cơ bản, hiện đại và thực tiễn. Song bên cạnh cũng không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Nhóm tác giả chúng tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phản hồi từ quý đồng nghiệp, các e sinh viên và bạn đọc.

Trân trọng cảm ơn

Cà Mau, ngày 01 tháng 7 năm 2022

Nhóm biên soạn

1. Võ Thị Thu Thủy

2. Huỳnh Linh Út

MỤC LỤC

	Trang
1 Chương 1. Khái niệm về quản lý hộ sinh – các phương pháp quản lý hộ sinh	2
2 Chương 2. Phương pháp giải quyết vấn đề, giải quyết mâu thuẫn	3
3 Chương 3. Phong cách lãnh đạo và quản lý	4
4 Chương 4. Mô hình phân công chăm sóc	11
5 Chương 5. Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chăm sóc bệnh nhân	17
6 Chương 6. Thường quy đi buồng	21
7 Chương 7. Tổ chức cuộc họp	32
8 Chương 8. Quản lý nhân lực	39

9	Chương 9. Quản lý tài sản, vật tư	46
---	-----------------------------------	----

.

10	Chương 10. Quản lý thời gian trong công tác chăm sóc người bệnh	51
----	---	----

0

.

LỜI NÓI ĐẦU.....	2
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC.....	4
CHƯƠNG 1. KHÁI NIỆM VỀ QUẢN LÝ HỘ SINH – CÁC PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ HỘ SINH.....	10
BÀI 2. PHƯƠNG PHÁP GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ, GIẢI QUYẾT MÂU THUÃN.....	16
BÀI 3. PHONG CÁCH LÃNH ĐẠO VÀ QUẢN LÝ.....	20
BÀI 4. MÔ HÌNH PHÂN CÔNG CHĂM SÓC.....	31
BÀI 5. TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CHĂM SÓC BỆNH NHÂN.....	38
BÀI 6. THUỜNG QUY ĐI BUÔNG.....	45
BÀI 7. TỔ CHỨC CUỘC HỌP.....	50
BÀI 8. QUẢN LÝ NHÂN LỰC.....	56
BÀI 9. QUẢN LÝ TÀI SẢN, VẬT TƯ.....	66
BÀI 10. QUẢN LÝ THỜI GIAN TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH.....	72

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: QUẢN LÝ HỘ SINH

2. Mã môn học: MH57

3. Vị trí, tính chất, ý nghĩa, vai trò của môn học

3.1. Vị trí: Là môn học bắt buộc trong nội dung chương trình đào tạo của nghề Cao đẳng Hộ sinh vừa làm vừa học, được bố trí giảng dạy ở học kỳ 1 của năm học thứ ba theo kế hoạch đào tạo của Trường Cao đẳng Y tế Cà Mau.

3.2. Tính chất: Có kiến thức về quản lý y tế, quản lý Hộ sinh để lãnh đạo và quản lý công tác chăm sóc một cách hiệu quả, am hiểu luật khám chữa bệnh để hành nghề theo quy định của

pháp luật và phù hợp với chức trách, nhiệm vụ, năng lực chuyên môn trong phạm vi quy định của nghề nghiệp

3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học: Đào tạo người hộ sinh trình có kiến thức và kỹ năng chuyên ngành để thực hành nghề theo tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp, trung thực, khách quan, thận trọng trong nghề nghiệp, tôn trọng và chân thành hợp tác với đồng nghiệp, có khả năng tự học vươn lên góp phần đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe phụ nữ.

4. Mục tiêu của mô đun

4.1. Kiến thức

A1. Có kiến thức về quản lý y tế, quản lý Hộ sinh để lãnh đạo và quản lý công tác chăm sóc một cách hiệu quả

A2. Có kiến thức về giải phẫu, sinh lý cơ thể con người, đặc biệt là những thay đổi về thể chất, sinh lý và tinh thần của người phụ nữ trong các thời kỳ mang thai, trong khi đẻ và sau đẻ. Từ đó có thể lập kế hoạch chăm sóc và đưa ra các biện pháp xử lý chăm sóc thích hợp cho bà mẹ và trẻ sơ sinh

A3. Am hiểu luật khám chữa bệnh để hành nghề theo quy định của pháp luật và phù hợp với chức trách, nhiệm vụ, năng lực chuyên môn trong phạm vi quy định của nghề nghiệp.

4.2. Kỹ năng

B1. Lập được kế hoạch quản lý thời gian, quản lý vật tư tài sản, quản lý nhân lực, quản lý chất lượng chăm sóc người bệnh

B2. Thuyết trình được kế hoạch quản lý liên quan đến công tác chăm sóc người bệnh đảm bảo rõ ràng, đầy đủ, logic, có kỹ năng quản lý, giải quyết vấn đề và lãnh đạo.

B3. Điều hành được cuộc họp liên quan đến công tác điều dưỡng đảm bảo đạt mục tiêu và thời gian.

4.3. Năng lực và tự chủ trách nhiệm

C1. Tận tụy với sự nghiệp bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân nói chung, chăm sóc bà mẹ, trẻ em nói riêng.

C2. Ứng xử với người bệnh/ gia đình người bệnh, đồng nghiệp phù hợp với văn hóa và đạo đức nghề nghiệp.

C3. Trung thực, khách quan, thận trọng, chính xác trong khi thực hiện nhiệm vụ, luôn cố gắng học tập vươn lên để nâng cao trình độ chuyên môn

5. Nội dung của mô đun

Chương trình chi tiết môn học

TT	TÊN BÀI HỌC	SỐ GIỜ			
		TS	LT	TH	Kiểm tra

1	Khái niệm về quản lý hộ sinh – các phương pháp quản lý hộ sinh	4	2	2	0
2	Phương pháp giải quyết vấn đề, giải quyết mâu thuẫn	4	2	2	0
3	Phong cách lãnh đạo và quản lý	2	1	1	1
4	Mô hình phân công chăm sóc	2	1	1	0
5	Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chăm sóc bệnh nhân	4	2	2	0
6	Thường quy đi buồng	2	1	1	1
7	Tổ chức cuộc họp	4	2	2	0
8	Quản lý nhân lực	2	1	1	0
9	Quản lý tài sản, vật tư	2	1	1	0
10	Quản lý thời gian trong công tác chăm sóc người bệnh	4	2	2	1
Tổng số		30	15	15	03

6. Điều kiện thực hiện môn học

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projector, máy vi tính, bảng, phấn

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về công tác xây dựng phương án khắc phục và phòng ngừa rủi ro tại doanh nghiệp.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá

7.1. Nội dung

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo Cao đẳng hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 09/2017/TT-LĐTBXH, ngày 13/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Y Tế Cà Mau như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Chuẩn đầu ra đánh giá	Số cột	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A1, A2, B1, B2, C1, C2, C3	2	Sau 12 giờ.
Định kỳ	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A3, B3, C3	2	Sau 24 giờ
Kết thúc môn học	Viết	Tự luận và trắc nghiệm	A1, A2, A3, B1, B2, B3, C1, C2, C3,	1	Sau 30giờ

7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân,

sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo tín chỉ.

8. Hướng dẫn thực hiện môn học

8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng: Đối tượng Cao đẳng Điều Dưỡng chính quy

8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

8.2.1. Đối với người dạy

* **Lý thuyết:** Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận....

* **Bài tập:** Phân chia nhóm nhỏ thực hiện bài tập theo nội dung đề ra.

* **Thảo luận:** Phân chia nhóm nhỏ thảo luận theo nội dung đề ra.

* **Hướng dẫn tự học theo nhóm:** Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thảo luận, trình bày nội dung, ghi chép và viết báo cáo nhóm.

8.2.2. Đối với người học: Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Nghiên cứu kỹ bài học tại nhà trước khi đến lớp. Các tài liệu tham khảo sẽ được cung cấp nguồn trước khi người học vào học môn học này (trang web, thư viện, tài liệu...)

- Tham dự tối thiểu 70% các buổi giảng lý thuyết. Nếu người học vắng >30% số tiết lý thuyết phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

- Tự học và thảo luận nhóm: là một phương pháp học tập kết hợp giữa làm việc theo nhóm và làm việc cá nhân. Một nhóm gồm 8-10 người học sẽ được cung cấp chủ đề thảo luận trước khi học lý thuyết, thực hành. Mỗi người học sẽ chịu trách nhiệm về 1 hoặc một số nội dung trong chủ đề mà nhóm đã phân công để phát triển và hoàn thiện tốt nhất toàn bộ chủ đề thảo luận của nhóm.

- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

- Tham dự thi kết thúc môn học.

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

9. Tài liệu tham khảo

1. Chuẩn năng lực cơ bản của hộ sinh việt nam (ban hành kèm theo quyết định số: 342/QĐ-BYT ngày 24 tháng 01 năm 2014.

2. Hướng dẫn Quốc gia về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe sinh sản Hà Nội 2016 của nhà xuất bản Hà Nội.

3. Đại học Y Dược TP. Hồ Chí Minh - Khoa Điều dưỡng & Kỹ thuật Y học - Bộ môn Hộ sinh (2019), Quy trình thực hành đào tạo sinh. Tr.11 - 12.

4. Bộ Y tế (2017), Hướng dẫn quốc gia về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe sinh sản. Tr.61 – 63.

Tailieu.vn

CHƯƠNG 1. KHÁI NIỆM VỀ QUẢN LÝ HỘ SINH – CÁC PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ HỘ SINH

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 1

Chương 1 trang bị kiến thức chung về quản lý nhà nước, cập nhật, nâng cao kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp nhằm nâng cao chất lượng của đội ngũ viên chức Hộ sinh đáp ứng tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp Hộ sinh, góp phần vào hoạt động chăm sóc, bảo vệ và nâng cao sức khỏe nhân dân

❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 1

Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

➤ Về kiến thức

Trình bày được khái niệm lãnh đạo và quản lý

➤ Về kỹ năng

Ứng dụng được phương pháp lãnh đạo trong quản lý

➤ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Yêu ngành, yêu nghề, tận tụy với sự nghiệp chăm sóc, bảo vệ và nâng cao sức khỏe nhân dân, hết lòng phục vụ người bệnh.

- Tôn trọng, đoàn kết, hợp tác với đồng nghiệp, giữ gìn và phát huy truyền thống tốt đẹp của ngành.

- Thái độ cầu tiến rõ ràng, trung thực, khách quan cố gắng vươn lên để nâng cao trình độ chuyên môn.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 1

Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập bài 1 (cá nhân hoặc nhóm).

Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống chương 1 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 1

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Giảng đường

- **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác

- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

- **Các điều kiện khác:** Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 1

- **Nội dung**

- ✓ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- ✓ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- ✓ Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.
- **Phương pháp**
 - ✓ *Điểm kiểm tra thường xuyên*
 - ✓ *Kiểm tra định kỳ*

*** NỘI DUNG CHƯƠNG 1**

1. Khái niệm lãnh đạo và quản lý

- Đối với nhiều người, thuật ngữ lãnh đạo và quản lý là tương tự. Mặc dù có nhiều điểm chung, hai thuật ngữ này vẫn có sự khác biệt, nhưng có một số điểm tương đồng.
- Lãnh đạo chỉ khả năng có thể tạo ra được sự tin tưởng và ủng hộ của mọi người để đạt được các mục tiêu của tổ chức. Điều này cho thấy rằng các nhà lãnh đạo phải có những người đi theo. Điều này cũng chỉ ra rằng một nhóm người cần phải phối hợp theo một cách nào đó để đạt được các mục đích chung.
- Quản lý đề cập đến việc quản lý cẩn thận các nguồn lực - cả con người và cơ sở vật chất.
- Một người có thể vừa là nhà lãnh đạo vừa là quản lý nhưng một nhà quản lý không phải lúc nào cũng là nhà lãnh đạo.
- Lãnh đạo không cần phải là nhà quản lý. Những nhà lãnh đạo hiệu quả quản lý các nguồn lực một cách thông minh.
- Những nhà quản lý hiệu quả nhất hiểu được tầm quan trọng trong việc làm việc với mọi người.

2. Các kiểu lãnh đạo

- Có rất nhiều kiểu lãnh đạo, nhưng thường thì phân làm 02 loại:

2.1. Lãnh đạo theo kiểu mệnh lệnh

Thường được sử dụng khi cần hành động, khi thời gian đóng vai trò then chốt và những người thực hiện chưa có kỹ năng. Các nhà lãnh đạo kiểu mệnh lệnh giao công việc, họ nói rõ mọi người phải làm gì. Họ ra mệnh lệnh.

2.2. Lãnh đạo theo kiểu hình thức

- Thường được áp dụng khi công việc không khẩn thiết, thời gian chưa gấp và có sự mềm dẻo trong việc sử dụng thời gian cho công việc. Các nhà lãnh đạo mang tính hành động thường khuyến khích những người thực hiện có trách nhiệm với công việc của họ.

- Tình huống quyết định việc lựa chọn cách lãnh đạo. Nhìn chung có sự liên tục

(continuum) trong việc lãnh đạo. Chính vì vậy bản thân các nhà lãnh đạo thường hành động dựa vào tình huống.

3. Những biểu hiện lãnh đạo

Rất nhiều việc cần phải làm trong quá trình lãnh đạo để xác định điều gì tạo nên những nhà lãnh đạo hiệu quả. Điều rõ ràng là các kỹ năng lãnh đạo cần phải học và không phải chỉ có những người đang ở vị trí cao là lãnh đạo.

3.1. Chức năng của việc lãnh đạo

- Lãnh đạo phải thể hiện được sự tôn trọng đối với người khác được người khác tôn trọng- cả cấp cao hơn và cấp dưới.

- Lãnh đạo phải đánh giá được đầu vào và những nỗ lực của nhân viên- cả cá nhân và tập thể.

- Lãnh đạo phải tin vào nhân viên của mình và phải coi vấn đề này rất nghiêm túc.

- Lãnh đạo có khả năng hiểu được những quan điểm khác nhau của những người họ làm việc cùng.

- Lãnh đạo phải xây dựng được đội quân hùng hậu.

- Lãnh đạo phải có cách tiếp cận tích cực với cuộc sống và phải có mục đích đối với những việc họ làm.

- Lãnh đạo cần phải thử thách nhân viên của họ để phát huy khả năng của họ và ủng hộ họ để làm việc .

3.2. Phân loại

- Qua cách biểu hiện của các nhà lãnh đạo , đã phân loại thành 4 nhóm:

- Lãnh đạo kiểu mẫu.

- Họ rất chuẩn mực trong vai trò làm mẫu, họ làm điều họ nói. Họ không đòi hỏi nhân viên họ những điều mà nhân viên chưa được chuẩn bị để làm điều đó.

- Lãnh đạo khơi gợi được tầm nhìn chung

- Họ có thể xây dựng được niềm tin và những giá trị của họ để thể hiện cam kết của họ.

- Lãnh đạo thách thức quá trình

- Họ nhìn thấy có một cách khác để làm những việc đó, có thể làm cho mọi điều tốt hơn. Họ sử dụng các kỹ năng của họ để tìm giải pháp mới cho các vấn đề cũ.

- Lãnh đạo khuyến khích được người khác

- Họ khen ngợi, phát hiện được những điểm mạnh của mọi người và làm cho mọi người cảm thấy vui về những đóng góp của họ.

* Sự lãnh đạo hiệu quả khi biết áp dụng kiểu lãnh đạo hợp lý cho từng tình huống, nhưng điều quan trọng hơn là khi các nhà lãnh đạo nhận thức được những người xung quanh họ, kỹ năng và khả năng của những người xung quanh, và trợ giúp những người này trở nên tốt nhất ở mức họ có thể.

4. Các loại hình quản lý và tác động của nó đối với người khác và việc chăm sóc sức khỏe.

- Có 4 loại quản lý.

4.1. Độc đoán (chuyên quyền)

- Nhà quản lý đưa ra các quyết định mà không bàn bạc với nhân viên. Kiểu quản lý này duy trì 1 sự kiểm soát gắt gao tới các thành viên trong nhóm.

- Người quản lý tự mình quyết định không để ý gì đến người dưới quyền.

- Kiểu quản lý này sử dụng quyền hành tối đa,

- Tự thiết lập các mục tiêu, ra các quyết định thực hiện.

- Người quản lý không quan tâm khuyến khích sự trao đổi của các thành viên.

- Kiểu quản lý này cần thiết trong 1 số trường hợp như trong chiến đấu ở ngoài mặt trận, ở bệnh viện là các quyết định xử trí cấp cứu bệnh nhân.

Đặc điểm kiểu quản lý này

- Thông tin 1 chiều chiếm ưu thế.

- Sự điều hành kiểm soát cao.

- Người quản lý ra mệnh lệnh chỉ thị.

- Hướng về công việc cụ thể trong 1 thời điểm nhất định.

- Nhưng khi người quản lý đi khỏi vị trí thì hoạt động đình trệ.

4.2. Dân chủ

- Kiểu quản lý này coi trọng khả năng và ý kiến của thành viên,

- ít có sự điều hành kiểm soát.

- Tất cả các thành viên trong nhóm tham gia thiết lập các mục tiêu, ra quyết định.

- Mỗi quan hệ giữa người quản lý và nhân viên được cổ vũ và khuyến khích.

- Đặc điểm Kiểu quản lý này

- Hướng về mối quan hệ 2 chiều.

- Người lãnh đạo ít ra mệnh lệnh.

- Sự điều hành kiểm soát có giới hạn.

- Kiểu quản lý này chiếm nhiều thời gian nhưng các thành viên trong nhóm được thúc đẩy; cũng có thể dẫn đến công việc bị chậm trễ.

4.3. Tập trung

- Kiểu quản lý này dung hòa giữa độc đoán và dân chủ, người lãnh đạo khuyến khích ý kiến từ phía nhân viên nhưng phân tích rồi ra quyết định cuối cùng.

- Đặc điểm Kiểu quản lý này:

- Người lãnh đạo trình bày dự kiến hoạt động của mình. Yêu cầu nhân viên bình luận, cân nhắc trước khi ra quyết định.

4.4. Buông lỏng, thả nổi

- Nhà lãnh đạo trao quyền tự do cho cấp dưới, vai trò của nhà lãnh đạo là gián tiếp → chuyển quyền quản lý cho cấp dưới.

- Kiểu quản lý này có thể được áp dụng ở những nơi mà những người dưới quyền thực sự có kỹ năng và sáng tạo.

- Đó thường là kiểu không ra quản lý và có thể dẫn đến sự không hài lòng của những người dưới quyền.

- Đặc điểm kiểu quản lý này: Ít chỉ đạo, hướng dẫn, không hoặc ít kiểm tra giám sát, thông tin nghèo nàn.

- Giống như các kiểu lãnh đạo, các tình huống khác nhau đòi hỏi các cách quản lý khác nhau và thường thì những nhà quản lý hiệu quả sẽ điều chỉnh cách tiếp cận của họ hợp với tình hình.

- Trọng trách của các nhà quản lý liên quan đến việc đảm bảo các nguồn lực, được sử dụng một cách hiệu quả và sự hiệu dụng là một nhân tố quan trọng trong quản lý. Điều nguy hiểm trong việc quản lý mà thiếu đi sự lãnh đạo là nhiệm vụ được thực hiện nhưng không hiệu quả bằng việc thực hiện trong nhóm.

5. Phương pháp lãnh đạo và quản lý

- Phương pháp lãnh đạo là những phương thức tác động của người lãnh đạo đến các cán bộ dưới quyền nhằm bảo đảm thực hiện những nhiệm vụ đề ra.

- Về mặt tổ chức:

- Dựa vào cơ sở pháp lý, quy định hành chính.

- Dựa vào quyền hạn chức năng, nhiệm vụ của vị trí lãnh đạo.

- Động viên tinh thần và vật chất nhu cầu nhân viên, vừa thuyết phục, lôi cuốn, về mặt tâm lý, sử dụng các phương pháp trên 1 cách hợp lý.

- Người lãnh đạo phải thúc đẩy động viên con người làm việc.

- Theo bậc thang động cơ thúc đẩy của Maslow thì những nhu cầu tối thiểu của con người cần được đáp ứng ở mức độ có thể chấp nhận được.

- Đôi khi 1 người có thể cùng 1 lúc quan tâm đến nhiều nhu cầu ở các mức độ khác nhau, dù có nhu cầu quan trọng hơn những nhu cầu khác. Những nhu cầu đó được cụ thể hoá là:
- Nhu cầu cho sự sống để tồn tại là: ăn, mặc, ở.
- Nhu cầu an toàn và yên ổn: đảm bảo cho mỗi con người sống trong cộng đồng có việc làm, có lương ăn, có cuộc sống ổn định.
- Nhu cầu về quan hệ xã hội, với gia đình, cộng đồng.
- Nhu cầu về lòng tự trọng: tôn trọng và kích thích hoạt động của bản thân.
- Nhu cầu về phát triển: mỗi người đều luôn luôn mong muốn vươn lên đỉnh cao của sự nghiệp.

TÓM TẮT BÀI 1

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

Khái niệm lãnh đạo và quản lý

Các kiểu lãnh đạo

Những biểu hiện lãnh đạo

Các loại hình quản lý và tác động của nó đối với người khác và việc chăm sóc sức khoẻ.

Phương pháp lãnh đạo và quản lý

CÂU HỎI LƯỢNG GIÁ

1. Trình bày được khái niệm lãnh đạo và quản lý ?
2. Ứng dụng được phương pháp lãnh đạo trong quản ?
3. Các loại hình quản lý và tác động của nó ?

Bài 2. PHƯƠNG PHÁP GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ, GIẢI QUYẾT MÂU THUẪN

GIỚI THIỆU BÀI 2

Bài 2 là bài giới thiệu Trong xã hội loài người, mâu thuẫn phức tạp giữa lực lượng sản xuất và quan hệ sản xuất, giữa cơ sở kinh tế và kiến trúc thượng tầng. Nhưng chính mâu thuẫn đó làm xã hội phát triển. Nghiên cứu giải quyết mâu thuẫn có nghĩa là thúc đẩy những hoạt động ngày một tốt hơn.

MỤC TIÊU BÀI

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

➤ Về kiến thức:

- Trình bày được các đặc tính của mâu thuẫn.
- Đánh giá và phân tích hình thức và nguyên nhân của mâu thuẫn.

➤ Về kỹ năng:

Giải quyết được các mâu thuẫn trong lĩnh vực quản lý điều dưỡng

➤ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Yêu ngành, yêu nghề, tận tụy với sự nghiệp chăm sóc, bảo vệ và nâng cao sức khỏe nhân dân, hết lòng phục vụ người bệnh.
- Chủ động tích cực học tập, vận dụng kiến thức kỹ năng áp dụng thực tiễn trên mô hình
- Thái độ cầu tiến rõ ràng, trung thực, khách quan cố gắng vươn lên để nâng cao trình độ chuyên môn.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 2

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập bài 1 (cá nhân hoặc nhóm).
- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống chương 1 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 62

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Giảng đường
- **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- **Các điều kiện khác:** Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 2

- **Nội dung:**

- ✓ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- ✓ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- ✓ Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

- **Phương pháp:**

- ✓ **Điểm kiểm tra thường xuyên:**
- ✓ **Kiểm tra định kỳ lý thuyết:**

*** NỘI DUNG BÀI 2**

1. Đặt vấn đề

Trong cộng đồng xã hội, con người hoạt động trong tổ chức có những mối quan hệ chằng chịt với nhau. Khi có thay đổi, như xã hội phát triển hay suy tàn, các mối quan hệ sẽ thay đổi. Vì vậy, muốn xem xét một sự vật, một quá trình trong xã hội cũng phải khách quan, trun thực để phân biệt được đâu là bản chất, đâu là hiện tượng.

Hiện tượng là hình thức biểu hiện bên ngoài của bản chất. Mỗi sự vật đều có sự thống nhất giữa bản chất và hiện tượng. Cho nên, mâu thuẫn giữa bản chất và hiện tượng là sự thống nhất của hai mặt đối lập. Do đó, chúng vừa thống nhất, vừa mâu thuẫn với nhau. Sinh vật học đã chứng minh rằng trong bản thân mỗi sinh vật đều có sự thống nhất của các quá trình đối lập.

Ví dụ: đồng hóa và dị hóa, di truyền và biến dị. Mọi sinh vật tồn tại và phát triển là do quá trình trao đổi chất không ngừng diễn ra. Một mặt sinh vật hấp thu những chất cần thiết để nuôi cơ thể, mặt khác tiết ra những chất cặn bã có hại. Nếu quá tình đồng hóa và dị hóa ngừng lại nghĩa là mâu thuẫn đó mất đi thì sinh vật chết.

Trong xã hội loài người, mâu thuẫn phức tạp giữa lực lượng sản xuất và quan hệ sản xuất, giữa cơ sở kinh tế và kiến trúc thượng tầng. Nhưng chính mâu thuẫn đó làm xã hội phát triển. Nghiên cứu giải quyết mâu thuẫn có nghĩa là thúc đẩy những hoạt động ngày một tốt hơn.

2. Các đặc tính mâu thuẫn

Trước hết phải phân biệt sự thống nhất giữa bản chất và hiện tượng là sự thống nhất của hai mặt đối lập, do đó giữa chúng vẫn có mâu thuẫn với nhau.

Mâu thuẫn giữa bản chất và hiện tượng là mâu thuẫn giữa bên trong và bên ngoài:

Có hiện tượng biểu hiện toàn bộ bản chất.

Có hiện tượng biểu hiện không đầy đủ bản chất.

Có hiện tượng biểu hiện sai lệch bản chất.

Do vậy, không phải lúc nào cũng thấy được bản chất của sự vật.

Mâu thuẫn giữa bản chất và hiện tượng còn biểu hiện mâu thuẫn giữa cái tương đối ổn định và cái thường xuyên thay đổi.

Trong mối quan hệ giữa bản chất và hiện tượng thì hiện tượng bao giờ cũng phong phú hơn bản chất, còn bản chất sâu sắc hơn hiện tượng. Vận dụng quy luật này, người điều dưỡng làm công tác quản lý phải có nhận thức khách quan và đúng đắn về mâu thuẫn trong con người, trong khoa phòng, trong bệnh viện ở mức độ nào, để từ đó tác động vào sự vật.

Mâu thuẫn là cần thiết cho sự phát triển, tuy nhiên cần phải làm rõ cho các bên nhận ra sai sót để sửa chữa.

Cần giải quyết theo quy chế, nội quy cơ quan theo tính chất của mâu thuẫn nội bộ, không để trở thành mâu thuẫn đối kháng.

3. Các hình thức mâu thuẫn

Loại mâu thuẫn thấp: là loại mâu thuẫn tự giải quyết, nhưng cần có hỗ trợ của tập thể phân tích, đưa ra khoa phòng, tổ công tác.

Loại mâu thuẫn cao: là loại mâu thuẫn gây ra mất đoàn kết, ảnh hưởng công việc phải có hình thức kỷ luật.

4. Các nguyên nhân gây mâu thuẫn

Do tổ chức phân công không hợp lý, như:

Trái với nghề nghiệp chuyên khoa.

Năng lực không phù hợp.

Do điều kiện công người: già, trẻ, cấp bậc đại vị xã hội.

Do không công tác được với nhau.

Do vật chất, do thu nhập khác nhau.

Điều kiện làm việc khác nhau.

Không đầy đủ về thời gian.

Không đầy đủ trang thiết bị

Những công việc được giao quá khả năng.

Do nơi làm việc quá xa, chật hẹp...

5. Cách giải quyết mâu thuẫn

5.1. Thu thập thông tin

Khi phát hiện có dấu hiệu mâu thuẫn người điều dưỡng trưởng phải xem xét, nghe ngóng từ nhiều phía, khai thác thông tin một cách khách quan, trung thực, không áp đặt.

Xác định rõ:

Người gây ra mâu thuẫn.

Thời gian sự việc xảy ra

Nơi xảy ra mâu thuẫn.

Điều kiện nảy sinh mâu thuẫn

Nguyên nhân mâu thuẫn.

Bản chất mâu thuẫn thế nào...

5.2. Phân tích mâu thuẫn

Phải lắng nghe cả hai phía có mâu thuẫn, xem lại việc tổ chức phân công. Dựa vào nội quy, quy định, chức năng của từng người và từng việc, từ đó có chỉ số đánh giá trước khi xử lý sự việc nhằm chấm dứt mâu thuẫn và tránh mâu thuẫn sâu hơn

5.3. Cách giải quyết mâu thuẫn

Để hai bên trình bày nội dung và quan điểm của từng bên, yêu cầu họ rút ra kết luận đúng, sai.

Người quản lý lắng nghe cả hai bên, chọn lọc ý kiến có liên quan đến sự việc rồi phân tích dựa trên cơ sở khoa học để nhận định, căn cứ luật lệ, nội quy, kết hợp tình cảm, thuyết phục, kết hợp hài hòa giữa lý và tình để họ tự nhận rõ đúng sai.

Quyết định hình thức giải quyết: hòa giải, phê bình hay có hình thức xử lý kỷ luật.

Người lãnh đạo phải đề ra mục tiêu sửa lỗi cho từng người, theo dõi để kịp thời ngăn chặn sự việc tiến triển xấu hơn trong công tác quản lý hàng ngày.

TÓM TẮT BÀI 2

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Các hình thức mâu thuẫn
- Các nguyên nhân gây mâu thuẫn
- Cách giải quyết mâu thuẫn

CÂU HỎI LƯỢNG GIÁ

1. Trình bày được các đặc tính của mâu thuẫn ?
2. Đánh giá và phân tích hình thức và nguyên nhân của mâu thuẫn ?
3. Giải quyết được các mâu thuẫn trong lĩnh vực quản lý điều dưỡng