

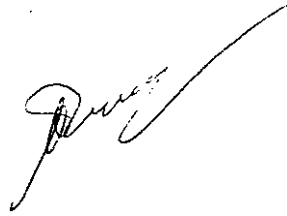
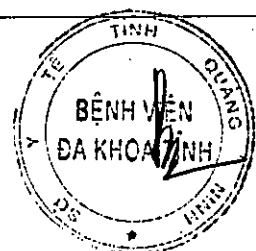
SỞ Y TẾ TỈNH QUẢNG NINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH

-----o0o-----



QUY TRÌNH
TƯ VẤN GIÁO DỤC SỨC KHỎE CHO
NGƯỜI BỆNH

Mã hiệu: QT ĐD-06
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 09/12/2022

Trách nhiệm	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ	Phó phòng Điều dưỡng	Trưởng phòng Điều dưỡng	Giám đốc
Chữ ký			
Họ và tên	Phạm Thị Thủy	Mai Thị Thanh Thủy	Nguyễn Bá Việt



BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã : QT ĐD-06
	TƯ VẤN GIÁO DỤC SỨC KHỎE CHO NGƯỜI BỆNH	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 09/12/2022
		Trang : 2/10

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất về quy trình tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh, người nhà người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Ninh.

2. PHẠM VI

Trách nhiệm áp dụng: áp dụng cho tất cả các khoa khám bệnh, khoa lâm sàng trong Bệnh viện.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Thông tư số 31/2021/TT-BYT ngày 28/12/2021 của Bộ Y tế về việc Quy định hoạt động điều dưỡng trong Bệnh viện.

Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

Truyền thông: là quá trình trao đổi, chia sẻ thông tin, kiến thức, thái độ và tình cảm giữa người với nhau, với mục đích làm tăng kiến thức, làm thay đổi thái độ và hành vi của cá nhân, của nhóm người và của cộng đồng.

GDSK: là quá trình tác động có mục đích, có kế hoạch đến Người bệnh - người nhà người bệnh, giúp họ nâng cao sự hiểu biết để thay đổi thái độ, chấp nhận và duy trì thực hiện những hành vi lành mạnh, có lợi cho sức khỏe cá nhân và cộng đồng.

Tư vấn GDSK: là một hình thức giáo dục cá nhân (là chủ yếu), trong đó người tư vấn cung cấp thông tin cho NB - NNNB, động viên NB - NNNB suy nghĩ về vấn đề của họ, giúp họ hiểu được vấn đề, nguyên nhân của vấn đề và nhằm giúp cho NB - NNNB đi đến quyết định hành động để giải quyết vấn đề sức khỏe của họ.

GDSK cho nhóm: là quá trình tác động có mục đích, có kế hoạch đến một tập hợp gồm 2-3 hay nhiều người có cùng mối quan tâm chung về một hay nhiều vấn đề sức khỏe nào đó, giúp họ nâng cao sự hiểu biết để thay đổi thái độ, chấp nhận và duy trì thực hiện những hành vi lành mạnh, có lợi cho sức khỏe.

Đánh giá: là một phương pháp đo lường và xét đoán các kết quả GDSK đạt được, nhằm đưa ra các quyết định để cải tiến toàn bộ quá trình GDSK.

NB: Người bệnh

NNNB: Người nhà người bệnh

TV: Tư vấn

GDSK: Giáo dục sức khỏe

ĐDT: Điều dưỡng trưởng

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã : QT ĐD-06
	TƯ VẤN GIÁO DỤC SỨC KHỎE CHO NGƯỜI BỆNH	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 09/12/2022
		Trang : 3/10

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Nguyên tắc chung

5.1.1 Nguyên tắc cơ bản trong lập kế hoạch TV - GDSK hàng năm tại các khoa

Điều tra trước: nhằm có được những số liệu chính xác, khoa học, làm cơ sở cho việc xác định đúng đắn các mục tiêu GDSK. Dựa vào những số liệu, thống kê, báo cáo số lượng các mặt bệnh nhập viện tại khoa trong năm trước, tần suất xuất hiện trong từng tháng và nhu cầu theo từng chuyên khoa.

Lồng ghép: kế hoạch GDSK được lồng ghép vào việc họp hội đồng người bệnh tại khoa nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của khoa.

Thông nhất trước với lãnh đạo của khoa: giúp tạo điều kiện thực hiện, tranh thủ hưởng ứng của mọi người.

5.1.2 Cơ sở xây dựng mục tiêu GDSK

Các vấn đề sức khỏe tại khoa/phòng là chuyên môn đặc thù, cần NB - NNNB hiểu và tham gia phối hợp trong việc quản lý sức khỏe cho NB;

Các quy định hành chính, mang tính chất đặc thù của môi trường bệnh viện/khoa mà người bệnh cần tuân thủ để được an toàn trong khi nằm viện;

Chuẩn bị nguồn lực như nhân lực, phương tiện, kinh phí, thời gian và địa điểm;

Tổng kết, báo cáo kết quả đạt được theo kế hoạch đề ra và xây dựng kế hoạch cải tiến hàng năm, quý.

5.1.3 Lựa chọn phương pháp, phương tiện tổ chức thích hợp:

Chương trình GDSK phải phù hợp với đối tượng GDSK là nhóm hay cá nhân;

Nội dung, công cụ, phương tiện phải sẵn sàng, phù hợp.

5.1.4 Cơ sở lựa chọn nhóm đối tượng giáo dục

Tuổi, trình độ, giới tính, tôn giáo;

Những thói quen, tập quán, tín ngưỡng;

Đời sống kinh tế;

Hoạt động văn hoá xã hội và khả năng giao tiếp với người khác;

Loại phương tiện truyền thông ưa thích.

Nhóm đối tượng bệnh

5.1.5 Nguyên tắc soạn thảo nội dung GDSK

Đáp ứng đúng mục tiêu, lượng thông tin cần và đủ, dễ hiểu.

Phải nêu ra được những vấn đề cần phải GDSK: vấn đề phải biết, cần biết và nên biết:

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã : QT ĐD-06
	TƯ VẤN GIÁO DỤC SỨC KHỎE CHO NGƯỜI BỆNH	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 09/12/2022
		Trang : 4/10

- Vấn đề GDSK phải biết: là những thông tin, cốt lõi trọng tâm có ảnh hưởng trực tiếp đến bệnh tật của họ, và mỗi NB - NNNB cần phối hợp, thực hiện và tuân thủ.
- Vấn đề GDSK cần biết (thông tin hỗ trợ): giúp cho NB - NNNB hiểu biết nhiều hơn về vấn đề sức khỏe của họ để giúp họ phối hợp chăm sóc tốt hơn ngay cả ở bệnh viện hoặc khi xuất viện;
- Vấn đề GDSK nên biết: giúp cho NB - NNNB nắm vững mấu chốt của vấn đề để họ có thể hiểu hơn về vấn đề sức khỏe của họ.

Phù hợp với nhóm đối tượng, nhằm gây sự hứng thú cho người nghe.

Thông tin cần chắc chắn đã được khẳng định, không cung cấp những thông tin còn đang nghiên cứu.

Thông tin vấn đề phải đáng tin cậy, nguồn cung cấp thông tin phải rõ ràng.

Dùng từ ngữ đơn giản, dễ hiểu, ngôn ngữ địa phương.

Đưa ra những lời khuyên thiết thực với nhu cầu của NB - NNNB để họ có thể làm được.

Thời lượng của một bài nói chuyện trực tiếp không quá 20 phút

5.1.6 Nguyên tắc khi thực hiện GDSK cho nhóm

Trình bày những thông tin theo kế hoạch đã chuẩn bị.

Sử dụng từ ngữ địa phương dễ hiểu, mạch lạc, tránh sử dụng các từ ngữ chuyên ngành.

Sử dụng các phương tiện hỗ trợ: tranh ảnh, máy chiếu, video, tờ rơi...

Tạo không khí tham gia, trao đổi hai chiều: sử dụng câu hỏi để NB - NNNB tham gia trả lời

Nhấn mạnh những vấn đề quan trọng.

Cần phân tích những nội dung đang giáo dục, những gì họ đã biết và đã làm từ trước đến nay.

Cần chuẩn bị một số câu hỏi trọng tâm liên quan đến chủ đề thảo luận.

Thời gian tổ chức: Tư vấn theo nhóm khoảng thời gian 20 phút; theo hình thức họp hội đồng người bệnh khoảng 60 phút.

Thư ký của chương trình: ghi chép những thông tin thảo luận, ý kiến đóng góp của NB - NNNB, những thiếu sót trong quá trình tổ chức...

5.1.7 Địa điểm tổ chức

Chỗ ngồi thoải mái, tạo sự thân mật, tránh ồn ào.

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã : QT ĐD-06
	TƯ VẤN GIÁO DỤC SỨC KHỎE CHO NGƯỜI BỆNH	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 09/12/2022
		Trang : 5/10

5.1.8 Nguyên tắc khi thực hiện tư vấn GDSK cho cá nhân

Tạo mối quan hệ tốt: tạo không khí thân mật, tin cậy trong suốt quá trình tư vấn GDSK, thể hiện sự quan tâm giúp đỡ NB - NNNB;

Xác định rõ nhu cầu của NB, NNNB, tìm hiểu những kiến thức của NB - NNNB về vấn đề cần được tư vấn và vấn đề có liên quan.

Tạo sự đồng cảm với NB - NNNB chứ không phải là sự thương cảm, buồn bã.

Để NB - NNNB trình bày các ý kiến, cảm nghĩ và những điều họ mong đợi.

Lắng nghe NB - NNNB thông qua thái độ, cử chỉ, ánh mắt...

Đưa ra các thông tin cần thiết chủ yếu nhất, giúp NB - NNNB tự hiểu rõ vấn đề của mình.

Thảo luận với NB - NNNB về các biện pháp giải quyết, trong đó có các biện pháp hỗ trợ thực hiện phù hợp với điều kiện kinh tế, thói quen của NB.

Giữ bí mật: tôn trọng những điều riêng tư, lựa chọn địa điểm tư vấn phù hợp, âm lượng vừa nghe.

Cần liên hệ và nắm bắt được các hoạt động của NB - NNNB sau khi tư vấn GDSK để đánh giá hiệu quả sau tư vấn và giúp đỡ đối tượng kịp thời.

Thời gian tư vấn: không quá 20 phút.

Người tư vấn chủ động ghi chép những thông tin thảo luận, ý kiến đóng góp của NB - NNNB, những thiếu sót trong quá trình tư vấn..

5.2 Quy trình chung thực hiện nội dung tư vấn giáo dục sức khỏe cho NB - NNNB

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/tài liệu liên quan
ĐDT	<u>Bước 1:</u> Lập kế hoạch GDSK	- Xây dựng kế hoạch, chương trình TV - GDSK - Lựa chọn phương pháp hỗ trợ TV - GDSK (quay video, chụp ảnh...) - Lựa chọn đối tượng, chủ đề TV - GDSK - Cán bộ phụ trách thực hiện TV - GDSK
Phòng ĐD Lãnh đạo khoa	<u>Bước 2:</u> Phê duyệt	Dựa vào nhu cầu, định hướng phát triển của nơi thực hiện TV - GDSK và Bệnh viện
ĐDT/ ĐD chăm sóc	<u>Bước 3:</u> Thực hiện GDSK cho nhóm hoặc cá nhân	GDSK cho nhóm: - Triển khai nội dung tư vấn theo kế hoạch, chương trình đã xây dựng - Thời lượng tổ chức: 15-20 phút Tư vấn GDSK cho cá nhân:

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã : QT ĐD-06
	TƯ VẤN GIÁO DỤC SỨC KHỎE CHO NGƯỜI BỆNH	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 09/12/2022
		Trang : 6/10

		- Thực hiện: hàng ngày hoặc trước khi thực hiện thủ thuật, và trước khi NB xuất viện - Người tư vấn: ĐD chăm sóc
Phòng ĐD/ ĐDT	<u>Bước 4:</u> Tổng kết đánh giá	Đánh giá: - Công tác tổ chức - Kiến thức, khả năng tiếp nhận thông tin và sẵn sàng thực hiện của NB-NNNB trước và sau khi tiến hành GDSK - Cán bộ tư vấn và NB hoặc NNNB được TV - GDSK phải thực hiện ký tên Tổng kết: - Báo cáo kết quả TV - GDSK theo quý về phòng ĐD dựa vào mục tiêu đã đề ra - Những khó khăn và thuận lợi - Đề nghị, kiến nghị (nếu có) - Lập kế hoạch TV - GDSK năm tiếp theo

5.3 Các bước thực hiện giáo dục sức khỏe cho nhóm

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/tài liệu liên quan
ĐDT khoa	<u>Bước 1:</u> Chuẩn bị	- Chọn địa điểm, thời điểm thích hợp. - Lựa chọn nội dung, tài liệu tư vấn cho NB - NNNB.
	<u>Bước 2:</u> Chào hỏi, giới thiệu	- Chào hỏi lịch sự, tôn trọng khi giao tiếp với NB - NNNB, giới thiệu tên, chức vụ tại đơn vị công tác, thành phần tham dự. - Nêu lý do mời NB - NNNB đến tham dự buổi TV - GDSK - Khoảng thời gian trình bày.
	<u>Bước 3:</u> Nêu nội dung của buổi tư vấn và trình bày	- Buổi trình bày bao gồm bao nhiêu phần; bao nhiêu mục và nội dung các mục - Mục tiêu mà NB - NNNB cần đạt được sau buổi TV - GDSK

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã : QT ĐD-06
	TƯ VẤN GIÁO DỤC SỨC KHỎE CHO NGƯỜI BỆNH	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 09/12/2022
		Trang : 7/10

DDT khoa/ NB - NNNB	<u>Bước 4:</u> Đánh giá ban đầu	- Đánh giá trước khi tiến hành TV - GDSK - Số lượng câu hỏi: từ 3 - 5 câu - Nội dung câu hỏi có liên quan đến các vấn đề sắp TV -GDSK - Phương pháp: Trực tiếp hoặc sử dụng bảng câu hỏi
DDT khoa	<u>Bước 5:</u> Thực hiện TV - GDSK theo từng nội dung	- Nêu lý do tại sao phải TV-GDSK vấn đề này; - Nêu tầm quan trọng của vấn đề cần TV-GDSK - Nêu những kiến thức cơ bản về vấn đề cần GDSK và những hiểu biết sai lệch của đối tượng GDSK về vấn đề đó; - TV cho đối tượng biết họ nên làm gì và thao tác cụ thể
	<u>Bước 6:</u> Thảo luận	- Khuyến khích NB - NNNB nói những suy nghĩ, khó khăn của họ - Khuyến khích NB-NNNB hiểu, thực hành đúng; - Nêu những nguy hại khi NB-NNNB hiểu và thực hành sai; - Giải đáp thắc mắc (nếu có); - Thảo luận và chia sẻ kinh nghiệm (có thời gian thảo luận cụ thể).
	<u>Bước 7:</u> Tóm tắt	- Tóm tắt lại vấn đề then chốt, cụ thể rõ ràng giúp NB-NNNB dễ nhớ
	<u>Bước 8:</u> Đánh giá	- Sau buổi TV - GDSK, thông qua câu hỏi, quan sát thao tác thực hành của NB - NNNB. - Công tác tổ chức và người trình bày. - Cảm ơn sự tham gia của NB - NNNB, chúc sức khỏe.

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã : QT ĐD-06
	TƯ VẤN GIÁO DỤC SỨC KHỎE CHO NGƯỜI BỆNH	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 09/12/2022
		Trang : 8/10

ĐDT khoa	<u>Bước 9:</u> Tổng kết	- So sánh kết quả thực tế đạt được với mục tiêu đặt ra. - Những vấn đề cần cải tiến.
Thư ký	<u>Bước 10:</u> Tổng hợp, báo cáo	- Ghi lại nội dung tư vấn- GDSK. - Lưu lại: nội dung, biên bản, hình ảnh..

5.4 Các bước thực hiện giáo dục sức khỏe cho cá nhân

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/tài liệu liên quan
ĐDT khoa/ ĐD chăm sóc	<u>Bước 1:</u> Chuẩn bị	- Chọn địa điểm, thời điểm thích hợp. - Lựa chọn nội dung, tài liệu tư vấn cho NB - NNNB.
ĐDT khoa/ ĐD chăm sóc	<u>Bước 2:</u> Chào hỏi, giới thiệu	- Chào hỏi lịch sự, tôn trọng khi giao tiếp với NB – NNNB. - Giới thiệu tên, chức vụ tại đơn vị công tác, thành phần tham dự.
ĐDT khoa/ ĐD chăm sóc	<u>Bước 3:</u> Trình bày mục đích, lý do của buổi TV - GDSK	- Nêu rõ lý do của buổi TV - GDSK - Tầm quan trọng của việc TV - GDSK
ĐDT khoa/ ĐD chăm sóc	<u>Bước 4:</u> Nhận định của người tư vấn	- Đánh giá mức độ hiểu biết của NB-NNNB về vấn đề tư vấn.
ĐDT khoa/ ĐD chăm sóc, NB - NNNB	<u>Bước 5:</u> Tiến hành tư vấn	- Nêu lên những nguy hại đối với những vấn đề NB - NNNB đã biết nhưng chưa đúng. - Cung cấp thêm những nội dung mà NB - NNNB đã biết nhưng chưa đủ. - Khuyến khích, khen ngợi những hành vi mà NB - NNNB đã làm được. - Quan sát thái độ, cử chỉ của NB - NNNB trong suốt quá trình tư vấn. - Hỏi lại NB-NNNB những gì đã được TV - GDSK

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã : QT ĐD-06
	TƯ VẤN GIÁO DỤC SỨC KHỎE CHO NGƯỜI BỆNH	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 09/12/2022
		Trang : 9/10

DDT khoa/ ĐD chăm sóc, NB - NNNB	<u>Bước 6:</u> Giải đáp thắc mắc	- Quan sát những thay đổi về ý thức và hành vi có lợi trong công tác chăm sóc NB hàng ngày sau khi đã được tư vấn. - NB - NNNB thực hiện những kỹ thuật, phương pháp chăm sóc NB đã được hướng dẫn. - Nhận định và tư vấn lại vấn đề NB - NNNB chưa hiểu. - Giải đáp thắc mắc (nếu có). - Nhắc lại những vấn đề sức khỏe mà NB - NNNB nên biết
DDT khoa/ ĐD chăm sóc	<u>Bước 7:</u> Tổng kết, chào và cảm ơn NB - NNNB	- Nhắc lại những vấn đề sức khỏe then chốt mà NB - NNNB nên biết, phải biết và cần biết.

5.5 Tổ chức thực hiện

Các khoa lâm sàng:

- Điều dưỡng trưởng khoa/phòng:
- Triển khai nội dung quy định ban hành, bố trí sắp xếp nhân lực cho từng vị trí việc làm phù hợp với tình hình thực tế tại khoa.
- ĐDTK chịu trách nhiệm đánh giá TV - GDSK theo bảng kiểm
- Định kỳ báo cáo (1 quý/1 lần).
- Đào tạo cho điều dưỡng tại khoa về các bước tổ chức tư vấn giáo dục sức khỏe cho người bệnh theo các hình thức khác nhau.
- Dự trù, chuẩn bị các phương tiện, nội dung cho việc tư vấn giáo dục sức khỏe.
- Điều dưỡng viên: thực hiện nghiêm túc các nội dung trong quy định.

Phối hợp với các khoa/phòng trong Bệnh viện:

- Khoa/phòng: soạn thảo nội dung;
- Phòng ĐD: hỗ trợ công tác tổ chức, cung cấp các tài liệu liên quan đến GDSK, hiệu chỉnh nội dung; phối hợp đánh giá và kiểm tra báo cáo.
- Phòng KHTH: hỗ trợ trong việc thiết kế, cung cấp các tài liệu liên quan đến GDSK, hiệu chỉnh nội dung;
- Bộ phận CNTT: hỗ trợ chụp ảnh, viết bài đưa các thông tin GDSK theo chuyên khoa lên trang website Bệnh viện.

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã : QT ĐD-06
	TƯ VẤN GIÁO DỤC SỨC KHỎE CHO NGƯỜI BỆNH	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 09/12/2022
		Trang : 10/10

- Phòng QLCL: Phối hợp với Phòng điều dưỡng, Phòng kế hoạch tổng hợp hướng dẫn thực hiện kiểm tra, đánh giá chương trình tổ chức, thực hiện, xây dựng kế hoạch hoạt động và đưa ra những cải tiến chất lượng phù hợp với từng khoa/phòng.

6. BIỂU MẪU/PHỤ LỤC

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu / Phụ lục
1.	BM 01/ĐD-06	Bảng kiểm quan sát thực hiện tư vấn giáo dục sức khỏe cho người bệnh

7. HỒ SƠ LƯU TRỮ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu
1.	Kế hoạch tư vấn, giáo dục sức khỏe	Phòng Điều dưỡng lưu theo từng đợt sinh hoạt và lưu theo năm
2.	Bảng kiểm quan sát thực hiện tư vấn giáo dục sức khỏe cho người bệnh	
3.	Tài liệu liên quan khác	
<u>Lưu ý:</u> Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Ninh.		

**BẢNG KIỂM QUAN SÁT THỰC HIỆN TƯ VẤN GDSK
CHO NGƯỜI BỆNH TẠI CÁC KHOA LÂM SÀNG**

Thời gian thực hiện: Từ đến.....

Địa điểm:.....

Nội dung GDSK:

Hình thức GDSK:.....

Người thực hiện:.....

Số lượng người bệnh tham gia:.....Người

TT	Các bước tiến hành	Mức độ thực hiện				Ghi chú
		Không thực hiện 0 đ	Chưa đạt 1đ	Đạt 2 đ	Làm tốt 3 đ	
Chuẩn bị trước khi thực hiện tư vấn giáo dục sức khỏe cho người bệnh						
1	- Điều dưỡng tác phong gọn gàng, lịch sự - Chuẩn bị nội dung GDSK - Phương tiện (nếu có)					
2	Sắp xếp thời gian, địa điểm thích hợp					
3	Mời người NB – NNNB tham dự					
Thực hiện GDSK						
4	Điều dưỡng chào hỏi người bệnh, giới thiệu tên, chức danh					
5	Giới thiệu nội dung GDSK					
6	Nói rõ mục tiêu buổi GDSK, tạo sự chú ý cho người nghe Nói đủ to để NB - NNNB nghe rõ					
7	Trình bày nội dung chính thích hợp với chủ đề và quan sát được NB – NNNB nghe					
8	Sử dụng ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu, tránh từ ngữ quá chuyên môn. Sử dụng tài liệu, phương tiện hỗ trợ thích hợp, hoặc nêu ví dụ minh họa					

9	Thảo luận những khó khăn của NB và tìm ra cách giải quyết					
10	Trả lời các câu hỏi, vấn đề mà NB – NNNB muốn biết					
11	Tạo cơ hội cho NB - NNNB nhắc lại, hoặc thực hành lại nếu có nội dung thực hành Kiểm tra NB – NNNB có hiểu đúng nội dung ĐD vừa tư vấn					
Kết thúc buổi GDSK						
12	Tóm tắt nội dung cơ bản của buổi tư vấn Nhấn mạnh những vấn đề quan trọng NB cần thực hiện					
13	Cảm ơn sự lắng nghe và các ý kiến của NB/NNNB					

*** Cách tính điểm:**

- Mức độ 0 = không thực hiện = 0 điểm
- Mức độ 1 = Có thực hiện nhưng chưa đạt yêu cầu cần cải thiện = 1 điểm
- Mức độ 2 = Có thực hiện, đúng đủ, giao tiếp tốt = 2 điểm
- Mức độ 3: Thực hiện tốt, đúng đủ, giao tiếp tốt = 3 điểm

Tổng điểm:

Quảng Ninh, ngày tháng năm 20

Người quan sát