

Số: 150 /KH ĐD - BV

Bắc Gianh, ngày 11 tháng 3 năm 2026

KẾ HOẠCH
KIỂM TRA, GIÁM SÁT CÔNG TÁC ĐIỀU DƯỠNG QUÝ I NĂM 2026

- Căn cứ Thông tư 31/2021/TT-BYT ngày 28 tháng 12 năm 2021 về việc quy định hoạt động điều dưỡng trong bệnh viện;
- Căn cứ kế hoạch số 30/2026/KH- BV, ngày 14/01/2026 Bệnh viện đa khoa khu vực Bắc Quảng Trị về kế hoạch hoạt động bệnh viện năm 2026;
- Căn cứ kế hoạch số 138/KH-BV-HĐDD, ngày 09/3/2026 Bệnh viện đa khoa khu vực Bắc Quảng Trị về kế hoạch hoạt động điều dưỡng năm 2026;
- Căn cứ quy chế hoạt động bệnh viện đa khoa khu vực Bắc Quảng Trị;
- Căn cứ tình hình thực tế của Bệnh viện ĐKKV Bắc Quảng Trị, Phòng Điều dưỡng xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát công tác điều dưỡng năm 2026 như sau:

I. Mục đích

- Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện tốt các nhiệm vụ chăm sóc Điều dưỡng quy định tại thông tư số 31/2021/TT-BYT
- Đảm bảo an toàn người bệnh
- Nâng cao chất lượng chăm sóc người bệnh
- Nâng cao chất lượng bệnh viện

II. Nội dung thực hiện

1. Nội dung giám sát :

TT	Nội dung giám sát	Khoa Được giám sát
1	Đo dấu hiệu sinh tồn, vận chuyển người bệnh	Khoa Khám bệnh, khoa GMPT
2	Thay băng rửa vết thương, Tiêm an toàn	Khoa phụ sản, Khoa LCK, Khoa Ngoại TH
3	XQ ngực thẳng	Khoa CĐHA&TDCN
4	Quy trình lấy mẫu	Khoa xét nghiệm
5	Tiêm an toàn	Khoa Nội TH, Khoa Nội TM-LK, Khoa Nhi, Khoa GMPT, Khoa CC-HSTC&CĐ, Khoa TN, Khoa YHDT&PHCN

6	Kỹ năng giao tiếp ứng xử theo nguyên tắc aidet	Tất cả các khoa , lồng ghép khi thực hiện các quy trình kỹ thuật
---	--	--

2. Công cụ giám sát: Quan sát mô tả trực tiếp theo bảng kiểm (Quy trình KT bộ Y tế ban hành, phụ lục kèm theo)

3. Đối tượng giám sát: Điều dưỡng viên - Hộ Sinh - KTV

4. Thời gian giám sát: Từ 17/3/2026 - 20/3/2026

III. Tổ chức thực hiện

1. Kiểm tra, giám sát thường quy

- Điều dưỡng trưởng đi buồng kiểm tra, nhắc nhở Điều dưỡng - Kỹ thuật viên thực hiện đúng nhiệm vụ chuyên môn.

- Phòng Điều dưỡng phối hợp với các Điều dưỡng trưởng khoa đi kiểm tra chéo các khoa theo Bộ bảng kiểm ban hành.

2. Kiểm tra, giám sát đột xuất

- Theo yêu cầu của lãnh đạo bệnh viện

- Phòng Điều dưỡng kiểm tra đột xuất khi có sự việc liên quan đến công tác Điều dưỡng.

IV. Kế hoạch giám sát chi tiết

Tổ: Giám sát định kỳ

Tổ 1:

STT	Họ và tên	Chức vụ	Công cụ Giám sát
1	Trần Thị Thiên	Nv Phòng ĐD	Bảng Kiểm
2	Trương Thị Thanh Diệu	ĐDT Khoa CCHSTC-CĐ	Bảng Kiểm
3	Trần Thị Thúy	ĐDT Khoa TN	Bảng Kiểm
4	Nguyễn Thị Hồng Sâm	ĐDT Khoa Ngoại TH	Bảng Kiểm
5	Ngô Hữu Hoàng	KTV Khoa CDHA-TDCN	Bảng Kiểm

Tổ 2:

STT	Họ và tên	Chức vụ	Công cụ Giám sát
1	Trần Thị Tú	Nv Phòng ĐD	Bảng Kiểm
2	Trần Thị Thủy	ĐDT GMPT	Bảng Kiểm
3	Nguyễn Thị Thu Thủy	ĐDT Khoa Nhi	Bảng Kiểm
4	Cao Thị Hoa Hồng	ĐDT Khoa YHDT&PHCN	Bảng Kiểm
6	Hoàng Thị Minh	KTV Khoa Xét Nghiệm	Bảng Kiểm

Tổ 3:

STT	Họ và tên	Chức vụ	Công cụ Giám sát
1	Nguyễn Thị Thu Hương	Nv Phòng ĐD	Bảng Kiểm
2	Nguyễn Hoàng Yến	ĐDT Khoa Nội TM-LK	Bảng Kiểm
3	Nguyễn Thị Ngọc Châu	ĐDT Khoa Nội TH	Bảng Kiểm
4	Nguyễn Thị Hoa	ĐDT Khoa LCK	Bảng Kiểm

Tổ : Giám sát thường xuyên

STT	Họ và tên	Chức vụ	Công cụ Giám sát
1	Nguyễn An Bảo Chinh	TP Điều Dưỡng	Bảng Kiểm
2	Trần Thị Thiên	Nv Phòng ĐD	Bảng Kiểm
3	Trần Thị Tú	Nv Phòng ĐD	Bảng Kiểm
4	Nguyễn Thị Thu Hương	Nv Phòng ĐD	Bảng Kiểm
5	Phan Thị Hiền	ĐDT Khoa Nội TH	Bảng Kiểm
6	Nguyễn Hoàng Yến	ĐDT Khoa Nội TM-LK	Bảng Kiểm
7	Cao Thị Hoa Hồng	ĐDT Khoa YHDT-PHCN	Bảng Kiểm
8	Trần Thị Thúy	ĐDT Khoa TN	Bảng Kiểm
9	Nguyễn Thị Phúc Hòa	ĐDT Khoa Phụ Sản	Bảng Kiểm
10	Nguyễn Thị Hoa	ĐDT Khoa LCK	Bảng Kiểm
11	Nguyễn Thị Hồng Sâm	ĐDT Khoa Ngoại TH	Bảng Kiểm
12	Nguyễn Thị Thu Thủy	ĐDT Khoa Nhi	Bảng Kiểm
13	Trần Thị Thủy	ĐDT Khoa GMPT	Bảng Kiểm
14	Trương Thị Thanh Diệu	ĐDT Khoa CC-HSTC&CD	Bảng Kiểm
15	Hoàng Thị Minh	KTV Khoa Xét Nghiệm	Bảng Kiểm
16	Ngô Hữu Hoàng	KTV Khoa CDHA-TDCN	Bảng Kiểm
17	Nguyễn Thị Ngọc Châu	ĐDT Khoa Khám Bệnh	Bảng Kiểm
18	Nguyễn Thị Thuần	ĐDT Khoa KSNK	Bảng Kiểm

IV. LỊCH GIÁM SÁT

- Thời gian buổi sáng: 8h - 10h30

- Thời gian buổi chiều: 14h - 16h30

Ngày	Thời gian	Tổ 1	Tổ 2	Tổ 3
17/3/2026	Sáng	Phụ Sản	LCK	Ngoại TH
	Chiều	CDHA&TDCN	Nội TM-LK	GMPT
18/3/2026	Sáng	Nhi	Truyền Nhiễm	Nội TH
	Chiều	KKB	CC-HSTC&CD	YHDT&PHCN

19/3/2026	Sáng		Xét Nghiệm	
-----------	------	--	------------	--

VI. Phân công nhiệm vụ

1. Phòng điều dưỡng

- Xây dựng kế hoạch, bộ bảng kiểm kiểm tra, giám sát công tác Điều dưỡng - Hộ sinh - Kỹ thuật viên và trình ban Giám đốc phê duyệt.
- Phân công lịch kiểm tra, thống kê và báo cáo kết quả cho Ban Giám đốc

2. Các khoa lâm sàng và cận lâm sàng

Điều dưỡng trưởng tham gia công tác kiểm tra theo đúng lịch phân công của phòng Điều dưỡng.

Trên đây là lịch kế hoạch kiểm tra, giám sát công tác điều dưỡng Quý I năm 2026 của Bệnh viện ĐKKV Bắc Quảng Trị. Đề nghị các khoa/phòng liên quan phối hợp, nghiêm túc triển khai thực hiện.

DUYỆT LÃNH ĐẠO
Phó Giám Đốc

PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG
Trưởng Phòng

Lê Thị Lệ Thu

Nguyễn An Bảo Chinh

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
 - Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, Phòng ĐD.

BỆNH VIỆN ĐKKV BẮC QUẢNG TRỊ
PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG

BẢNG KIỂM ĐÁNH GIÁ MŨI TIÊM AN TOÀN

THÔNG TIN CHUNG

Mục đích mũi tiêm: Điều trị bệnh Phòng bệnh

Khác (Ghi cụ thể):.....

Kỹ thuật tiêm:

Tiêm bắp Tiêm trong da

Tiêm tĩnh mạch Tiêm dưới da

Khác (Ghi cụ thể):.....

Thuốc tiêm:

Kháng sinh Khác (Ghi cụ thể):.....

Vitamin

CÁC TIÊU CHÍ THIẾT YẾU ĐÁNH GIÁ MŨI TIÊM AN TOÀN

STT	NỘI DUNG	Có	Không
1	Sử dụng xe khi đi tiêm		
2	Trên xe tiêm có hộp chống sốc (Đủ cơ số thuốc và dụng cụ theo quy định)		
	Đủ dụng cụ		
	Đủ thuốc		
	Có phác đồ chống sốc của Bộ y tế		
3	Bơm kim tiêm đảm bảo vô khuẩn		
	Trong bao gói nguyên vẹn		
	Còn hạn sử dụng		
4	Rửa tay/ sát khuẩn tay trước khi thực hiện mũi tiêm		
5	Đảm bảo vô khuẩn		
	Sát khuẩn nắp lọ/ đầu ống thuốc/ nước cất		
	Sát khuẩn vị trí tiêm		
	Đảm bảo thân kim tiêm vô khuẩn		
6	Mũi tiêm đảm bảo 5 đúng		
	Đúng người bệnh		
	Đúng thuốc		
	Đúng liều dùng		
	Đúng đường dùng		
	Đúng thời gian		

7	Tiêm đúng kỹ thuật		
	Đúng vị trí tiêm		
	Đúng góc độ		
	Đúng độ sâu kim tiêm		
8	Không dùng hai tay đẩy lại nắp kim tiêm		
9	Kim tiêm nhiễm khuẩn cô lập ngay vào hộp/ lọ kháng khuẩn quy chuẩn		
10	Rửa tay/ sát khuẩn tay sau khi kết thúc mũi tiêm		

....., ngày tháng năm 2025

Người giám sát

Xác nhận của khoa

BỆNH VIỆN ĐKKV BẮC QUẢNG TRỊ
PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG

QUY TRÌNH KỸ THUẬT ĐO DẤU HIỆU SINH TỒN
(Mạch, nhiệt độ, huyết áp, nhịp thở)

Họ và tên người thực hiện quy trình: Khoa:

..... Ngày kiểm tra/Giám sát:

STT	Các bước tiến hành	Có	Không
1	Điều dưỡng rửa tay, đội mũ, đeo khẩu trang		
2	Chuẩn bị dụng cụ: xe đẩy, nhiệt kế, ống nghe + huyết áp, đồng hồ đếm mạch, hộp bông cotton, panh/trụ cầm panh vô khuẩn, gối kê tay, thùng rác thải theo quy định.		
3	Chuẩn bị người bệnh: Thông báo, động viên, giải thích cho người bệnh, để người bệnh nằm nghỉ trước 15 phút.		
4	Kiểm tra đối chiếu người bệnh		
5	Đo nhiệt độ		
	Nhiệt kế bầm trán: Kiểm tra thông số, đưa về cài đặt ban đầu, hướng nhiệt kế về trán và cách trán người bệnh 2 – 3 cm và bầm nút đo(Tránh tầm mắt người bệnh)		
	Nhiệt kế thủy ngân: -Lau khô hố nách. Lau khô và vẩy nhiệt kế dưới 35°, đặt bầu thủy ngân giữa hõm nách chéch theo hướng vú, khép cánh tay vào thân và đặt cẳng tay người bệnh lên bụng.		
6	Đếm mạch		
	Kê gối dưới cổ tay người bệnh		
	Đặt nhẹ 3 ngón tay(trỏ, giữa, áp út) lên động mạch cổ tay người bệnh, đếm mạch trong 1 phút, ghi lại kết quả.		
7	Đo nhịp thở: Đặt tay như đếm mạch, quan sát lồng ngực di động, đếm mạch trong 1 phút, ghi lại kết quả.		
8	Đo huyết áp		
	Vén tay áo người bệnh lên tới nách, đặt máy huyết áp ngang ngực người bệnh.		

	Cuốn băng vải cách nếp gấp khủy tay từ 3-5cm Tìm động mạch, đặt ống nghe, bơm hơi, khi mạch hết đập bơm thêm 30mmHg, xả hơi từ từ và xác định huyết áp tối đa, tối thiểu		
	Xả hết hơi, tháo băng vải cho vào hộp và ghi kết quả huyết áp.		
9	Lấy nhiệt kế, đọc kết quả, xử lý nhiệt kế.		
10	Thu dọn dụng cụ và ghi kết quả vào bảng theo dõi.		
Tổng cộng			

Nhận xét của đoàn kiểm tra:

.....

.....

.....

.....

.....

XÁC NHẬN CỦA KHOA

NGƯỜI GIÁM SÁT

BỆNH VIỆN ĐKKV BẮC QUẢNG TRỊ
PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG

BẢNG KIỂM
KỸ THUẬT THAY BĂNG VÀ RỬA VẾT THƯƠNG

TT	Nội dung	Có	Không
	* Chuẩn bị người bệnh		
1	Xem y lệnh và đối chiếu với người bệnh		
2	Giải thích, động viên người bệnh yên tâm		
	* Chuẩn bị người điều dưỡng		
3	Điều dưỡng có đủ mũ, áo, khẩu trang, rửa tay thường quy.		
	* Chuẩn bị dụng cụ		
4	Khay chữ nhật: kéo, băng dính hoặc băng cuộn, 2 đôi găng tay		
5	Dung dịch rửa vết thương, cốc đựng dung dịch rửa vết thương.		
6	Hộp dụng cụ rửa vết thương vô khuẩn: 2 kim Kose, 2 kẹp phẫu tích, 1 kéo.		
7	Hộp vô khuẩn: gạc miếng, gạc củ ấu.		
8	Chậu đựng dung dịch khử khuẩn, nilon, túi đựng đồ bẩn.		
	Kỹ thuật tiến hành		
9	Điều dưỡng mang găng, trái nilon, đặt người bệnh nằm tư thế thuận lợi, bộc lộ vết thương.		
10	Đặt túi đựng đồ bẩn, tháo băng cũ, nhận định tình trạng vết thương, thay găng.		
11	Điều dưỡng mang găng, rửa sạch xung quanh vết thương (từ mép vết thương ra ngoài)		
12	Thấm dung dịch, rửa từ giữa vết thương ra mép, rửa đến khi sạch		
13	Thấm khô, đặt gạc phủ kín vết thương băng lại hoặc để thoáng theo chỉ định.		
	Thu dọn dụng cụ.		
14	Thu dọn dụng cụ, tháo găng, rửa tay, ghi phiếu chăm sóc.		

Ngày Tháng Năm 2025

XÁC NHẬN CỦA KHOA

NGƯỜI GIÁM SÁT

BỆNH VIỆN ĐKKV BẮC QUẢNG TRỊ
PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG

BẢNG KIỂM
KỸ THUẬT CHỤP X-QUANG NGỰC THẲNG

Khoa:

Người thực hiện:

TT	Thang điểm	Hệ số	Điểm		
			2	1	0
CHUẨN BỊ					
1	Bác sĩ chuyên khoa, kỹ thuật viên mang trang phục y tế đầy đủ, gọn gàng, sạch sẽ.				
2	Chuẩn bị NB: - Gọi người bệnh vào phòng chụp, xác định đúng người bệnh, tiếp xúc, giải thích, hướng dẫn người bệnh bộc lộ vùng cần chụp, tháo đồ trang sức nếu có.				
3	Chuẩn bị dụng cụ: - Kiểm tra tình trạng hoạt động của máy Xquang. - Cassett 30 x 40cm, lưới chống mờ, lá chắn chì. - Họ tên người bệnh, ngày tháng năm chụp, dấu bên cần chụp. - Áo chì, liều kế cá nhân.				
THỰC HIỆN					
4	- Đặt dọc phim trên giá chụp, chỉnh đường dọc của tia x vào giữa phim theo chiều dọc				
5	- Hướng dẫn người bệnh đứng áp ngực vào giá chụp, chiều thế (Sau- Trước), 2 tay chống hông, ép sát 2 tay vào giá để tách xương bả vai ra khỏi lồng ngực.				
6	- Điều chỉnh tia trung tâm khu trú vào ngang đốt sống D6 đối với người bình thường hoặc D8 đối với người béo. - Bóng Xquang chiếu ngang vuông góc với phim.				
7	- Khoảng cách bóng phim 1.5m. Khu trú trùm tia x.				
8	- Nhập thông tin người bệnh vào máy tính, chọn trình chụp. - Điều chỉnh thông số kỹ thuật phù hợp với người bệnh				
9	- Yêu cầu người bệnh giữ nguyên tư thế. - Đóng cửa phòng chụp rồi phát tia.				
10	- Chụp xong hướng dẫn người bệnh ra phòng chờ kết quả hoặc về khoa điều trị nếu người bệnh nội trú.				
11	- Điều chỉnh độ tương phản, sáng tối của phim. - Đối chiếu các tiêu chuẩn phim đạt yêu cầu.				
ĐÁNH GIÁ PHIM CHỤP ĐẠT YÊU CẦU					

12	<ul style="list-style-type: none"> - Chụp đứng thấy được túi hơi dạ dày. - Toàn bộ phổi: thấy được đỉnh phổi và góc sườn hoành hai bên. Xương bả vai nằm ngoài hai trường phổi. - Cân xứng: đầu trong của hai xương đòn đối xứng nhau qua đường giữa (đường liên gai sau các đốt sống). - Hít sâu tốt: thấy được vòm hoành dưới cung trước xương sườn 6-7 (cung sau xương sườn 10 nằm trên vòm hoành). - Nín thở tốt: đường bờ tim và cơ hoành rõ nét. 	2			
13	- Phim có đầy đủ thông tin người bệnh, đầu, ngày tháng năm chụp.				
14	- Phim có độ nét, độ tương phản, sạch sẽ, không bị xước.				
	Điểm từng cột				
	Tổng điểm (tối đa 30 điểm)				

XÁC NHẬN CỦA KHOA

Ngày Tháng Năm 2026

NGƯỜI GIÁM SÁT

BỆNH VIỆN ĐKKV BẮC QUẢNG TRỊ
PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG

BẢNG KIỂM
QUY TRÌNH KỸ THUẬT LẤY MÁU TĨNH MẠCH XÉT NGHIỆM

TT	NỘI DUNG	CÓ	KHÔNG
	Chuẩn bị người bệnh		
1	Xem chỉ định, đối chiếu với người bệnh.		
2	Thông báo về thủ thuật sắp làm, động viên người bệnh yên tâm, dặn người bệnh những điều cần thiết.		
	Chuẩn bị người Kỹ thuật viên.		
3	KTV có đầy đủ mũ, áo, khẩu trang, rửa tay thường quy.		
	Chuẩn bị dụng cụ		
4	Khay chữ nhật, trụ cắm 1 kim Kocher, bơm kim tiêm, găng tay.		
5	Hộp thuốc chống sốc.		
6	Cồn iod, cồn 70 ⁰ , 2 cốc đựng bông cồn.		
7	Gối kê tay, dây ga rô, túi đựng đồ bẩn, hộp đựng vật sắc nhọn.		
8	Giá đựng ống nghiệm, ống nghiệm có dán mã người bệnh		
	Kỹ thuật tiến hành		
9	Đề người bệnh ở tư thế thích hợp , KTV mang găng.		
10	Bộc lộ, xác định vị trí lấy máu.		
11	Đặt gối kê tay, buộc ga rô lên trên vị trí lấy máu từ 3-5cm		
12	Sát khuẩn vị trí lấy máu bằng cồn iod, cồn 70 ⁰ .		
13	Chọc kim qua da vào tĩnh mạch, kéo nhẹ pítông cho máu tự chảy, lấy đủ lượng máu xét nghiệm.		
14	Tháo dây ga rô, rút kim tiêm, kéo chệch da, đặt bông vô khuẩn lên vị trí chọc kim để cầm máu.		
15	Tháo kim khỏi bơm tiêm, bơm máu từ từ vào ống nghiệm, lắc nhẹ(nếu có chất chống đông).		
16	Thu dọn dụng cụ		
17	Tháo găng, rửa tay		

Ngày Tháng Năm 2025

XÁC NHẬN CỦA KHOA

NGƯỜI GIÁM SÁT

BỆNH VIỆN ĐKKV BẮC QUẢNG TRỊ
PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG

BẢNG KIỂM
KỸ THUẬT VẬN CHUYỂN NGƯỜI BỆNH SAU PHẪU THUẬT
TỪ XE ĐẨY SANG GIƯỜNG ĐIỀU TRỊ

Khoa/Phòng: _____ Ngày: ____/____/____

Họ tên NB: _____ Mã NB: _____

I. CHUẨN BỊ

Stt	Nội Dung	Có	Không
1	Đối chiếu thông tin người bệnh (đúng người - đúng giường).		
2	Đánh giá mức độ tỉnh táo, hô hấp, tuần hoàn, dẫn lưu, đường truyền.		
3	Chuẩn bị tối thiểu 3 nhân viên (vị trí: đầu - thân - chân).		
4	Khóa bánh xe giường và xe đẩy.		
5	Điều chỉnh chiều cao xe đẩy và giường bằng nhau.		
6	Kiểm tra môi trường an toàn: sàn khô, không vướng chướng ngại vật.		

II. THỰC HIỆN

Stt	Nội Dung	Có	Không
7	Giải thích (nếu NB tỉnh), trấn an NB.		
8	Cố định toàn bộ dây dẫn: oxy, monitor, ống dẫn lưu, đường truyền.		
9	Phân công rõ vai trò từng nhân viên.		
10	Sử dụng ga kéo/ván trượt khi chuyển NB.		
11	Giữ thẳng trục cơ thể NB khi kéo chuyển.		
12	Bảo vệ đường thở (đặc biệt khi NB còn mê).		
13	Theo dõi mạch – nhịp thở – SpO ₂ trong khi chuyển.		
14	Không để tỳ đè lên vùng mổ hoặc kéo căng ống dẫn lưu.		

III. SAU THỰC HIỆN

Stt	Nội Dung	Có	Không
-----	----------	----	-------

15	<p>Đặt lại tư thế NB đúng theo phương pháp vô cảm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đối với NB gây tê: Nằm ngửa đầu kê 15-20° - Đối với NB gây mê : Nằm ngửa đầu nghiêng 1 bên hoặc cho người bệnh nằm ngửa có một gối mỏng lót dưới vai cho cổ và đầu ngửa ra sau. 		
16	Kiểm tra lại đường truyền, ống dẫn lưu, monitor.		
17	Đánh giá lại dấu hiệu sinh tồn.		
18	Nâng chấn giường, đảm bảo NB an toàn.		
19	Ghi hồ sơ đầy đủ quá trình chuyển NB.		

IV. NHẬN XÉT - KIẾN NGHỊ

NGƯỜI GIÁM SÁT

XÁC NHẬN CỦA KHOA

BỆNH VIỆN ĐKKV BẮC QUẢNG TRỊ
PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG

BẢNG KIỂM THỰC HIỆN KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ
THEO NGUYÊN TẮC AIDET

Người thực hiện: Khoa:

Nội dung thực hiện: Thời gian:

Stt	Nội dung	Lần quan sát				
		1	2	3	4	5
1	Hình thức, tác phong đúng quy định văn hóa Tâm Trí (quần áo, mũ, dày dép, tóc, trang sức, móng tay, ...)					
2	Chủ động quan sát và hỏi thăm về hoàn cảnh để nắm bắt được nhu cầu, tâm lý của người bệnh. Tạm ngưng việc làm để trao đổi với người bệnh/ NN.					
3	Acknowledge/ Chào hỏi – đặt mối quan hệ Chào hỏi, sử dụng kính ngữ xưng hô phù hợp					
4	Introduce/ Giới thiệu - Tự giới thiệu bản thân: Tên, vai trò, trách nhiệm - Nội dung khác nhằm tạo niềm tin: vị trí, kinh nghiệm làm việc, giới thiệu dịch vụ ...					
5	Duration/ Thông tin về thời gian - Thông báo với NB/NN về thời gian chờ đợi, thực hiện - Cho phép NB nói ra nhu cầu mong muốn về thời gian của họ và trả lời/ giải thích khả năng đáp ứng					
6	Explain/ Giải thích - Giải thích toàn bộ và từng bước nội dung/ kỹ thuật - Hỏi NB/NN có cần hỗ trợ gì nữa trước khi kết thúc - Trả lời các câu hỏi của NB/NN và cho họ biết làm thế nào để gọi/tìm bạn					
7	Thank/ Cảm ơn - Thông báo kết thúc. - Nói lời cảm ơn.					
8	Sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, tế nhị, quen thuộc, dễ hiểu Sử dụng câu hỏi đóng mở hợp lý					
9	Thái độ: - Luôn lắng nghe và không ngắt ngang lời người bệnh - Thể hiện được thái độ đồng cảm, trấn an, chia sẻ - Khuyến khích NB nói về mong muốn nguyện vọng của họ					
10	Dùng các phương tiện, tài liệu phù hợp (nếu cần)					

TỔNG ĐIỂM					
------------------	--	--	--	--	--

Quy định đánh giá:

Mỗi nội dung đánh giá đạt được 01 điểm, không đạt đánh giá 0 điểm, tổng 10 điểm

....., ngày tháng ... năm

NGƯỜI ĐÁNH GIÁ

(Ký và ghi rõ họ tên)