

Số: /SYT-NVY

Bình Định, ngày tháng 3 năm 2024

V/v triển khai mô hình AIDET
trong giao tiếp ứng xử
tại các cơ sở y tế

Kính gửi:

- Các đơn vị khám bệnh, chữa bệnh trực thuộc Sở;
- Các bệnh viện tư nhân trên địa bàn tỉnh.

Nhằm không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh và tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh, ngày 12-13/3/2024, Sở Y tế đã phối hợp với Trung tâm Nghiên cứu cải tiến Y tế (CHIR) tổ chức khoá tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử theo mô hình AIDET cho nhân viên y tế tại các đơn vị khám bệnh, chữa bệnh công lập và ngoài công lập trên địa bàn tỉnh.

AIDET là mô hình giao tiếp giữa nhân viên y tế và người bệnh, được ứng dụng rộng rãi tại các bệnh viện ở Mỹ trong hơn 10 năm qua. Việc áp dụng mô hình AIDET góp phần nâng cao kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế rất có hiệu quả, góp phần nâng cao sự hài lòng của người bệnh một cách rõ ràng; đặc biệt, việc áp dụng AIDET không gây gánh nặng chi phí cho các bệnh viện.

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 tập huấn về quy tắc ứng xử theo mô hình AIDET, Sở Y tế yêu cầu các đơn vị thực hiện một số nhiệm vụ sau:

1. Xây dựng kế hoạch và có lộ trình triển khai áp dụng mô hình giao tiếp AIDET tại đơn vị. Thường xuyên tổ chức tập huấn giới thiệu mô hình AIDET, truyền đạt các kỹ năng về giao tiếp, ứng xử trong môi trường bệnh viện, đồng thời thực hành giải quyết các tình huống thực tế thường gặp tại cơ sở y tế.

Giao Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện đa khoa khu vực Bồng Sơn triển khai thí điểm trong toàn ngành ứng dụng giao tiếp ứng xử theo mô hình AIDET (mô hình giao tiếp chuẩn trong y tế). Các đơn vị xây dựng kế hoạch và lộ trình triển khai, trong đó yêu cầu mô hình AIDET sẽ được triển khai ở những bộ phận, khoa, phòng cụ thể, đặc biệt ưu tiên triển khai ở những bộ phận, khoa, phòng như: Khoa Khám bệnh, khoa Cấp cứu, khoa Cận lâm sàng, khu vực phẫu thuật, bảo vệ, bãi giữ xe. Yêu cầu các đơn vị hoàn thành và gửi kế hoạch triển khai về Sở Y tế trước ngày 29/3/2024.

2. Khuyến khích thực hiện các đề tài nghiên cứu khoa học về áp dụng mô hình AIDET tại đơn vị; cũng như tổ chức các 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 AIDET.

3. Giao phòng Nghiệp vụ Y theo dõi và đôn đốc việc triển khai áp dụng mô hình AIDET tại các đơn vị.

4. Giao phòng Tổ chức cán bộ 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 các đơn vị trong năm 2024.

Đề nghị Thủ trưởng các đơn vị triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, Văn phòng Sở;
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, NVY.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Thị Tuyết Nhung