

HƯỚNG DẪN

**Xây dựng Kế hoạch tổ chức các lớp tập huấn về giao tiếp, ứng xử
Góp phần “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế
hướng tới sự hài lòng của người bệnh”**

Thực hiện Kế hoạch số 784/KH-BYT ngày 20/8/2015 của Bộ Y tế về 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 sự hài lòng của người bệnh”, Bộ Y tế hướng dẫn các bước xây dựng Kế hoạch tổ chức các lớp tập huấn về giao tiếp, ứng xử tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh như sau:

I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ XÂY DỰNG KẾ HOẠCH TẬP HUẤN KỸ NĂNG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

1. Kế hoạch tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử

- Kế hoạch tổ chức các lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử là toàn bộ những công việc dự định làm, được sắp xếp có hệ thống nhằm thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho công chức, viên chức, người lao động tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh theo Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” đã được Bộ trưởng Bộ Y tế phê duyệt theo Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015.

- Kế hoạch tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử là một bộ phận trong kế hoạch tổng thể của đơn vị; riêng năm 2015 là Kế hoạch đột xuất.

2. Sự cần thiết phải xây dựng kế hoạch

- Xây dựng Kế hoạch giúp các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh tập trung chú ý vào các mục tiêu, tạo điều kiện cho việc thực hiện nhiệm vụ một cách khoa học, hiệu quả, tránh tùy tiện, bị động.

- Xây dựng kế hoạch sẽ giúp cho công tác chuẩn bị và triển khai thực hiện nhiệm vụ tập huấn, nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử của cán bộ y tế được thực hiện hiệu quả, góp phần “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

- Kế hoạch còn làm cơ sở cho công tác kiểm tra của cơ quan quản lý và của Lãnh đạo cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

II. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH XÂY DỰNG KẾ HOẠCH

1. Các bước tiến hành xây dựng kế hoạch:

Bước 1: Nghiên cứu khảo sát tình hình

- Đây là một bước rất quan trọng. Để xây dựng được kế hoạch đảm bảo việc triển khai có hiệu quả, trước khi lập kế hoạch cán bộ được giao nhiệm vụ phải:

+ Nghiên cứu kỹ, đầy đủ nội dung Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 của Bộ Y tế.

+ Nghiên cứu chủ trương của Lãnh đạo cơ sở khám bệnh, chữa bệnh về triển khai Kế hoạch thực hiện nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

- Khảo sát để nắm vững tình hình hiện tại của đơn vị về các nội dung đón tiếp người bệnh, chăm sóc người bệnh, vấn đề giao tiếp với người bệnh và gia đình người bệnh, những khoa, phòng, bộ phận, cá nhân thực hiện tốt, những khoa, phòng, bộ phận và cá nhân thực hiện chưa tốt, những bất cập, tồn tại, vướng mắc trong giao tiếp, ứng xử với người bệnh tại cơ sở khám, chữa bệnh cần được khắc phục trong thời gian tới...

Đặc biệt quan tâm các khoa, phòng, bộ phận: Bảo vệ, thu ngân, phát thuốc, khoa Khám bệnh, khoa Hồi sức cấp cứu, khoa Ngoại, Khoa Sản...

- Lập Danh sách, chia đối tượng dự kiến sẽ tập huấn theo từng đối tượng, theo lớp, theo thời gian...

Bước 2: Lập bản kế hoạch

- Xác định tên gọi của bản kế hoạch: Tên gọi của bản kế hoạch thể hiện mục tiêu chính, chủ yếu và hình thức của kế hoạch.

Ví dụ: Kế hoạch tổ chức tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử góp phần “Đổi mới phong cách, thái độ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2015.

- Dự thảo Kế hoạch với đầy đủ mục đích, yêu cầu, nội dung, thời gian thực hiện, phân công nhiệm vụ, kinh phí đảm bảo, tổ chức thực hiện.

Bước 3: Trình Lãnh đạo đơn vị phê duyệt Kế hoạch

- Sau khi Kế hoạch được dự thảo, gửi xin ý kiến các khoa, phòng, bộ phận liên quan trong đơn vị.

- Hoàn thiện Kế hoạch trình Lãnh đạo đơn vị phê duyệt.

2. Nội dung bản kế hoạch.

2.1 Các căn cứ:

- Các quy định của Luật Cán bộ, công chức, Luật viên chức, Luật Khám, chữa bệnh; căn cứ này chủ yếu để tham khảo.

- Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 của Bộ Y tế; đây là căn cứ cơ bản nhất.

- Kế hoạch, Quyết định của Sở Y tế, của đơn vị về việc 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”.

2.2. Nội dung kế hoạch

a. Mục đích

- Nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử của viên chức, người lao động trong đơn vị đối với người bệnh, gia đình người bệnh, đặc biệt quan tâm đối với các bộ phận thường xuyên tiếp xúc với người bệnh: Bảo vệ, thu ngân, phát thuốc, khoa Khám bệnh, khoa Hồi sức cấp cứu, Ngoại, Sản...

- Rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong các tình huống đặc biệt, nhạy cảm thường xảy ra tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

b. Yêu cầu

- 100% viên chức, người lao động tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh được tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

- Các lớp tập huấn phải đảm bảo chất lượng, hiệu quả, phù hợp với từng đối tượng, với từng hoàn cảnh cụ thể của đơn vị.

c. Nội dung chi tiết

- Lập Danh sách đối tượng tham gia tập huấn.

- Chuẩn bị tài liệu tập huấn: Tài liệu in ấn, các bài trình bày, các video clip hướng dẫn các tình huống giao tiếp, ứng xử (nếu có)....

- Chuẩn bị mời Giảng viên tập huấn: Lựa chọn giảng viên có trình độ, năng khiếu sư phạm..

- Tổ chức các lớp tập huấn:

+ Xác định thời gian (khi nào) tổ chức các lớp, thời gian từng lớp (mỗi lớp bao nhiêu buổi);

+ Xác định cụ thể địa điểm tập huấn (tổ chức tại nơi nào);

+ Giấy mời, Giấy triệu tập hoặc Thông báo tập huấn: Ai ký, khi nào gửi, gửi tới nơi nào, cho ai;

+ Nội dung, chương trình tập huấn cụ thể: Tuyên bố lý do, giới thiệu đại biểu và thành phần dự tập huấn; khai mạc tập huấn; nội dung các bài giảng theo tài liệu, phân công giảng viên trình bày; chia nhóm thảo luận; thực hành, tập đóng vai xử lý các tình huống hay gặp trong cơ sở khám bệnh, chữa bệnh; giải đáp thắc mắc; bài kiểm tra cuối giờ; phương pháp đánh giá kết quả đợt tập huấn.

d. Thời gian thực hiện, sản phẩm đầu ra, phân công nhiệm vụ

Ghi cụ thể thời gian thực hiện, từng nội dung cụ thể, sản phẩm đầu ra, phân công nhiệm vụ. Ví dụ:

T.T	Nội dung công việc	Thời gian	Sản phẩm	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp
1	Dự thảo Kế hoạch	Tháng 11/2015	Kế hoạch	Phòng TCCB	Phòng KHTH
2	Xây dựng tài liệu tập huấn	Tháng 11/2015	Tài liệu tập huấn	Phòng Kế hoạch tổng hợp	phòng Điều dưỡng, phòng TCCB
3	Tổ chức Tập huấn	Tháng 12/2015	Báo cáo	Ban Tổ chức lớp tập huấn	Các phòng, khoa liên quan
4				

e. Kinh phí đảm bảo thực hiện

- Dự trù kinh phí: Ghi rõ mỗi nội dung cần bao nhiêu kinh phí, tổng kinh phí để thực hiện kế hoạch theo đúng quy định về chế độ tài chính.

- Nguồn kinh phí: Ngân sách Nhà nước, Ngân sách của đơn vị, các nguồn hợp pháp khác.

- Quy định cách thức thanh quyết toán kinh phí.

g. Tổ chức thực hiện kế hoạch:

- Quy định rõ trách nhiệm tổ chức thực hiện của các bộ phận: Tổ chức cán bộ, Kế hoạch Tổng hợp, Phòng Điều dưỡng, các phòng, khoa, bộ phận liên quan.

- Căn cứ nhiệm vụ, từng bộ phận sẽ triển khai thực hiện theo đúng kế hoạch đã đề ra.

Trên đây là Hướng dẫn xây dựng Kế hoạch tổ chức các lớp tập huấn về giao tiếp, ứng xử góp phần “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

Đề nghị các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trong toàn ngành căn cứ Hướng dẫn này để tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Các Thứ trưởng BHYT (để b/c);
- Các cơ sở KCB trực thuộc BHYT;
- Sở Y tế các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Lưu: VT, TCCB (02).

TL. BỘ TRƯỞNG
VỤ TRƯỞNG VỤ TỔ CHỨC CÁN BỘ



Phạm Văn Tác