

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình AIDET trong giao tiếp ứng xử tại Trung tâm Chăm sóc sức khỏe sinh sản Khánh Hòa

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 Công văn số 784/SYT-TCHC 04/3/2024 của Sở Y tế về việc triển khai mô hình AIDET trong giao tiếp ứng xử tại cơ sở y tế;

Để tiếp tục cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ và nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế, Trung tâm Chăm sóc sức khỏe sinh sản xây dựng Kế hoạch triển khai mô hình AIDET trong giao tiếp ứng xử tại đơn vị 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 Trung tâm Chăm sóc sức khỏe sinh sản;
- 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.

2. Yêu cầu

- 100% nhân viên y tế các khoa, phòng được tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử theo mô hình AIDET.
- 100% nhân viên y tế các khoa, phòng hiểu được ý nghĩa, lợi ích, nội dung của mô hình giao tiếp AIDET.
- 100% khoa, phòng triển khai, áp dụng hiệu quả mô hình AIDET.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

TT	NỘI DUNG	THỜI GIAN THỰC HIỆN	PHỤ TRÁCH
1	Xây dựng kế hoạch triển khai mô hình giao tiếp theo AIDET tại Trung tâm	Tháng 03/2024	Ban chỉ đạo AIDET
2	Thành lập Ban chỉ đạo, Tổ giám sát triển khai mô hình giao tiếp theo AIDET năm 2024	Tháng 3/2024	Phòng TCHC
3	Tập huấn mô hình AIDET toàn Trung tâm	Tháng 4/2024	Tổ giám sát AIDET
4	Các Khoa, Phòng ký cam kết thực hiện mô hình giao tiếp AIDET	Tháng 4/2024	Các Khoa, Phòng
5	Các Khoa, Phòng xây dựng mẫu câu thường dùng, các tình huống khó tại Khoa, Phòng mình	Tháng 4/2024	Các Khoa, Phòng
6	Ban chỉ đạo họp thông qua và ban hành quy trình thực hiện các mẫu câu thường dùng trong mô hình giao tiếp AIDET	Tháng 4/2024	Ban chỉ đạo
7	Áp dụng mô hình giao tiếp AIDET trên toàn Trung tâm	Tháng 5/2024	Các Khoa, Phòng
8	Giám sát việc thực hiện nội dung của khung giao tiếp AIDET	Hàng tuần	Tổ giám sát
9	Báo cáo việc thực hiện nội dung của khung giao tiếp AIDET	Hàng Tháng	Tổ giám sát

III. ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

1. Đánh giá:

- Hàng tuần Tổ giám sát lấy mỗi khoa phòng 2 phiếu khảo sát ý kiến người bệnh và 2 phiếu giám sát nhân viên y tế về việc thực hiện 5 nội dung của khung giao tiếp AIDET của nhân viên y tế (*theo 02 phụ lục đính kèm*).

- Đánh giá kết quả thực hiện mô hình giao tiếp AIDET tại các khoa/phòng trong cuộc họp xếp loại A,B,C hàng tháng.

2. Báo cáo:

Tổ giám sát định kỳ báo cáo kết quả thực hiện 3 tháng, 6 tháng, cuối năm và đề ra phương hướng khắc phục những hạn chế.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Ban chỉ đạo mô hình giao tiếp AIDET có nhiệm vụ triển khai đến tất cả nhân viên trong Trung tâm để thực hiện; xây dựng kế hoạch, chương trình hành động đề ra phương hướng tổ chức giám sát chặt chẽ; Sơ kết, tổng kết đúng giai đoạn.

- Các khoa, phòng tổ chức thực hiện AIDET thường xuyên, liên tục, có sơ kết, tổng kết, đánh giá việc thực hiện AIDET tại khoa, phòng mình và nhân rộng những mô hình tiêu biểu.

- Phòng Tổ chức- Hành chính, Tổ giám sát AIDET phối hợp tổ chức thực hiện, đánh giá, báo cáo, sơ kết tổng kết.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện AIDET tại Trung tâm Chăm sóc sức khỏe sinh sản, trong quá trình thực hiện từng thời điểm sẽ có điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Sở Y tế ;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, PK.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Thị Quỳnh Uyên