

Số: 73 /QĐ-BVNH

Ninh Hòa, ngày 13 tháng 3 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định tiêu chuẩn giao tiếp, ứng xử của cán bộ viên chức và người lao động trong bệnh viện

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC NINH HÒA

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25 tháng 02 năm 2014 của Bộ y tế về việc ban hành Quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế;

Căn cứ Quyết định số 3285/QĐ-UBND ngày 14/12/2010 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc thành lập Bệnh viện đa khoa khu vực Ninh Hòa;

Căn cứ Kế hoạch số 525/KH-SYT ngày 06 tháng 02 năm 2024 về tập huấn Kỹ năng giao tiếp ứng xử theo mô hình AIDET cho nhân viên y tế và quy tắc 5S trong hoạt động của các cơ sở y tế trên địa bàn tỉnh;

Xét đề nghị của Ban Chỉ đạo giao tiếp ứng xử, Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính, Trưởng phòng Điều dưỡng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tiêu chuẩn giao tiếp, ứng xử của cán bộ viên chức và người lao động trong Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa.

Điều 2. Các khoa, phòng có trách nhiệm phổ biến và triển khai áp dụng Quy định này đến toàn thể cán bộ viên chức và người lao động của đơn vị.

Ban Chỉ đạo giao tiếp ứng xử, Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính, Trưởng phòng Điều dưỡng có trách nhiệm giám sát việc thực hiện.

Điều 3. Các đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lãnh đạo BV;
- Lưu: VT, Tổ QLCL.

GIÁM ĐỐC

Lê Quang Lệnh

QUY ĐỊNH

Tiêu chuẩn giao tiếp, ứng xử của cán bộ viên chức và người lao động trong bệnh viện

(Kèm theo Quyết định số 73/QĐ-BVNH ngày 13 tháng 3 năm 2024)

I. MỤC ĐÍCH

- Nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ viên chức và người lao động của Bệnh viện. Làm tăng sự hài lòng của người bệnh, giúp người bệnh yên tâm, thoải mái trong quá trình khám và điều trị tại Bệnh viện.
- Góp phần nâng cao nhận thức và tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về thái độ, hành vi và tính chuyên nghiệp trong chăm sóc y tế tại bệnh viện.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy định này áp dụng cho tất cả cán bộ viên chức và người lao động đang công tác tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa.

III. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Đối với người bệnh và gia đình người bệnh

- Thực hiện nghiêm túc chuẩn đạo đức nghề nghiệp do Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành. Tuân thủ quy chế chuyên môn khi thi hành nhiệm vụ.
- Không lạm dụng nghề nghiệp để thu lợi trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh; không gây khó khăn, thờ ơ đối với người bệnh, người đại diện hợp pháp của người bệnh.
- Tuyệt đối không có mùi rượu, bia, thuốc lá khi tiếp xúc, giao tiếp với người bệnh và người nhà người bệnh.
- Niêm nở, tận tình, nhã nhặn, lịch sự, nét mặt phù hợp với hoàn cảnh cụ thể khi tiếp xúc với người bệnh và người nhà người bệnh, nghiêm cấm tranh cãi, đe dọa, quát nạt hoặc to tiếng với người bệnh và người nhà người bệnh.
- Tuyệt đối không được xem phim, lướt web, chơi game... trong thời gian đang làm nhiệm vụ. Chỉ được sử dụng điện thoại trong trường hợp thật sự cần thiết: làm việc trực tiếp với khách hàng hoặc điện thoại liên quan đến công việc. Trước khi sử dụng điện thoại phải xin lỗi người đang giao tiếp.
- Đảm bảo bí mật riêng tư của người bệnh. Không được phân biệt đối xử về dân tộc, nam nữ, các thành phần xã hội, tín ngưỡng, tôn giáo...
- Nghiêm cấm nhận tiền, quà biếu của người bệnh và người nhà người bệnh dưới mọi hình thức.
- Nghiêm túc thực hiện các quy định về xưng hô trong giao tiếp với người bệnh và người bệnh, cụ thể có thể sử dụng các cách xưng hô như sau:
 - + Đối với người bệnh: Gọi người bệnh là “người bệnh” kèm theo “họ tên người bệnh” (Ví dụ: người bệnh Nguyễn Văn A) hoặc gọi là “Ông/bà/ cô/chú anh/ chị/em/...” kèm theo “họ tên người bệnh” (Ví dụ: Ông/chú/anh Nguyễn Văn A).
- Xưng mình bằng chức danh hoặc xưng hô mình là “Cô/chú/anh/chị/em/con/ cháu ...” phù hợp với lứa tuổi.

+ Đối với người nhà người bệnh: gọi là “Người nhà người bệnh” kèm theo “họ tên người bệnh” (Ví dụ: Người nhà người bệnh Nguyễn Văn A) và xưng mình bằng chức danh hoặc xưng hô mình là “Cô/chú/anh/chi/em/con/cháu ...” phù hợp với lứa tuổi.

2. Đối với đồng nghiệp

- Tôn trọng, chân thành, đoàn kết, có tinh thần hợp tác, chia sẻ trách nhiệm, giúp đỡ lẫn nhau. Lắng nghe ý kiến của đồng nghiệp; phối hợp, trao đổi kinh nghiệm, học hỏi lẫn nhau trong thi hành công vụ, nhiệm vụ được giao.

- Nghiêm cấm việc né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp. Nghiêm cấm các hành vi bẻ phái, chia rẽ, cục bộ... gây mất đoàn kết nội bộ và ứng xử thiếu văn hóa ảnh hưởng đến môi trường làm việc.

- Tự phê bình và phê bình khách quan, nghiêm túc, thẳng thắn, mang tính xây dựng. Phát hiện công chức, viên chức trong đơn vị thực hiện không nghiêm túc các quy định của pháp luật về nghĩa vụ của công chức, viên chức và phản ánh đến cấp có thẩm quyền, đồng thời chịu trách nhiệm cá nhân về những phản ánh đó.

- Nghiêm túc thực hiện các nguyên tắc xã giao thông thường khi giao tiếp với các đồng nghiệp khác khi gặp nhau (mỉm cười, gật đầu chào khi gặp các đồng nghiệp trong bệnh viện, phải hỗ trợ khi đồng nghiệp cần sự giúp đỡ...), đặc biệt đầu mỗi buổi sáng bắt đầu công việc, các cán bộ nhân viên thực hiện chào hỏi, theo thứ tự ưu tiên: Cấp dưới chào cấp trên, người ít tuổi chào người cao tuổi.

- Thực hiện các quy định về xưng hô trong giao tiếp (khi giao tiếp trực tiếp hoặc qua mail, tin nhắn...), cụ thể có thể sử dụng các cách xưng hô như sau:

+ Gọi người khác bằng chức danh và xưng hô mình là “Cô/chú/anh/ chi/em...” phù hợp với độ tuổi.

+ Xưng hô lịch sự, phù hợp với độ tuổi theo các mối quan hệ xã hội như “Cô/chú/anh/ chi/em/...”.

3. Đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác

- Phải lịch sự, hòa nhã, văn minh khi giao dịch trực tiếp hoặc gián tiếp qua các phương tiện thông tin (như điện thoại, mail...). Bảo đảm thông tin trao đổi đúng với nội dung công việc mà cơ quan, tổ chức, công dân cần hướng dẫn, trả lời.

- Phải tuyên truyền, hướng dẫn khách chấp hành nghiêm nội quy đơn vị, quy trình, quy định về chuyên môn, nghiệp vụ. Giữ gìn bí mật thông tin liên quan đến bí mật nhà nước, bí mật cơ quan, bí mật cá nhân theo quy định của pháp luật.

- Không hách dịch, sách nhiễu, trì hoãn, thờ ơ, gây khó khăn đối với tổ chức, cá nhân. Không cố ý kéo dài thời gian khi thi hành công vụ, nhiệm vụ liên quan đến cơ quan, tổ chức, cá nhân. Nghiêm cấm có thái độ, gọi ý nhận tiền, quà biếu của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

III. QUY ĐỊNH CỤ THỂ

1. Tiêu chuẩn về diện mạo

a) Đầu tóc

- Nam: Ngắn, gọn gàng, màu tóc tự nhiên, không nhuộm màu sáng. Không được để chạm vai, mắt, tai, cổ áo, không được cạo trọc đầu hay tạo các kiểu tóc không phù hợp với ngành nghề.

- Nữ: Chải gọn gàng, không nhuộm màu sáng, tóc mái không xõa mắt (đối với điều dưỡng các bộ phận: tiếp đón, chăm sóc khách hàng, bếp ăn phải cho tóc vào trong mũ hoặc kẹp tóc có túi lưới).

b) Khuôn mặt

- Nam: Không để râu quai nón, ria mép. Cạo râu trước khi vào ca làm việc.

- Nữ: Không được trang điểm quá lòe lẹt hoặc để khuôn mặt nhợt nhạt. Đối với các nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng phải trang điểm nhẹ nhàng, tươi tắn.

c) Trang sức

- Nam: Chỉ được mang tối đa 01 nhẫn cưới, đồng hồ đơn giản. Tuyệt đối không được đeo khuyên tai, khuyên mũi...

- Nữ: Chỉ được mang tối đa 01 nhẫn cưới, đồng hồ đơn giản, 01 đôi khuyên tai cổ điển. Tuyệt đối không được đeo nhiều khuyên tai, khuyên mũi...

Khi thực hiện các thủ thuật nghiêm ngặt về kiểm soát nhiễm khuẩn phải tuân thủ theo quy định.

d) Cơ thể

- Không có hình xăm để lộ ra ngoài, nếu có mùi cơ thể được khử mùi thích hợp.

- Luôn giữ tay sạch sẽ, móng tay luôn cắt ngắn, dài không quá 2mm, không sơn màu.

- Giữ gìn răng miệng, sạch sẽ, không có mùi hôi. Đánh răng sau khi ăn.

2. Tiêu chuẩn về trang phục, giày dép, bảng tên

a) Quy định chung

- Quần áo, biển tên theo chức danh, sạch sẽ, gọn gàng và đúng quy định hướng dẫn của Bộ Y tế và có in logo của Bệnh viện.

- Khẩu trang màu trắng hoặc màu xanh, không được sử dụng màu đen hoặc các màu sắc hình thù nổi bật, ngoại trừ khẩu trang chống dịch chống độc được quy định riêng.

- Không sử dụng trang phục bên trong màu nổi, khác biệt với áo bên ngoài (*ví dụ: áo Blouse ngắn tay màu trắng, mặc áo hoặc đi tất bảo vệ dài tay màu đen,..*)

- Trang phục phải được sạch sẽ, giặt là phẳng phiu, không sử dụng trang phục quá cũ, tối màu.

- Không đội mũ phẫu thuật, mặc quần áo phẫu thuật ra ngoài khu vực nhà mổ.

- Không mặc quần áo Blouse ra khỏi bệnh viện.

- Mang giày hoặc dép có quai hậu, mũi kín, đế bằng, chiều dày đế không quá 3 cm, chống trơn trượt, bảo đảm di chuyển dễ dàng, không gây tiếng ồn khi di chuyển.

- Biển tên phải có tên cơ sở bệnh viện, ảnh, họ và tên, chức vụ hoặc chức danh công việc, học hàm, học vị của người hành nghề khám bệnh, chữa bệnh, người lao động; mã số biển tên; biển tên được làm bằng chất liệu plastic hoặc giấy ép plastic; màu nền biển tên: màu xanh hòa bình. Mẫu biển tên: Biển tên hình chữ nhật, rộng 50mm; dài 90mm, trên mặt biển tên được in các thông tin sau đây: Tên cơ quan cấp trên của cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trực tiếp sử dụng người hành nghề khám bệnh, chữa bệnh, người lao động (ghi ở hàng thứ nhất): chữ in hoa kiểu Times New Roman, size 12, chữ đậm, màu chữ vàng; tên cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trực tiếp sử dụng người hành nghề khám bệnh, chữa bệnh, người lao động (ghi ở hàng thứ hai): chữ in hoa kiểu Times New Roman, size 12, chữ đậm, màu chữ vàng; học hàm, học vị, họ và tên của người hành nghề khám bệnh, chữa bệnh, người lao động (ghi ở hàng thứ ba): chữ in hoa kiểu Times New

Roman, size 14, chữ đậm, màu chữ đen: Chức vụ của người hành nghề khám bệnh, chữa bệnh, người lao động (ghi ở hàng thứ tư): chữ in hoa kiểu Times New Roman, size 12, đậm, màu chữ đen. Ảnh màu cỡ 3 x 4 cm của người được cấp biển tên ở vị trí phía dưới bên trái biển tên; hình logo của cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trực tiếp sử dụng người hành nghề khám bệnh, chữa bệnh, người lao động ở vị trí phía trên bên trái biển tên (nếu cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có logo). Vị trí đeo biển tên: Biển tên của người hành nghề khám bệnh, chữa bệnh, người lao động tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh được đeo ở vị trí trước ngực trái bằng cách sử dụng khuy cài. Chế độ đeo biển tên: Người hành nghề khám bệnh, chữa bệnh, người lao động tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh phải đeo biển tên khi thực hiện nhiệm vụ.

- Thẻ của học viên, học sinh, sinh viên, người thực hành: Thẻ để nhận biết học viên, học sinh, sinh viên, người thực hành;

Thẻ của học viên, học sinh, sinh viên, người thực hành có dòng chữ “HỌC VIÊN”, có dấu của cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

b) Quy định cụ thể

- *Trang phục của bác sĩ:*

+ Áo: Màu trắng, kiểu dáng: Áo blouse cổ bẻ Danton, cài cúc giữa, dài tay hoặc ngắn tay, chiều dài áo ngang gối, phía trước có 3 túi, có khuy cài biển tên trên ngực trái, phía sau xẻ giữa tới ngang hông.

+ Quần: Màu trắng, kiểu dáng: Quần âu hai ly, 2 túi chéo, quần nam có 1 túi sau.

+ Mũ: Màu sắc: Theo màu sắc của áo.

- *Trang phục của điều dưỡng viên, hộ sinh viên, y sỹ:*

+ Áo: Màu trắng; kiểu dáng: Áo cổ 2 ve, cài cúc giữa, dài tay hoặc ngắn tay, chiều dài áo ngang hông, phía trước có 2 túi, có khuy cài biển tên trên ngực trái; túi áo, tay áo và cổ áo có viền xanh dương, viền rộng 0,5 cm.

+ Quần: Màu trắng, kiểu dáng: Quần âu hai ly, 2 túi chéo, quần nam có 1 túi sau.

+ Mũ: Màu sắc: Theo màu sắc của áo.

- Trang phục của kỹ thuật viên, cử nhân, và các chức danh khác làm việc chuyên môn tại các khoa, phòng lâm sàng và cận lâm sàng:

+ Áo: Màu trắng; kiểu dáng: Áo cổ 2 ve, cài cúc giữa, dài tay hoặc ngắn tay, chiều dài áo ngang hông, phía trước có 3 túi, có khuy cài biển tên trên ngực trái.

+ Quần: Màu trắng; kiểu dáng: Quần âu hai ly, 2 túi chéo, quần nam có 1 túi sau.

+ Mũ: Màu sắc: Theo màu sắc của áo.

- *Trang phục của dược sỹ:*

+ Áo: Màu trắng; kiểu dáng: áo blouse, cổ 2 ve, cài cúc giữa, dài tay hoặc ngắn tay, chiều dài áo ngang gối, phía trước có 3 túi, có khuy cài biển tên trên ngực trái, phía sau xẻ giữa tới ngang hông.

+ Quần: Màu trắng; kiểu dáng: quần âu hai ly, 2 túi chéo, quần nam có 1 túi sau.

+ Mũ: Màu sắc: Theo màu sắc của áo.

- *Trang phục của khu vực phẫu thuật, gây mê hồi sức, người làm việc tại trung tâm tiệt khuẩn*

+ Áo: Màu sắc: màu xanh cổ vịt; kiểu dáng: Áo cổ trái tim, chui đầu, ngắn tay, chiều dài áo ngang hông, phía trước có 3 túi, có khuy cài biển tên trên ngực trái.

+ Quần: Màu sắc: màu xanh cổ vịt; kiểu dáng: Quần âu 2 ly, 2 túi chéo, quần nam có 1 túi sau.

- +Mũ: Màu sắc: Theo màu sắc của áo.
- *Trang phục dành riêng khi làm việc trong phòng mổ:*
 - +Áo: Màu sắc: màu xanh cổ vịt; kiểu dáng: Áo dành riêng cho phẫu thuật, dài tay, chiều dài quá gối 5-10cm, bo chun tay 6 cm, buộc dây phía sau.
 - +Quần: Màu sắc: màu xanh cổ vịt; kiểu dáng: Quần kéo dây rút; không có túi.
 - +Mũ: Màu sắc: theo màu sắc của áo.
- *Trang phục của nhân viên dinh dưỡng:*
 - + Áo: Màu sắc: Màu trắng; kiểu dáng: Áo cổ chữ U, cài cúc giữa, dài tay hoặc ngắn tay, chiều dài áo ngang hông, phía trước có 3 túi, có khuy cài biển tên trên ngực trái.
 - + Quần: Màu sắc: Màu trắng; kiểu dáng: Quần âu hai ly, 2 túi chéo, quần nam có 1 túi sau.
 - + Mũ: Màu sắc: Theo màu sắc của áo.
 - + Đối với nhân viên chế biến thức ăn có thêm tạp dề không cổ, có hai dây đai, chiều dài ngang gối, phía sau buộc dây.
- *Trang phục của hộ lý, y công, nhân viên giặt là:*
 - + Áo: Màu sắc: Màu xanh hòa bình; kiểu dáng: Áo cổ trái tim, cài cúc giữa, dài tay hoặc ngắn tay, chiều dài áo ngang hông; phía trước có 2 túi, có khuy cài biển tên trên ngực trái.
 - + Quần: Màu sắc: Màu xanh hòa bình; kiểu dáng: Quần âu hai ly, 2 túi chéo, quần nam có 1 túi sau. Mũ: Màu sắc: Theo màu sắc của áo.
- *Trang phục của nhân viên hành chính, tiếp đón, thu ngân:*
 - + Áo: Màu sắc: Màu trắng; kiểu dáng: Áo sơ mi cổ đực, cài cúc giữa, dài tay hoặc ngắn tay. Đối với nhân viên nữ, khuyến khích mặc trang phục áo dài truyền thống.
 - + Quần đối với nam; quần hoặc chân váy đối với nữ: Màu sắc: Màu sẫm; kiểu dáng: Quần âu hai ly, 2 túi chéo, quần nam có 1 túi sau. Chân váy kiểu jupe, tối thiểu dài ngang gối.
- *Trang phục của nhân viên bảo vệ:*
 - + Áo: Màu sắc: Màu ghi; kiểu dáng: Áo cổ đực, cài cúc giữa, có nẹp cầu vai, dài tay hoặc ngắn tay, gấu tay có măng xéc hoặc lơ vê, 2 túi có nắp, có khuy cài biển tên trên ngực trái.
 - + Quần: Màu sắc: Cùng màu với màu áo; kiểu dáng: Quần âu 2 ly, có 1 túi sau.
 - + Mũ kiểu kê pi cùng màu với áo.
- *Trang phục của kỹ thuật viên thiết bị y tế, kỹ sư thiết bị, nhân viên bảo trì, lái xe ô tô cấp cứu:*
 - + Áo: Màu sắc: Màu xanh đen; kiểu dáng: Áo kiểu bu đông, cổ đực, cài cúc giữa, dài tay hoặc ngắn tay, gấu tay măng xéc hoặc lơ vê, có nẹp cầu vai, phía trước có 2 túi có nắp, có khuy cài biển tên trên ngực trái.
 - + Quần: Màu sắc: Màu xanh đen; kiểu dáng: Quần âu 2 ly, có 1 túi sau.
- *Trang phục của học viên, học sinh, sinh viên, người thực hành:*
 - + Học viên, học sinh, sinh viên, người thực hành học tập, thực hành tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh thuộc chức danh nào thì sử dụng trang phục của chức danh nghề nghiệp tương ứng quy định tại chương này.
 - + Trên vai áo có cầu vai màu xanh dương, kích thước 4 x 10 cm.

3. Tiêu chuẩn về tác phong

a) Tư thế đi: Nhấc chân khi bước đi, tránh trình trạng lê chân trên sàn và không gây tiếng ồn. Bước đi nhanh nhẹ, không cúi mặt khi bước, không cho tay vào túi quần, không khoác tay, dựa dẫm.

b) Tư thế ngồi: Lưng thẳng, dựa nhẹ và lưng ghé. Hai chân để trên sàn, vắt chéo nhẹ ở mắt cá chân hoặc vắt chéo chân lên đùi (đối với nữ). Nam nên đặt 2 chân xuống sàn, để vuông góc với ghé ngồi hoặc vắt chéo nhẹ ở mắt cá chân. Nghiêm cấm ngồi bô chân lên ghé.

c) Đưa đồ vật cho người bệnh hoặc người nhà người bệnh:

- Đưa xuôi chiều với người bệnh hoặc người nhà người bệnh. Giấy tờ, đồ vật phải ngay ngắn, đúng tiêu chuẩn.

- Luôn đưa bằng 02 tay, cử chỉ lịch sự, không được bỏ trên giường bệnh.

d) Chỉ đường: Khi có người hỏi đường, vui vẻ, sẵn sàng chỉ dẫn. Dùng cả bàn tay mở phẳng, ngón tay khép kín hướng về điểm cần chỉ.

4. Tiêu chuẩn về giao tiếp

a) Tiêu chuẩn về phát ngôn tại đơn vị

- Nói với âm lượng vừa đủ, phù hợp trong từng trường hợp giao tiếp. Phát ngôn đúng chỗ, đúng lúc.

- Không được văng tục, nói bậy, chửi thề... dùng những lời lẽ thiếu văn hóa trong khi thi hành nhiệm vụ và sinh hoạt hàng ngày tại đơn vị.

- Không được tiết lộ những thông tin bí mật của bệnh viện, của khoa/ phòng hoặc những thông tin không thuộc thẩm quyền phát ngôn của mình.

- Cấm các hành vi ảnh hưởng đến nhân phẩm, danh dự của cá nhân và uy tín của bệnh viện trong thời gian làm việc. Mọi tranh luận khi có sự xung khắc, phải dừng lại hoặc tìm sự hỗ trợ từ cấp quản lý cao hơn.

- Cấm tuyệt đối các hành vi tụ tập, nói xấu người khác (người bệnh, người nhà người bệnh, đồng nghiệp, lãnh đạo...).

- Đối với lãnh đạo: Ngoài các quy định trên, khi giao tiếp với cán bộ lãnh đạo, quản lý, cần có thái độ đúng mực, tôn trọng và phân biệt thứ tự.

b) Tiêu chuẩn về mô hình giao tiếp

Áp dụng mô thức giao tiếp AIDET trong giao tiếp tại đơn vị, nội dung của AIDET bao gồm:

- **A(Acknowledge):** *Đặt mối quan hệ, hiểu đơn giản là “Lời chào-Xin chào”*

Lời chào không chỉ đơn giản là câu chào. Một nụ cười thân thiện từ xa khoảng 5m có thể kèm với sự giao tiếp bằng ánh mắt, tạo sự thiện cảm, thân thiện cho người giao tiếp.

- **I (Introduction):** *Tự giới thiệu- giới thiệu tên- chức danh, trách nhiệm*

Tạo một thói quen cho nhân viên chúng ta có thói quen giới thiệu tên mình, cũng như người bệnh có thói quen nhìn vào biển tên trên áo nhằm cung cấp thông tin cho bệnh nhân và tạo sự tin cậy cần thiết.

- **D(Duration):** *Thông tin về thời gian*

Việc cung cấp thông tin về thời gian chờ sẽ giúp người bệnh có thông tin tương đối về thời gian mình phải chờ, tạo cảm giác công bằng cho người bệnh giảm đi sự hoài nghi, bức xúc khi chờ đợi.

-E(Explanation- Giải thích): *Giải thích về thủ thuật sẽ làm, các việc cần làm...*

Nội dung của giải thích thường bao gồm: can thiệp y khoa sắp làm, lợi và hại của nó, thời gian thực hiện, các tai biến có thể gặp, tiên lượng và theo dõi về sau.

Việc này giúp bệnh nhân hiểu được vì sao chúng ta cần làm việc này và những tác động của nó trên sức khỏe của mình.

-T (Thank you- Cảm ơn): *Cảm ơn vì người bệnh đã hợp tác.*

- Các bước của một cuộc giao tiếp:

(B1) Xin chào \Rightarrow (B2) Giới thiệu tên \Rightarrow (B3) Thông tin về thời gian \Rightarrow (B4)

Giải thích thủ thuật, những vấn đề liên quan \Rightarrow (B5) Cảm ơn sau khi kết thúc.

*** Khi tiếp xúc với người bệnh, người nhà người bệnh:**

Thực hiện trình tự theo các bước sau:

Xin chào+ Giới thiệu Họ tên, chức danh + Thông tin về thời gian + Giải những việc cần làm, sẽ làm + cảm ơn sau khi kết thúc.

(VD: Con xin chào ông/bà+ Con là Điều dưỡng Nguyễn Thị A là điều dưỡng phụ trách phòng bệnh số 01+ Sau đây (mấy giờ...)+ Con sẽ tiến hành tiêm thuốc cho ông/bà, thuốc tiêm cho ông ông/bà hôm nay là một loại kháng sinh giúp mau lành vết thương mong ông/bà phối hợp, trong quá trình tiêm và sau tiêm nếu các các biểu hiện bất thường như: khó chịu, đau bụng, buồn nôn, khó thở, tức ngực, mẩn ngứa... ông/ bà lập tức báo cho con nhé + Con cảm ơn ông/bà đã phối hợp).

*** Khi giao tiếp qua điện thoại:**

Alo + Giới thiệu tên + Chức danh + Thông tin về thời gian chờ người cần gặp + Thông tin liên quan khác + Cảm ơn, xin chào.

(VD: Alo + Tôi là bác sỹ Lan ở khoa Phụ sản đây+ Bây giờ cho tôi xin được gặp Bác sỹ Ngọc trưởng khoa Nội tổng hợp để trao đổi về...+ Cảm ơn, xin chào).

- Người nghe điện thoại nhắc điện thoại giữa hồi chuông thứ 2 và thứ 3, giữ gương mặt tươi cười, nếu cần có giấy bút để ghi lại thông tin. Xác nhận lại thông tin. Luôn để khách cúp máy trước. Không được đập máy khi cúp máy.

***Khi giao tiếp bằng văn bản:**

- Sử dụng văn viết phù hợp, trang trọng. Diễn đạt rõ ràng và ngắn gọn
- Gửi đến khách hàng phải đủ chức danh và họ tên
- Không lỗi chính tả. Mục in, hình thức bản in, bao thư sạch đẹp
- Kiểm tra thông tin trước khi gửi.

*** Giao tiếp của người đứng tiếp đón hoặc hướng dẫn người bệnh:**

- Tư thế đứng: hai tay đưa về phía trước bụng, cánh tay khép hờ, bàn tay thẳng, các ngón khép hờ, đầu hơi cúi phối hợp với động tác gặp người cúi xuống khoảng 15⁰.

- Khi hướng dẫn: một tay để trước bụng, cánh tay khép hờ, một tay đưa cả bàn tay để chỉ, hướng dẫn cho khách hàng.

****Thực hiện Văn hóa cảm ơn trong đơn vị:***

Cảm ơn chính là một cách thể hiện tình cảm, lối ứng xử lịch sự, lễ phép, biết tôn trọng đến những người xung quanh mình. Văn hóa cảm ơn chính là nét đẹp vốn có của một con người, tuy nhiên nó lại được xây dựng từ những hành vi của chính bản thân mình. Mặc dù nó chỉ là những hành vi nhỏ nhặt nhưng lại có thể đánh giá được phẩm chất của một con người.

Nói Xin cảm ơn khi:

- Ngay khi kết thúc một công việc.
- Khi kết thúc quá trình chăm sóc, thực hiện thủ thuật.
- Khi người bệnh ra viện, chuyển khoa.

Trên đây là quy định tiêu chuẩn giao tiếp, ứng xử của nhân viên y tế trong bệnh viện của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa. Yêu cầu các đơn vị khoa, phòng nghiêm túc thực hiện ./.