

Số: /KH-SYT

Thanh Hóa, ngày tháng 10 năm 2023

## **KẾ HOẠCH**

### **Tập huấn Kỹ năng giao tiếp ứng xử theo mô hình AIDET cho nhân viên y tế và quy tắc 5S trong hoạt động của các cơ sở y tế trên địa bàn tỉnh**

Căn cứ Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế; Quyết định số 2151/QĐ-BYT, ngày 04/6/2015 về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh" của Bộ Y tế;

Căn cứ Quyết định số 3638/QĐ-BYT ngày 15/7/2016 của Bộ Y tế về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai cơ sở y tế xanh-sạch-đẹp; Quyết định số 6573/QĐ-BYT của Bộ Y tế về việc ban hành Hướng dẫn triển khai cơ sở y tế xanh-sạch-đẹp; Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện phiên bản 2.0;

Để tiếp tục cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ và nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử của các đơn vị trong ngành Y tế; Sở Y tế xây dựng Kế hoạch tập huấn Kỹ năng giao tiếp ứng xử theo mô hình AIDET cho nhân viên y tế và quy tắc 5S trong hoạt động của các cơ sở y tế trên địa bàn tỉnh với các nội dung sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

- Nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức của nhân viên y tế để làm tăng sự hài lòng người bệnh, giúp người bệnh yên tâm, thoải mái trong quá trình khám và điều trị tại bệnh viện.

- Góp phần nâng cao nhận thức và tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về thái độ, hành vi và tính chuyên nghiệp trong chăm sóc y tế tại bệnh viện.

- Áp dụng quy tắc 5S trong cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ của các cơ sở y tế nhằm tạo môi trường làm việc an toàn, sạch đẹp, hiệu quả và khoa học, góp phần thực hiện tốt cơ sở y tế xanh - sạch - đẹp - an toàn và nâng cao chất lượng dịch vụ y tế hướng tới sự hài lòng của người dân.

- Tiết kiệm thời gian, công sức, vật tư, thiết bị và các nguồn lực phục vụ hoạt động của cơ sở y tế. Tăng cường hiệu quả công việc, hạn chế lãng phí, sai sót trong hoạt động cung cấp dịch vụ. Xây dựng ý thức cải tiến cho mọi cán bộ, nhân

viên y tế tại nơi làm việc; xây dựng tinh thần phối hợp làm việc nhóm của cán bộ y tế.

## 2. Yêu cầu

- Tỷ lệ số NVYT các khoa, phòng, trung tâm tham gia các lớp tập huấn nâng cao kỹ năng ứng xử theo mô hình AIDET chiếm trên 70% tổng số nhân viên y tế.

- 100% cơ sở y tế gồm các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh; cơ sở y tế dự phòng, trạm y tế (sau đây gọi là cơ sở y tế) trên địa bàn tỉnh triển khai thực hiện “Ngày hội 5S” và duy trì thường xuyên, liên tục;

- 100% cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ sở y tế được tập huấn chương trình 5S; hiểu được ý nghĩa, lợi ích, nội dung 5S và áp dụng thực hiện đầy đủ 5S tại nơi làm việc.

## II. NỘI DUNG, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

### 1. Tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử và mô hình giao tiếp AIDET tại các cơ sở y tế

- **Thành phần:** Cán bộ nhân viên y tế tại các bệnh viện công lập và ngoài công lập trên địa bàn; cán bộ y tế tại Trung tâm y tế các huyện, thị xã, thành phố và Trạm Y tế xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

- **Hình thức tập huấn:** Trực tuyến qua ứng dụng Join Zoom Meeting

<https://us02web.zoom.us/j/7800793285?pwd=NlZqK1pDdmdHTmNCVldJOGlBWU9ldz09>

Meeting ID: 780 079 3285

Passcode: 170118

- **Thời gian:** Trong 02 ngày 07-08/11/2023 (Mỗi ngày 01 buổi bắt đầu từ 13h30)

- **Nội dung tập huấn:**

+ Vai trò của nhân viên y tế trong hành trình chăm sóc khách hàng

+ Hướng dẫn tiêu chuẩn giao tiếp chuyên nghiệp

### 2. Tập huấn thực hiện 5S tại Sở Y tế và Bệnh viện đa khoa huyện Vĩnh Lộc

- **Thành phần:**

+ Tại Sở Y tế: Toàn bộ cán bộ, công chức, người lao động cơ quan Sở; Đoàn Thanh niên Sở Y tế.

+ Tại Bệnh viện đa khoa huyện Vĩnh Lộc: Toàn thể cán bộ, y bác sĩ, nhân viên, người lao động.

- **Hình thức:** Trực tiếp tại Sở Y tế và Bệnh viện đa khoa huyện Vĩnh Lộc

- **Thời gian:** Ngày 09/11/2023 tại Sở Y tế, ngày 10/11/2023 tại Bệnh viện đa khoa huyện Vĩnh Lộc

- **Nội dung tập huấn:** Triển khai các hoạt động cụ thể theo trình tự của quy tắc 5S: Sàng lọc – Sắp xếp – Sạch sẽ - Săn sóc – Sẵn sàng.

### **III. KINH PHÍ LỚP TẬP HUẤN:**

Từ ngân sách nhà nước và nguồn xã hội hóa.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Phòng Nghiệp vụ Y**

- Tham mưu Lãnh đạo Sở chỉ đạo, đôn đốc các cơ sở y tế thực hiện tốt các nội dung của kế hoạch này.

- Chủ trì phối hợp với các phòng chuyên môn Sở tổ chức tập huấn; hướng dẫn kiểm tra, giám sát, đánh giá việc triển khai tại các cơ sở y tế trong tỉnh.

#### **2. Văn phòng Sở**

Đảm bảo phương tiện: Hội trường, máy chiếu, tăng âm loa phục vụ lớp tập huấn theo kế hoạch và khi có thông báo tổ chức tập huấn.

#### **3. Phòng Kế hoạch tài chính**

Lập dự toán và thanh quyết toán theo quy định hiện hành.

#### **4. Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh**

Chủ trì phối hợp với các cơ quan truyền thông để tuyên truyền rộng rãi việc thực hiện mô hình giao tiếp AIDET, quy tắc 5S trong hoạt động 5 cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ gắn với việc xây dựng cơ sở y tế xanh - sạch - đẹp - an toàn trên Cổng thông tin điện tử Sở và phương tiện thông tin đại chúng. Tăng cường tin, bài phản ánh các đơn vị, cá nhân thực hiện tốt quy tắc 5S.

#### **5. Các đơn vị y tế trên địa bàn**

Xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện ứng dụng mô hình giao tiếp AIDET tại đơn vị ngay sau khi kết thúc tập huấn; tổ chức ngày hội 5S tại đơn vị trực thuộc (các khoa phòng, trạm y tế), tăng cường truyền thông tới cán bộ y tế, người bệnh và người nhà người bệnh thực hiện. Xây dựng công cụ/bảng kiểm đánh giá thực hiện 5S; ban hành các quy định đưa quy tắc 5S vào hoạt động hàng ngày của đơn

vị. Thực hiện công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá, thi đua, khen thưởng, sơ kết, tổng kết và báo cáo theo quy định.

Đề Hội nghị trực tuyến diễn ra chất lượng đề nghị mỗi đơn vị bố trí một điểm cầu tập trung (không dùng các thiết bị cá nhân để tham gia). Trung tâm Y tế các huyện, thị xã, thành phố bố trí 01 điểm cầu tập trung tại Trung tâm y tế và mời các Trạm y tế tham dự.

Trên đây là kế hoạch tập huấn Kỹ năng giao tiếp ứng xử theo mô hình AIDET cho nhân viên y tế và quy tắc 5S trong hoạt động của các cơ sở y tế trên địa bàn tỉnh; yêu cầu các phòng chuyên môn Sở, các đơn vị trong ngành Y tế nghiêm túc thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- Q. Giám đốc Sở (để báo cáo);
  - Các phòng cơ quan Sở;
  - Các BV công lập và ngoài công lập;
  - Trung tâm KSBT tỉnh;
  - TTYT các huyện, thị xã, thành phố;
  - Website Sở Y tế;
  - Lưu: VT, NVY<sub>Phước HN</sub>
- } ( để thực hiện);

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Lê Văn Cường**