

SỞ Y TẾ KHÁNH HÒA  
TRUNG TÂM CHĂM SÓC SỨC KHỎE SINH SẢN



**TẬP HUẤN**  
**TRIỂN KHAI MÔ HÌNH AIDET**  
**TẠI TRUNG TÂM CSSKSS**

# CĂN CỨ TRIỂN KHAI

- **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;
- **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;
- **Công văn số 784/SYT-TCHC** ngày 04 tháng 3 năm 2024 của Sở Y tế về việc triển khai mô hình AIDET trong giao tiếp ứng xử và 5S tại các cơ sở y tế;
- **Kế hoạch 120/KH-SKSS** ngày 18/3/2024 của Trung tâm CSSKSS về việc Triển khai mô hình AIDET trong giao tiếp ứng xử tại Trung tâm Chăm sóc sức khỏe sinh sản Khánh Hòa.

# MỤC ĐÍCH

- Giúp viên chức, người lao động có tác phong nhanh nhẹn, chuyên nghiệp.
- Tạo môi trường thân thiện góp phần đổi mới phong cách phục vụ hướng tới sự hài lòng cho người bệnh.
- Xử lý tình huống giao tiếp linh hoạt, nhẹ nhàng và đồng cảm với khách hàng/người bệnh.
- Xây dựng hình ảnh nhân viên Trung tâm

*Thân thiện – Chuyên nghiệp – Tận tâm.*

# 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.**
- ❑ **Tất cả các Khoa, Phòng triển khai, áp dụng hiệu quả mô hình AIDET.**
- ❑ **Tổ chức hội thi về giao tiếp ứng xử trong Trung tâm (nếu được).**

# ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

## Đánh giá

- ✓ Hàng tuần giao Tổ giám sát lấy mỗi khoa phòng 5 phiếu khảo sát ý kiến người bệnh và 5 phiếu giám sát nhân viên y tế về việc thực hiện 5 nội dung của khung giao tiếp AIDET của nhân viên y tế. *(có phụ lục kèm theo)*
- ✓ Kết quả thực hiện mô hình giao tiếp AIDET tại các Khoa, Phòng là tiêu chí đánh giá xếp loại thi đua cuối năm 2024.

## Báo cáo

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

# NỘI DUNG THỰC HIỆN

<b>TT</b>	<b>NỘI DUNG</b>	<b>THỜI GIAN THỰC HIỆN</b>	<b>PHỤ TRÁCH</b>
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

# 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.

SỞ Y TẾ KHÁNH HÒA  
TRUNG TÂM CHĂM SÓC SỨC KHỎE SINH SẢN



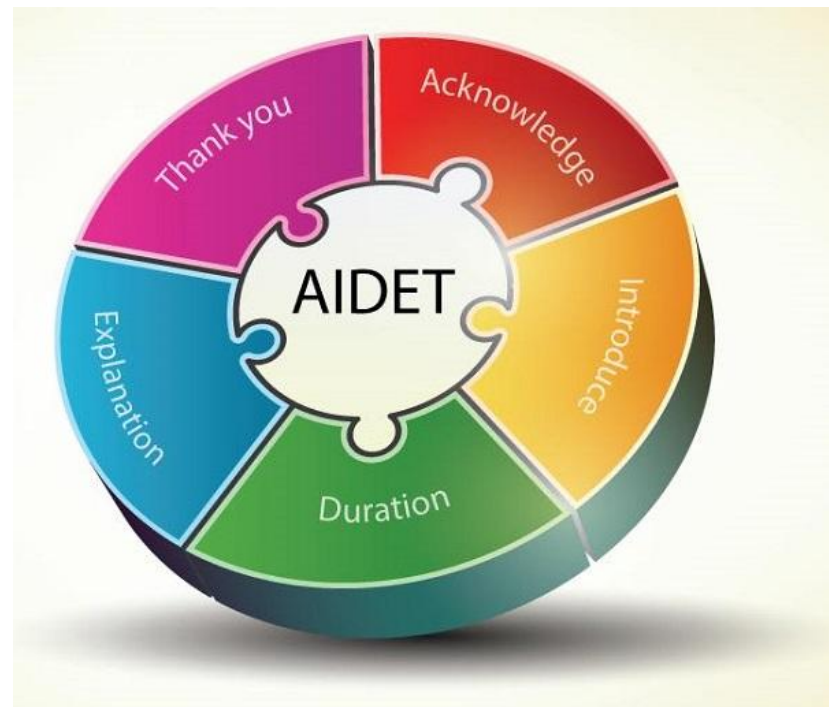
**QUY ĐỊNH**  
**Về Quy tắc giao tiếp ứng xử của nhân viên**  
**Trung tâm CSSKSS**



# KHÁI NIỆM

**Mô hình giao tiếp** là mô hình giúp cho nhân viên đang công tác tại bệnh viện thực hiện một cách thống nhất tạo nên hình ảnh đẹp, sự chuyên nghiệp trong công tác.

**Mô hình AIDET trong y tế** là mô hình giao tiếp giữa nhân viên y tế và bệnh nhân, được đưa ra bởi tác giả Quint Studer, và đã được áp dụng rộng rãi tại các bệnh viện ở Mỹ trong #10 năm trở lại đây.



# KHÁI NIỆM

- **Acknowledge: Lời chào/xin chào...** với nụ cười trên môi là một cách thức hoàn hảo để đem lại lòng tin cho người bệnh. Nếu không biết tên bệnh nhân, có thể nói “ Xin chào bà. Có phải bà Nguyễn T An không ạ?”. Một thực tế thường là những cái tên được gọi trống không qua micro: “ Bà Trần thị B”... Hoặc tệ hơn khi các bác sĩ khám bệnh: ”Bà Trần Thị B phải không ?...”
- **Introduction:** nhằm cung cấp thông tin cho bệnh nhân và tạo sự tin cậy cần thiết. Tùy theo mức quan trọng của nhân viên và loại thủ thuật, ý nghĩa của việc giới thiệu bản thân cũng khác nhau. Đơn giản nhất cũng phải bao gồm **tên, nơi công tác và chức trách.**
- **Duration: Thông tin về thời gian** tạo cảm giác công bằng cho người bệnh giảm đi sự hoài nghi, bức xúc khi chờ đợi (*Chờ bao lâu thì sẽ đến phiên mình; Cuộc khám/thủ thuật sẽ kéo dài bao lâu ?*)
- **Explanation: Giải thích** nội dung thường bao gồm: thủ thuật sắp thực hiện, lợi và hại của nó, thời gian thực hiện, các tai biến có thể gặp, tiên lượng và theo dõi về sau.
- **Thank you: Cảm ơn** vì người bệnh đã hợp tác.

# QUY ĐỊNH CHUNG

## Phạm vi và đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng cho tất cả nhân viên đang công tác tại Trung tâm CSSKSS Khánh Hòa

## Giao tiếp có lời

**B1**-Xin chào⇒**B2**-Giới thiệu tên⇒**B3**-Thông tin về thời gian⇒**B4**-Giải thích thủ thuật, những vấn đề liên quan⇒**B5**-Cảm ơn sau khi kết thúc.

## Giao tiếp không lời

### *Sử dụng ngôn ngữ không lời*

- +Trang phục, biển thẻ, giày dép theo đúng chức danh quy định tại thông tư 45/2015 /TT-BYT ngày 30 tháng 11 năm 2015.
- +Nét mặt phù hợp với hoàn cảnh cụ thể, đầu tóc búi, buộc gọn gàng.
- +Móng tay cắt, ko sơn màu sặc sỡ.

# QUY ĐỊNH CỤ THỂ

## 1. Khi giao tiếp với người bệnh/khách hàng

### Khi tiếp xúc với người bệnh, người nhà người bệnh

Xin mời (*xin chào*) + Giới thiệu Họ tên, chức danh + Thông tin về thời gian + Giải những việc cần làm, sẽ làm + Cảm ơn sau khi kết thúc.

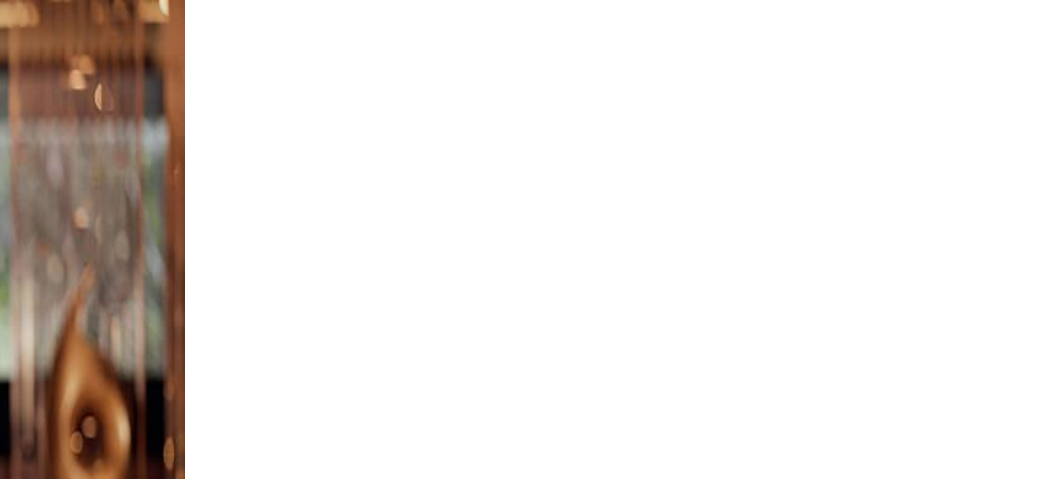
### Khi nghe điện thoại

Alo + Giới thiệu tên + Chức danh + Thông tin về thời gian chờ người cần gặp + Thông tin liên quan khác + Chào/ Cảm ơn.

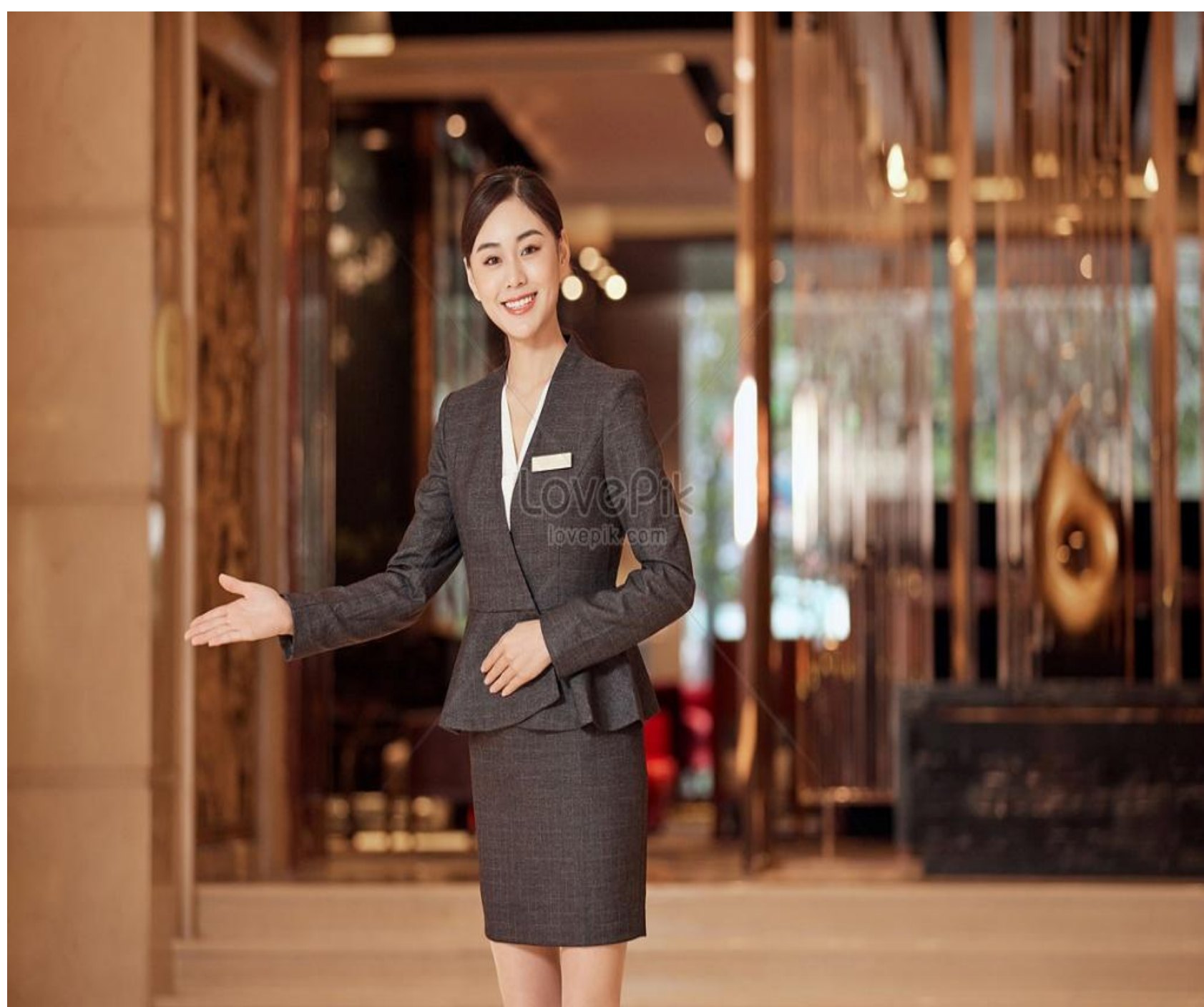
### Giao tiếp của người tiếp đón/hướng dẫn người bệnh/kh

Tư thế đứng hai tay đưa về phía trước bụng, cánh tay khép hờ, bàn tay thẳng, các ngón khép hờ, đầu hơi cúi phối hợp với động tác gập người cúi xuống khoảng  $15^{\circ}$ .

Khi hướng dẫn một tay để trước bụng, cánh tay khép hờ, một tay đưa cả bàn tay để chỉ, hướng dẫn cho khách hàng.











# QUY ĐỊNH CỤ THỂ (tt)

**2. Giao tiếp đối với đồng nghiệp** Chào hỏi khi gặp nhau, đặc biệt đầu mỗi buổi sáng bắt đầu công việc, các cán bộ nhân viên thực hiện chào hỏi, theo thứ tự ưu tiên: Cấp dưới chào cấp trên, người ít tuổi chào người cao tuổi.

**3. Văn hóa cảm ơn** Cảm ơn chính là một cách thể hiện tình cảm, lối ứng xử lịch sự, lễ phép, biết tôn trọng đến những người xung quanh mình; là nét đẹp vốn có của một con người, tuy nhiên nó lại được xây dựng từ những hành vi của chính bản thân mình. *Mặc dù nó chỉ là những hành vi nhỏ nhặt nhưng lại có thể đánh giá được phẩm chất của một con người.*

## *Nói Xin cảm ơn khi*

- Ngay khi kết thúc một công việc.
- Khi kết thúc quá trình chăm sóc, thực hiện thủ thuật.
- Khi BN ra viện, chuyển khoa.

# QUY ĐỊNH CỤ THỂ (tt)

## 4. Phát ngôn khi làm việc

- **Không được** vắng tục, chửi bậy, chửi thề khi làm việc hoặc trao đổi, bàn bạc trong lúc làm việc và trong thời gian làm việc.
- Nói với *âm lượng vừa đủ*, phát ngôn *đúng chỗ, đúng lúc*.
- **Không được** phát ngôn những thông tin thuộc thông tin mật của Trung tâm, của khoa/phòng hoặc những thông tin không thuộc thẩm quyền phát ngôn của mình.
- **Cấm các hành vi** ảnh hưởng đến nhân phẩm, danh dự của cá nhân trong thời gian làm việc. *Mọi tranh luận khi có sự xung khắc, phải dừng lại hoặc tìm sự hỗ trợ từ cấp quản lý cao hơn.*
- Cấm tuyệt đối các hành vi tụ tập, nói xấu đồng nghiệp.
- **Đối với lãnh đạo:** *Ngoài các quy định trên, khi giao tiếp với quản lý, cần có thái độ đúng mực, tôn trọng và phân biệt thứ tự.*

# QUY ĐỊNH CỤ THỂ (tt)

## 5. Quy định về trang phục

- Không đội mũ phẫu thuật, mặc quần áo phẫu thuật ra ngoài khu vực nhà mổ.
- Không mặc quần áo blouse ra khỏi bệnh viện.



Trung tâm Chăm  
sóc sức khỏe  
sinh sản  
Tỉnh Khánh Hòa  
22.03.2024  
09:13:44 +07:00

## Phụ lục 2

(kèm theo kế hoạch số 120/KH-SKSS ngày 18/3/2024 của Trung tâm CSSKSS)

SỞ Y TẾ TỈNH KHÁNH HÒA  
TRUNG TÂM CHĂM SÓC  
SỨC KHỎE SINH SẢN

## BẢNG KIỂM GIÁM SÁT HÌNH ẢNH NHÂN VIÊN

Họ và tên nhân viên đánh giá: .....

Khoa/phòng được đánh giá.....

Ngày đánh giá: Ngày ..... tháng ..... năm 2024

(Đánh dấu x vào các ô có/không)

STT	NỘI DUNG	CÓ	KHÔNG
1	Đầu tóc buộc, cặp gọn gàng		
2	Bảng tên đeo đầy đủ		
3	Quần áo mặc theo chức danh, quy định sạch sẽ, gọn gàng		
4	Đép đi đúng quy định <i>(giày hoặc dép mũi kín, đế bằng, chiều dày đế không quá 3cm)</i>		
5	Đi dép, mặc áo choàng thủ thuật ra khỏi phòng thủ thuật		
6	Mặc áo blu ra ngoài đơn vị		

*Thank you!*

