

**KẾ HOẠCH**

**Tập huấn cho đội ngũ báo cáo viên các cơ sở y tế về kỹ năng giao tiếp, ứng xử góp phần “Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới đáp ứng sự hài lòng của người bệnh”**

Để thực hiện hiệu quả Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế 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*”, Bộ Y tế xây dựng Kế hoạch tập huấn cho đội ngũ báo cáo viên các cơ sở y tế như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích:**

- Triển khai toàn bộ nội dung của Kế hoạch “*Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh*”; hướng dẫn cho báo cáo viên của các cơ sở y tế phương pháp, nội dung cần truyền đạt cho cán bộ y tế về nhận thức, kỹ năng cơ bản trong giao tiếp, ứng xử tại các cơ sở y tế.

- Báo cáo viên của các cơ sở y tế sau khi được đào tạo, bồi dưỡng sẽ về tập huấn cho cán bộ y tế trong đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý, nâng cao nhận thức đội ngũ cán bộ y tế; tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về thái độ, hành vi ứng xử, đạo đức nghề nghiệp và tính chuyên nghiệp y học.

- Tổ chức các đợt tập huấn nhằm trang bị những kiến thức về văn hóa, kỹ năng và các quy ước mẫu về giao tiếp ứng xử cho cán bộ y tế trong toàn Ngành góp phần thực hiện hiệu quả “*Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới đáp ứng sự hài lòng của người bệnh*”, học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh.

**2. Yêu cầu:**

- 100% Sở Y tế các tỉnh, thành phố, các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Bộ, các cơ sở y tế từ trung ương đến tuyến tỉnh cử cán bộ tham gia tập huấn do Bộ Y tế tổ chức về phương pháp, nội dung tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

- 100% các cơ sở y tế tổ chức tập huấn về quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp nhằm góp phần đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

- Ban Tổ chức các lớp tập huấn phải phát huy tính chủ động, sáng tạo của học viên; hình thành các nhóm nhằm trao đổi, thảo luận, thực hành kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong một số tình huống cụ thể.

## **II. NỘI DUNG TẬP HUẤN**

1. Quán triệt nội dung Quyết định 2151/KH-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế 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”.

2. Triển khai đường dây nóng, hòm thư góp ý, đơn vị chăm sóc khách hàng để lắng nghe ý kiến người dân; các giải pháp, chế tài xử lý nếu thực hiện không đúng quy định.

3. Nội dung Thông tư số 07/2014/TT-BYT quy định về Quy tắc ứng xử; giao tiếp, ứng xử chung ở nơi làm việc; giao tiếp, ứng xử của cán bộ y tế; giao tiếp ứng xử của cán bộ y tế tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh; thực hành xử lý một số tình huống giao tiếp, ứng xử tại các cơ sở y tế; hướng dẫn phương pháp truyền đạt, kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

## **III. TÀI LIỆU TẬP HUẤN**

1. Các văn bản chỉ đạo của Bộ Y tế.

2. Bộ tài liệu hướng dẫn kỹ năng giao tiếp ứng xử do Ban Biên soạn Bộ Y tế được thành lập theo Quyết định số 2171/QĐ-BYT ngày 08 tháng 6 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

## **VI. GIẢNG VIÊN LỚP TẬP HUẤN**

1. Khai giảng tập huấn:

- Bộ trưởng Bộ Y tế Nguyễn Thị Kim Tiến;
- Thứ trưởng Nguyễn Thị Xuyên;
- Các đồng chí Thứ trưởng.

2. Báo cáo viên tập huấn:

- Đ/c Phạm Văn Tác, Vụ trưởng vụ Tổ chức cán bộ; đ/c Nguyễn Tuấn Hưng, Phó Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ; đ/c Trần Thị Bích Hằng, Chủ tịch Công đoàn Y tế Việt Nam.

- Các báo cáo viên khác: Các chuyên gia trong Ban tư vấn biên soạn Bộ tài liệu hướng dẫn kỹ năng giao tiếp, ứng xử của Bộ Y tế.

## **V. ĐỐI TƯỢNG, ĐỊA ĐIỂM, THỜI GIAN TẬP HUẤN**

### **A. Đợt 1: Trong năm 2015**

**1. Thành phần, số lượng đại biểu, địa điểm tổ chức:**

- 63 Sở Y tế, mỗi Sở Y tế mời 03 báo cáo viên/Sở.
- 508 bệnh viện tuyến tỉnh trực thuộc Sở Y tế: Mời 04 báo cáo viên/BV.

- Cơ sở khám, chữa bệnh trực thuộc Bộ Y tế: Mời 03 báo cáo viên/BV.

**a) Lớp 1:**

- Khoảng 320 đại biểu của Sở Y tế Hà Nội, Sở Y tế các tỉnh khu vực Đồng Bằng Sông Hồng và một số bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế khu vực phía Bắc .

- Tổ chức tại khu vực phía Bắc, dự kiến tại Hải Dương.

**b) Lớp 2:**

- Khoảng 315 đại biểu của Sở Y tế khu vực Đông Bắc Bộ, Tây Bắc Bộ và các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế khu vực phía Bắc.

- Tổ chức tại khu vực phía Bắc, dự kiến tại tỉnh Bắc Ninh.

**c) Lớp 3:**

- Khoảng 310 đại biểu của Sở Y tế các tỉnh và các bệnh viện trực thuộc Bộ khu vực Bắc miền Trung .

- Tổ chức tại khu vực miền Trung, dự kiến tại Huế hoặc Đà Nẵng.

**d) Lớp 4:**

- Khoảng 290 đại biểu thuộc Sở Y tế các tỉnh khu vực Tây Nguyên.

- Tổ chức tại khu vực Tây Nguyên, dự kiến tại Đắk Lắk.

**e) Lớp 5:**

- Khoảng 310 đại biểu thuộc Sở Y tế các tỉnh khu vực Nam Trung Bộ và một số tỉnh thuộc khu vực Đông Nam Bộ.

- Tổ chức tại khu vực Nam Trung bộ, dự kiến tại Quy Nhơn, Bình Định.

**g) Lớp 6:**

- Khoảng 330 đại biểu thuộc Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, bệnh viện trực thuộc Bộ và một số tỉnh Đông Nam Bộ.

- Tổ chức tại khu vực Đông Nam Bộ, dự kiến tại Đồng Nai.

**h) Lớp 7:**

- Khoảng 325 đại biểu thuộc Sở Y tế và các bệnh viện trực thuộc Bộ khu vực Tây Nam Bộ.

- Tổ chức tại khu vực Tây Nam Bộ, dự kiến tại Kiên Giang.

**2. Thời gian:** Mỗi lớp tổ chức 02 ngày.

- Cuối tháng 8/2015: Tổ chức 01 lớp.

- Trong tháng 9/2015: Tổ chức 03 lớp.

- Trong tháng 10/2015: Tổ chức 03 lớp.

- Các địa phương sẽ về triển khai ngay sau được tập huấn từ Bộ Y tế.

### 3. Tập huấn do Sở Y tế và các cơ sở y tế tổ chức:

- Căn cứ nội dung, chương trình đã được tập huấn, báo cáo viên của Sở Y tế các tỉnh sẽ về tập huấn lại cho báo cáo viên của các cơ sở y tế tuyến tỉnh có thực hiện dịch vụ y tế (trừ bệnh viện) và bệnh viện tuyến huyện thuộc Sở Y tế.

- Báo cáo viên của các cơ sở y tế (trực thuộc Bộ Y tế, các bệnh viện tuyến tỉnh trực thuộc Sở Y tế) sau khi được Bộ Y tế tập huấn sẽ về trực tiếp tập huấn, hướng dẫn cho cán bộ y tế thuộc thẩm quyền quản lý của đơn vị.

- Báo cáo viên các cơ sở y tế tuyến tỉnh có thực hiện dịch vụ y tế và các cơ sở y tế tuyến huyện sau khi được Sở Y tế tập huấn sẽ về trực tiếp tập huấn cho cán bộ y tế thuộc thẩm quyền quản lý tại huyện.

- Ưu tiên tập huấn trước cho đội ngũ bảo vệ, trông xe, thu ngân, hành chính chính và cán bộ y tế thuộc khoa Khám bệnh, khoa ngoại, khoa Sản-Nhi, Hồi sức-Cấp cứu, Ung bướu...

### B. Đợt II: Tổ chức liên tục từ năm 2016 và các năm tiếp theo.

#### VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Dự án "Chương trình phát triển nguồn nhân lực y tế" nguồn vốn do ADB đài thọ.

2. Việc quản lý, sử dụng kinh phí theo quy định hiện hành.

#### VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đơn vị chủ trì, làm đầu mối tổ chức thực hiện: Vụ Tổ chức cán bộ có nhiệm vụ làm đầu mối:


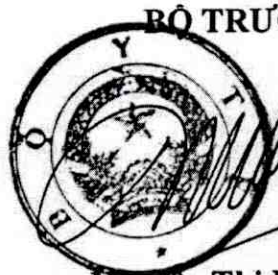
- Phối hợp với các đơn vị có liên quan chuẩn bị chương trình, nội dung tài liệu, giáo trình phục vụ lớp tập huấn đảm bảo chất lượng hiệu quả, thiết thực.

- Dự kiến số lượng thành phần tham dự, dự kiến thời gian cụ thể để tổ chức các lớp tập huấn, trình Bộ trưởng Bộ Y tế.

2. Đơn vị phối hợp: Vụ Truyền thông và Thi đua khen thưởng, Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Công đoàn Y tế Việt Nam và Dự án "Chương trình phát triển nguồn nhân lực y tế" ./.

#### Nơi nhận:

- Ban Chỉ đạo Bộ Y tế;
- Các vụ/cục/đơn vị: TCCB, VP Bộ, TT&TĐKT, KH-TC, QLKCB;
- Công đoàn YTVN;
- Sở Y tế các tỉnh/TP;
- Các CS KCB trực thuộc Bộ Y tế;
- Lưu: VT, TCCB.

BỘ TRƯỞNG   
  
Nguyễn Thị Kim Tiên