

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình AIDET trong giao tiếp ứng xử tại Bệnh viện đa khoa huyện Hoàng Hoá năm 2025

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 5411/SYT-NVY ngày 22/11/2023 của Sở y tế Thanh Hóa về việc triển khai mô hình AIDET trong giao tiếp ứng xử tại các cơ sở y tế;

Để tiếp tục triển khai "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh", phát huy những thành quả tích cực trong công tác thực hiện quy tắc ứng xử theo mô hình giao tiếp AIDET, Bệnh viện đa khoa huyện Hoàng Hóa xây dựng Kế hoạch triển khai mô hình AIDET trong giao tiếp ứng xử tại bệnh viện với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. MỤC ĐÍCH

- Cải thiện giao tiếp giữa nhân viên y tế và bệnh nhân, tạo sự tin tưởng và hài lòng cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân khi đến khám và điều trị tại bệnh viện đa khoa huyện Hoàng Hóa.

- Cải thiện trao đổi thông tin giữa nhân viên y tế và bệnh nhân, giảm sự hiểu lầm và sai sót chuyên môn.

- Tăng cường mối quan hệ gần gũi và thân thiện giữa nhân viên y tế và bệnh nhân, giúp bệnh nhân cảm thấy được quan tâm và được tôn trọng.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ y tế và hình ảnh của bệnh viện.

2. YÊU CẦU

- 100% viên chức, người lao động trong toàn bệnh viện được tập huấn và thực hiện nghiêm những quy định trong mô hình giao tiếp AIDET.

- 100% khoa phòng, tổ chức, cá nhân thực hiện nghiêm túc trách nhiệm tổ chức theo quy định tại mô hình giao tiếp AIDET.

- Việc tổ chức triển khai thực hiện mô hình AIDET phải thành nề nếp, thường xuyên, liên tục. Cách thức tổ chức triển khai phải phù hợp với tình hình thực tế tại khoa phòng.

- Tất cả các khoa, phòng lập kế hoạch “Triển khai mô hình AIDET trong giao tiếp ứng xử” tại khoa, phòng mình gửi về phòng Điều dưỡng trước 25/02/2025.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI THỰC HIỆN MÔ HÌNH GIAO TIẾP AIDET:

1. Tuyên truyền, phổ biến, tập huấn mô hình giao tiếp AIDET cho toàn thể viên chức, người lao động trong toàn bệnh viện.

2. Phát động phong trào thi đua, ký cam kết tổ chức thực hiện tốt mô hình giao tiếp AIDET trong toàn bệnh viện.

3. Tổ chức sơ kết, tổng kết, rút kinh nghiệm trong công tác triển khai thực hiện mô hình giao tiếp AIDET trong Bệnh viện.

4. Khuyến khích các khoa phòng trong bệnh viện thực hiện các đề tài nghiên cứu khoa học năm 2025 về áp dụng mô hình AIDET tại khoa phòng mình làm việc.

5. Tổ chức kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện mô hình giao tiếp AIDET trong Bệnh viện và lấy đó là một trong những tiêu chí đánh giá việc hoàn thành nhiệm vụ trong năm 2025.

III. NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Thành lập ban chỉ đạo thực hiện mô hình giao tiếp AIDET.

Phòng KHTH có trách nhiệm tham mưu ra quyết định thành lập ban chỉ đạo thực hiện “Triển khai mô hình AIDET trong giao tiếp ứng xử tại bệnh viện đa khoa huyện Hoàng Hóa năm 2025” với thành phần là lãnh đạo cấp ủy, chính quyền, các tổ chức đoàn thể, lãnh đạo các khoa, phòng (có Quyết định kèm theo).

2. Tuyên truyền, phổ biến, tập huấn mô hình giao tiếp AIDET cho toàn thể cán bộ công chức, viên chức, người lao động trong toàn bệnh viện.

2.1. Nội dung

- Phổ biến toàn bộ nội dung của mô hình giao tiếp AIDET .

- Kế hoạch tổ chức thực hiện mô hình giao tiếp AIDET, thảo luận các biện pháp thực hiện phù hợp tình hình thực tế tại các khoa phòng.

2.2. Hình thức

* Tuyên truyền trên hệ thống thông tin nội bộ, giao ban, sinh hoạt chuyên đề...

- Niêm yết công khai những nội dung chính của mô hình giao tiếp AIDET tại những nơi dễ nhìn thấy, nơi nhiều người qua lại phù hợp với tình hình tại các khoa phòng.

- Tổ chức các hội thi về mô hình giao tiếp AIDET, biểu dương những tấm gương điển hình tiên tiến trong thực hiện mô hình, xử lý những hành vi, thái độ không phù hợp với những nội dung quy định trong mô hình giao tiếp AIDET.

* Phát động phong trào thi đua triển khai thực hiện mô hình giao tiếp AIDET trong bệnh viện:

- Ban Giám Đốc bệnh viện cùng Công Đoàn:

+ Phát động phong trào thi đua trong toàn đơn vị viết bản cam kết nghiêm túc thực hiện mô hình giao tiếp AIDET.

+ Xây dựng tiêu chí đánh giá và xét các danh hiệu thi đua, khen thưởng hàng năm phải có tiêu chí về kết quả triển khai thực hiện mô hình giao tiếp AIDET; xây dựng quy chế xử lý vi phạm phù hợp với đặc thù bệnh viện.

- Định kỳ 6 tháng, một năm tổ chức đánh giá sơ kết nêu gương những tấm gương tốt, tổ chức khen thưởng cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện mô hình giao tiếp AIDET; xử lý những cá nhân có thái độ, hành vi ứng xử trái với mô hình giao tiếp AIDET và có hình thức xử lý kịp thời đối với những cá nhân cố tình vi phạm.

* Tổ chức tập huấn

- Bệnh viện tổ chức tập huấn lại cho cán bộ công chức, viên chức, người lao động trong toàn bệnh viện hoàn thành trước ngày 15/3/2025 (giao phòng Điều dưỡng triển khai thực hiện).

* Tổ chức kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện quy tắc ứng xử (Bảng kiểm kiểm tra có phục lục kèm theo).

- Ban chỉ đạo thực hiện quy tắc ứng xử sẽ kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất các khoa phòng việc thực hiện mô hình giao tiếp AIDET. Đặc biệt là các khoa Khám bệnh, HSCC - Nhi, khoa chẩn đoán hình ảnh, khoa Ngoại, khoa Sản, bộ phận thanh toán viện phí, Bảo vệ, trông xe.

- Phân công các khoa/ phòng kiểm tra chéo nhau hàng tuần.

IV. HÀNH ĐỘNG ĐẠT ĐƯỢC MỤC TIÊU.

STT	Nội dung	Khoa, phòng phụ trách và giám sát	Thời gian
------------	-----------------	--	------------------

1	Xây dựng Kế hoạch Triển khai mô hình AIDET trong giao tiếp ứng xử tại BVĐK Hoàng Hóa năm 2025	P. KHTH	Tháng 02/2025
Mục tiêu 1: Giao cho các khoa phòng thực hiện và giám sát kiểm tra chéo, báo cáo định kỳ hàng tháng về phòng Điều dưỡng, tổng hợp báo cáo Ban chỉ đạo.			
1	Khoa Khám bệnh	Phòng Điều dưỡng	
2	Khoa Dược	Khoa Khám bệnh	
3	Khoa CĐHA	Khoa Xét nghiệm	
4	Khoa Ngoại	Khoa Sản	
5	Khoa Sản	Khoa Ngoại	
6	Khoa HSCC – Nhi	Khoa YHCT-PHCN	
7	Khoa Xét nghiệm	Khoa Truyền nhiễm	
7	Khoa LCK	Khoa CĐHA	
8	Khoa YHCT-PHCN	PK Hoàng Kim	
9	Khoa Nội	Khoa Dược	
10	Khoa Truyền nhiễm	Khoa Nội	
11	Tổ CTXH	Phòng Kế toán	
12	Khoa Dinh dưỡng	Khoa KSNK	
13	Khoa KSNK	Khoa Dinh dưỡng	
14	Phòng KHTH	Khoa HSCC – Nhi	
15	Phòng Kế toán	Phòng VT - CNTT	
16	Phòng VT - CNTT	Phòng Điều dưỡng	
17	Phòng TCHC	Phòng KHTH	
18	Phòng Điều dưỡng	Khoa LCK	
19	PK Hoàng Kim	Phòng TCHC	
Mục tiêu 2: Khuyến khích các khoa phòng thực hiện các đề tài nghiên cứu khoa học năm 2025 về áp dụng mô hình giao tiếp AIDET tại đơn vị.			
1	Khảo sát các yếu tố liên quan đến thực hành giao tiếp của điều dưỡng theo mô hình giao tiếp AIDET tại BVĐK Hoàng Hóa năm 2025.	Phòng Điều dưỡng	Tháng 02-10/2025

Mục tiêu 3: Tổ chức cuộc thi về giao tiếp ứng xử với sự tham gia của tất cả các khoa, phòng thông qua những mẫu video clip ngắn về các tình huống giao tiếp thực tế và sinh động về việc áp dụng mô hình giao tiếp AIDET			
1	Lập kế hoạch và tổ chức cuộc thi về giao tiếp ứng xử về việc áp dụng mô hình giao tiếp AIDET.	Phòng Điều dưỡng	Tháng 10/2025
Mục tiêu 4: Đưa việc áp dụng mô hình giao tiếp AIDET tại cơ sở là một trong những tiêu chí đánh giá việc hoàn thành nhiệm vụ của lãnh đạo đơn vị và hoàn thành nhiệm vụ của đơn vị trong năm 2025			
1	Đưa việc áp dụng mô hình giao tiếp AIDET tại khoa phòng là một trong những tiêu chí đánh giá việc hoàn thành nhiệm vụ.	Phòng TCHC	Tháng 12/2025

V. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

- Kế hoạch này được triển khai đến các khoa phòng để toàn thể viên chức, người lao động trong bệnh viện biết và thực hiện.

- Ban chỉ đạo, Ban giám đốc và các phòng chức năng có trách nhiệm kiểm tra việc thực hiện kế hoạch này.

- Phòng Tổ chức hành chính, phòng Kế toán hàng năm xây dựng kế hoạch, dự toán kinh phí để phục vụ công tác triển khai thực hiện mô hình giao tiếp AIDET, trình cấp thẩm quyền phê duyệt.

- Trong quá trình thực hiện có khó khăn vướng mắt các khoa phòng báo về phòng KHTH để báo cáo ban chỉ đạo xem xét giải quyết.

Trên đây là kế hoạch “Triển khai mô hình AIDET trong giao tiếp ứng xử tại Bệnh viện đa khoa huyện Hoàng Hóa năm 2025”. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, đề xuất xin báo cáo về phòng Kế hoạch tổng hợp để trình ban giám đốc xem xét, giải quyết.

Nơi nhận:

- Sở y tế (b/c);
- Ban Giám đốc (b/c);
- Ban chỉ đạo (b/c);
- Các khoa/phòng (t/h);
- Lưu: VT, KHTH.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Xuân Lập

TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH NĂM 2025

Tháng	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Mục tiêu												
1		[Redacted]										
2		[Redacted]										
3		[Redacted]										
4											[Redacted]	

BẢNG KIỂM AIDET

NỘI DUNG		Có	Không
A (Acknowledge): Thiết lập mối quan hệ	Nhân viên Y tế có chào hỏi bệnh nhân và người nhà bệnh nhân một cách thân thiện và tôn trọng		
	Có nụ cười và ánh mắt giao tiếp, có ngưng những việc đang làm để trao đổi với bệnh nhân		
I (Introduction): Tự giới thiệu	Nhân viên Y tế có tự giới thiệu tên, chức vụ, nơi công tác, vai trò của mình trong việc chăm sóc bệnh nhân		
	Có cung cấp thông tin về kinh nghiệm chuyên môn của mình khi cần thiết		
D (Duration): Thông tin về thời gian	Nhân viên Y tế có thông báo cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân về thời gian chờ đợi		
	Nhân viên Y tế có thông báo cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân về thời gian thời gian thăm khám, thời gian thực hiện thủ thuật, thời gian hồi phục, có cập nhật thường xuyên về thời gian khi có thay đổi		
E (Explanation): Giải thích	Nhân viên Y tế có giải thích cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân về tình trạng sức khỏe, chẩn đoán, điều trị, thuốc, các thủ thuật và các hướng dẫn cần thiết		
	Có sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, có hỏi và trả lời các câu hỏi của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân, Có xin phép bệnh nhân trước khi thực hiện bất kỳ thủ thuật nào		
T (Thanks): Cảm ơn	Nhân viên Y tế có cảm ơn bệnh nhân và người nhà bệnh nhân về sự hợp tác và tin tưởng		
	Có hỏi bệnh nhân và người nhà bệnh nhân có cần thêm thông tin hay hỗ trợ gì không, có chia tay bệnh nhân và người nhà bệnh nhân một cách lịch sự		