

QUYẾT ĐỊNH

Số 2151/QĐ-BYT

Hà Nội, ngày 8 tháng 6 năm 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”.*

“HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ Y TẾ”



Phần I. Mục đích tập huấn



- Nâng cao nhận thức, thống nhất các nguyên tắc ứng xử tại nơi làm việc và với người bệnh
- Hướng dẫn kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong những tình huống cụ thể
- Thực hiện tốt chủ trương: *“Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”*,



Khái niệm

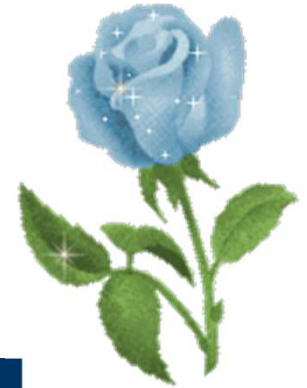
- Giao tiếp?

Là hoạt động giao lưu, tiếp xúc giữa con người với con người.

Khi giao tiếp, các bên không chỉ chia sẻ thông tin mà còn chia sẻ cảm xúc với nhau



Khái niệm



- Ứng xử?

Là cách thức con người lựa chọn để đối xử với nhau trong giao tiếp sao cho phù hợp và hiệu quả, tùy theo hoàn cảnh và mục đích giao tiếp



Cách ứng xử của cây lau



Cây có thể hơi uốn mình khi gặp gió to, nhưng không bị gãy, để có thể vươn cao ... hay?

Cách ứng xử của hai con dê



Không ai chịu ai, để rồi...

GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ Y TẾ TRONG CÁC CƠ SỞ KHÁM, CHỮA BỆNH

- 1, Công thức chung
2. Cách chào, xin lỗi, cảm ơn, gọi tên người bệnh, người nhà người bệnh
- 3, Giao tiếp, ứng xử của CBYT trong một số công việc và chức danh cụ thể:
 - * Bảo vệ
 - * Hướng dẫn viên
 - * Bác sĩ
 - * Điều dưỡng...



CÔNG THỨC CHUNG

tt	Các bước	Tiêu chuẩn phải đạt
1	Chào và hỏi tên NB (<i>hoặc gọi tên</i>).	Nói có chủ ngữ, vị ngữ, phải lịch sự thân thiện, xưng hô thích hợp
2	Giới thiệu tên và chuyên ngành công tác	Phong cách nói chuyện phải lịch sự thân thiện, xưng hô thích hợp
3	Giải thích và nêu nội dung cần trao đổi. <i>Giữ khoảng cách với NB</i>	Giao tiếp ngắn gọn, chính xác. Trả lời tất cả các câu hỏi của NB. <i>Người bệnh yên tâm và hợp tác</i>
4	Dành thời gian cho NB bệnh nói trước	NB cảm thấy hài lòng
5	Cảm ơn, chào tạm biệt người bệnh	Lịch sự, ân cần, chu đáo

Cách chào

Cách thức	Thời điểm áp dụng
<p>Chào + Đại từ nhân xưng + Họ và tên Người bệnh <i>(hoặc tên riêng)</i>.</p> <p>Ví dụ:</p> <p>-Chào Bác Nguyễn Văn An (hoặc) -Chào Bác An</p>	<p>Luôn chủ động ngay khi bắt đầu tiếp xúc với NB:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tiếp đón NB vào viện,- Khi thăm khám hàng ngày;- Khi NB cần giúp đỡ.- Khi tiêm truyền, phát thuốc, ...

Cách xin lỗi

Các bước	Thời điểm áp dụng
<p>Xin lỗi + Đại từ nhân xưng + Họ và tên NB <i>(hoặc tên riêng)</i></p> <p>Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none">- Xin lỗi Bác Nguyễn Văn An (hoặc)- Xin lỗi Bác An	<p>Luôn chủ động ngay khi có bất cứ lý do gì sẽ khiến NB không hài lòng:</p> <ul style="list-style-type: none">- Khi bệnh nhân phải chờ đợi quá thời gian cho phép- Khi phải làm một việc gì khác không thể trì hoãn trong lúc đang KCB cho NB (cấp cứu);- Khi phải trì hoãn phẫu thuật.

Cách cảm ơn



Các bước	Thời điểm áp dụng
<p>Cảm ơn + Đại từ nhân xưng + Họ và tên NB (<i>hoặc tên riêng</i>)</p> <p>Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cảm ơn Bác Nguyễn Văn An! (hoặc)- Cảm ơn Bác An!	<p>Luôn chủ động ngay sau mỗi khi kết thúc công việc:</p> <ul style="list-style-type: none">- Sau khi KCB;- Khi bệnh nhân ra viện, chuyển viện, chuyển khoa,...

Cách gọi tên

Các bước	Thời điểm áp dụng
<p>Xin mời + Đại từ nhân xưng + Họ và tên NB (<i>hoặc tên riêng</i>)</p> <p>Ví dụ:</p> <p>-Xin Mời Ông/bà Nguyễn Văn An, (hoặc)</p> <p>- Xin mời Ông An,...</p>	<p>Khi liên lạc hoặc trao đổi thông tin khám chữa bệnh của NB (gọi số thứ tự, ...)</p>

Giao tiếp, ứng xử của các NVYT (Thu ngân, hành chính,...)- **Tình huống**

Các bước	Thời điểm áp dụng
Chào Bác! - Cháu tên là Lan, nhân viên thu ngân của Bệnh viện, Bác cần giúp đỡ gì không ạ?	Chủ động ngay khi có NB liên hệ
- Xin phép được xem giấy tờ (hoặc giấy giới thiệu chuyển viện) của Bác !	Trước khi hướng dẫn người bệnh các thủ tục hành chính
- Xin mời Bác vào Phòng số VP để tạm ứng viện phí (hoặc), ... (<i>hướng dẫn và chỉ cụ thể vị trí</i>)? - Xin mời Bác ngồi chờ đến lượt gọi tên (hoặc), ...! (<i>hướng dẫn và chỉ cụ thể từng vị trí</i>).	Trong khi hướng dẫn người bệnh các thủ tục hành chính cần thiết
- Cảm ơn Bác An! Chào Bác!	Kết thúc cuộc giao tiếp

Giao tiếp, ứng xử của NV bảo vệ (Tại cổng bệnh viện)- Tình huống

Cách thức	Thời điểm áp dụng
<p>- Chào Bác!</p> <p>- Cháu tên là Nam, nhân viên bảo vệ của Bệnh viện (hoặc) Bác cần giúp đỡ gì không ạ? <i>(tùy mức độ công việc và yêu cầu cụ thể mà chọn cách giới thiệu cho thích hợp)</i>!</p>	Chủ động ngay khi NB đến cổng bệnh viện
<p>- Xin mời người nhà lấy số xe và để xe vào chỗ quy định, ... <i>(hướng dẫn và chỉ cụ thể vị trí, hoặc hướng dẫn người nhà người bệnh vào thăm theo giờ quy định).</i></p>	Khi hướng dẫn NNNB để xe, thăm người bệnh, ...
<p>- Xin mời Bác Tới Bàn hướng dẫn để nhân viên y tế sẽ hướng dẫn bác làm các thủ tục khám chữa bệnh<i>(hướng dẫn và chỉ cụ thể vị trí)</i>!</p>	Khi hướng dẫn người bệnh vị trí nơi khám bệnh
<p>- Cảm ơn Bác An! Chào Bác!</p>	Kết thúc cuộc giao tiếp

Giao tiếp, ứng xử của nhân viên hướng dẫn

Cách thức	Thời điểm áp dụng
- Chào Bác! - Cháu là Lan, nhân viên hướng dẫn của Bệnh viện, Bác cần giúp đỡ gì không ạ? <i>(tùy công việc và yêu cầu cụ thể mà chọn cách giới thiệu cho thích hợp)!</i>	Chủ động ngay khi có NB vào viện ;
- Xin phép được xem giấy tờ (hoặc giấy giới thiệu chuyển viện) của Bác! <i>(trừ trường hợp cấp cứu).</i> - Xin mời Bác vào Phòng số 1 để đăng ký số KCB <i>(hướng dẫn và chỉ cụ thể vị trí)?</i>	Khi hướng dẫn người bệnh các thủ tục đăng ký KCB
- Xin mời Bác ngồi chờ đến lượt khám bệnh! <i>(hướng dẫn và chỉ cụ thể từng vị trí)</i>	Khi người bệnh khám bệnh
- Xin mời Bác đến phòng số 2 để làm xét nghiệm máu, (hoặc), ... <i>(hướng dẫn và chỉ cụ thể từng vị trí xét nghiệm mà người bệnh phải làm)!</i>	Khi người bệnh khám Cận lâm sàng
- Cảm ơn Bác An! Chào Bác!	Kết thúc cuộc giao tiếp

GIAO TIẾP CỦA ĐIỀU DƯỠNG

(Khi đón tiếp người bệnh vào Khoa/Phòng Khám)

Tình huống

Cách thức	Thời điểm áp dụng
- Chào Bác An!	Chủ động ngay khi có NB vào viện/khoa
- Cháu tên là Hoa, Điều dưỡng của Khoa khám bệnh!	Trước khi thăm khám, làm các XN hoặc các thủ thuật cho NB
- Xin mời Bác vào phòng số 1 để được khám bệnh! <i>(hướng dẫn và chỉ cụ thể vị trí).</i>	Trong khi thăm khám, làm các XN hoặc các thủ thuật cho NB.
- Xin mời Bác An nằm xuống để cháu đo huyết áp cho Bác! <i>(hướng dẫn và giải thích công việc sẽ làm để NB được biết) ?</i>	Trong khi thăm khám, hoặc làm các thủ thuật cho NB.
- Thưa Bác , sau đây cháu sẽ mời Bác sĩ Nam tới khám cho Bác. Xin Bác vui lòng đợi một lát!	

KHI BỆNH NHÂN ĐI KHÁM BỆNH

1. Bệnh nhân được nhân viên tiếp đón, hướng dẫn bấm số khám bệnh. ► quầy tiếp đón ► phòng khám

2. Khám bệnh:

- Bệnh nhân được BS, ĐD tư vấn về tình hình bệnh tật**
- Tư vấn về chế độ ăn uống**
- Tư vấn về chế độ sinh hoạt, nghỉ ngơi**
- Tư vấn về chế độ điều trị**
- Tái khám theo chỉ dẫn của BS**
- Chế độ hưởng bảo hiểm.**
- Tư vấn dùng thuốc**

KHI BỆNH NHÂN VÀO KHOA

TT	NỘI DUNG	Ghi chú
1	Bệnh nhân/NNBN được phổ biến nội quy khoa, quyền và nghĩa vụ của bệnh nhân	
2	Bệnh nhân/NNBN được giải thích về viết giấy cam kết thực hiện nội quy không được hút thuốc lá trong bệnh viện, được nhân viên y tế giải thích về tác hại của thuốc lá	
3	Bệnh nhân/NNBN được giải thích không được hút thuốc lá trong bệnh viện, được nhân viên y tế giải thích về tác hại của thuốc lá	
4	Được nhân viên y tế giải thích rõ ràng trước khi ký các loại giấy tờ như giấy cam đoan, cam kết...	
5	Bệnh nhân/NNBN được giải thích về chế độ được hưởng của bảo hiểm	
6	Bệnh nhân/NNBN được hướng dẫn vệ sinh tay đúng cách	

KHI BỆNH NHÂN VÀO KHOA

TT	NỘI DUNG	Ghi chú
7	Bệnh nhân/NNBN được cung cấp thông tin về kết quả chẩn đoán bệnh, phương pháp điều trị, các thủ thuật và phẫu thuật can thiệp, cách chăm sóc và theo dõi thực hiện trên người bệnh	
8	Cách chăm sóc và theo dõi thực hiện trên người bệnh, thuốc điều trị hàng ngày	
9	Diễn biến và tiến triển của bệnh nhân,	
10	Bệnh nhân/NNBN được cung cấp thông tin chi phí khám chữa bệnh	
11	Bệnh nhân/NNBN được hướng dẫn tư thế phù hợp và trấn trở vận động phù hợp	
12	Bệnh nhân/NNBN được hướng dẫn chế độ ăn uống, vệ sinh, luyện tập	

KHI BỆNH NHÂN VÀO KHOA

TT	NỘI DUNG	Ghi chú
13	Bệnh nhân/NNBN được công khai thuốc hàng ngày	
14	Bệnh nhân/NNBN được Điều dưỡng, hộ sinh cho uống thuốc trước sự chứng kiến của điều dưỡng	
15	Bệnh nhân/NNBN được giải thích trước khi làm các thủ thuật, kỹ thuật	
16	Bệnh nhân/NNBN được Điều dưỡng, hộ sinh giải thích về thuốc điều trị, vật tư tiêu hao	

KHI BỆNH NHÂN VÀO KHOA

TT	NỘI DUNG	Ghi chú
13	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe phù hợp với bệnh khi vào viện, trong quá trình điều trị và lúc ra viện.	
14	Người bệnh có được các kiến thức, thực hành thiết yếu để tự theo dõi, chăm sóc, điều trị và phòng các biến chứng cho bản thân	
15	Người bệnh được điều dưỡng, hộ sinh nhận định nhu cầu tư vấn, giáo dục sức khỏe và ghi vào “Phiếu chăm sóc điều dưỡng”.	

KHI BỆNH NHÂN RA VIỆN

TT	NỘI DUNG	Ghi chú
1	Bệnh nhân/NNBN được hướng dẫn chế độ dùng thuốc theo đơn, tái khám	
2	Bệnh nhân/NNBN được hướng dẫn chế độ ăn uống, sinh hoạt tại nhà	
3	Bệnh nhân/NNBN được hướng dẫn chế độ tự chăm sóc, theo dõi các dấu hiệu bất thường có thể xảy ra	
4	Bệnh nhân/NNBN được thanh toán trước khi về, nhận giấy ra viện, đơn thuốc	

