

Số: /KH - TTYT

Tân Uyên, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH

Tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế về "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh" và Quy tắc ứng xử năm 20223

Căn cứ Quyết định 2151/QĐ-BYT, ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế về Phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện “ Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng dẫn tới sự hài lòng của người bệnh”

Căn cứ thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 của Bộ Y tế 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 1998/QĐ-SYT ngày 20/12/2021 của Sở Y tế Lai Châu về việc ban hành quy định về phân cấp quản lý công tác tổ chức bộ máy, biên chế và công chức, viên chức người lao động cho các đơn vị trực thuộc Sở Y tế;

Thực hiện Kế hoạch số: 48/KH-SYT ngày 13/03/2023 của Sở Y tế về Triển khai thực hiện Quy chế dân chủ, Quy tắc ứng xử năm 2023;

Trung tâm Y tế huyện Tân Uyên xây dựng Kế hoạch hoạt động như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai đầy đủ các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” nhằm thay đổi nhận thức, thái độ, phong cách phục vụ người bệnh của cán bộ y tế, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ, củng cố niềm tin và sự hài lòng người bệnh.

- Tạo điều kiện tốt, thuận lợi để giúp người dân tiếp cận các dịch vụ y tế; xây dựng hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế Trung tâm Y tế huyện Tân Uyên.

- Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức, thái độ, hành vi ứng xử, giao tiếp trong thực hiện nhiệm vụ của viên chức, người lao động tại Trung tâm Y tế huyện Tân Uyên.

- Tăng cường trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và mỗi cá nhân trong việc triển khai thực hiện quy tắc ứng xử, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức và thái độ, tác phong, lề lối làm việc, hành vi ứng xử của cán bộ, công

chức, viên chức và người lao động, đảm bảo công khai, minh bạch trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ; góp phần nâng cao chất lượng công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân; củng cố niềm tin của nhân dân đối với ngành y tế.

- Tăng cường hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc tổ chức, triển khai thực hiện nhiệm vụ, công vụ đối với viên chức, người lao động xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm nội quy, quy chế dân chủ của cơ quan, đơn vị đã ban hành.

2. Yêu cầu

- Phấn đấu 100% khoa, phòng, trạm y tế xã thị trấn, cán bộ, viên chức, người lao động trong các cơ quan được quán triệt và thực hiện nghiêm những quy định trong quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Duy trì thành nề nếp, thường xuyên phù hợp với tình hình thực tế của các đơn vị.

3. Mục tiêu

- Trên 80% CB,VC, NLĐ tham gia tập huấn Kỹ năng giao tiếp, ứng xử dành cho cán bộ y tế.

- 100% nhân viên y tế ký cam kết với lãnh đạo Khoa/Phòng về việc thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

- 100% lãnh đạo Khoa/Phòng ký cam kết với lãnh đạo Bệnh viện về việc thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

- 100% cán bộ, viên chức, người lao động thực hiện đúng quy định về Quy tắc ứng xử của viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Kiện toàn Ban Chỉ đạo và tổ chức triển khai thực hiện

Thực hiện theo hướng dẫn tại Quyết định số: 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế, Trung tâm Y tế thành lập Ban Chỉ đạo “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2023 của Bệnh viện gồm có 16 thành viên.

Thời gian thực hiện: Quý II/2023.

2. Tổ chức Hội nghị triển khai và ký cam kết thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”

- Mục đích:

+ Nhằm nâng cao nhận thức, thái độ, phong cách phục vụ người bệnh, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ

y tế của viên chức, người lao động trong bệnh viện đối với người bệnh, gia đình người bệnh.

+ Tạo điều kiện để người dân tiếp cận thuận lợi các dịch vụ y tế; qua đó củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh đối với ngành y tế.

- Thành phần tham dự: Ban Giám đốc TTYT; Chủ tịch Công đoàn TTYT; Lãnh đạo Khoa/Phòng; Trưởng trạm y tế xã, cán bộ, viên chức, người lao động của TTYT.

- Thời gian: Quý I/2023.

3. Nâng cao hiệu quả việc thực hiện Quy tắc ứng xử gắn với phong trào văn hóa nơi công sở

- Hằng tháng, đánh giá về kết quả thực hiện quy tắc trong buổi sinh hoạt chuyên môn. Nghiêm túc, kịp thời nhắc nhở, phê bình, chấn chỉnh các cán bộ, viên chức, người lao động vi phạm (là tiêu chí đánh giá xếp loại cán bộ, viên chức, người lao động).

- Ứng dụng rộng rãi công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan gắn với thực hiện cải cách hành chính, đẩy mạnh việc cung cấp dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4 đáp ứng mục tiêu cải cách hành chính và xây dựng chính phủ điện tử.

- Định kỳ tổ chức đánh giá, nêu gương những tấm gương thực hiện tốt, tổ chức khen thưởng cho những tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy tắc ứng xử, phê bình những cá nhân có thái độ, hành vi ứng xử trái với quy tắc và có biện pháp xử lý kịp thời đối với những cá nhân cố tình vi phạm.

- Tổ chức sơ kết, tổng kết việc thực hiện quy tắc ứng xử của Thành phố gắn với Hội nghị công chức, viên chức, người lao động hằng năm của cơ quan.

4. Tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho viên chức, người lao động bệnh viện

- Mục đích: nâng cao kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử trong các tình huống giao tiếp với người bệnh, với nhân dân.

- Chương trình tập huấn và tài liệu tập huấn: xây dựng trên cơ sở tham khảo kế hoạch, nội dung, chương trình, tài liệu của Bộ Y tế, Sở Y tế.

- Thành phần tham dự tập huấn: 100% viên chức, người lao động của đơn vị.

- Thời gian dự kiến tháng 11 năm 2019.

- Dự kiến mở 2 lớp tập huấn: 01 lớp dành cho cán bộ y tế tại các TYT xã, thị trấn; 01 lớp dành cho cán bộ y tế tại các khoa, phòng.

- Kinh phí dự kiến: 70 triệu đồng (Có kế hoạch và dự trù kinh phí cụ thể sau).

5. Công tác truyền thông 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”

- Đối tượng truyền thông: Viên chức, người lao động tại Trung tâm Y tế Tân Uyên, người bệnh, gia đình người bệnh và nhân dân.

- Nội dung tuyên truyền: Kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử trong các tình huống giao tiếp với người bệnh, với nhân dân. Tập trung nêu gương các tập thể

điển hình, gương người tốt, việc tốt của cán bộ y tế đối với phong cách, thái độ phục vụ người bệnh. Phê phán những hành vi không tốt trong ứng xử của cán bộ y tế với người bệnh và gia đình người bệnh.

- Hình thức: Lòng ghép trong các cuộc họp giao ban, sinh hoạt chuyên môn tại Trung tâm, treo băng rôn khẩu hiệu ngắn gọn, dễ nhớ, dễ hiểu, dễ thực hiện tại các TYT và chạy băng LED điện tử tại TTYT.

- Thời gian thực hiện: Được triển khai duy trì thường xuyên trong năm.

6. Tổ chức các hoạt động “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”

- Kiện toàn Tổ công tác xã hội nhiệm vụ được quy định tại Điều 2 Thông tư 43/2015/TT-BYT ngày 26/11/2015 của Bộ Y tế.

- Tiếp tục thực hiện trang phục y tế của nhân viên y tế: Thực hiện theo Thông tư 45/2015/TT-BYT ngày 30/11/2015 của Bộ Y tế; đồng thời từng cán bộ y tế cam kết nghiêm túc thực hiện đúng các quy định về trang phục y tế. Thời gian thực hiện trong quý I năm 2023.

- Tiếp tục triển khai, kiện toàn, hoàn thiện “đường dây nóng” theo Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế về tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng.

- Tiếp tục thực hiện hòm thư góp ý: triển khai đặt hòm thư và xử lý thư góp ý theo quy định tại thông tư số 25/TT-BYT ngày 01/10/2015 của Bộ Y tế quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế.

- Tiếp tục triển khai Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”: Chi đoàn cơ sở Trung tâm Y tế tổ chức Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh”; câu lạc bộ Thầy thuốc trẻ huyện Tân Uyên khám cấp phát thuốc miễn phí cho người bệnh.

- Xây dựng phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực.

+ Xây dựng khẩu hiệu hoặc thông điệp ngắn gọn, dễ nhớ, dễ thực hiện phù hợp với thực tế bệnh viện theo tinh thần chỉ đạo và hướng dẫn của Bộ Y tế đảm bảo các khoa, phòng, bệnh viện đều có khẩu hiệu: “Bệnh nhân đến đón tiếp niềm nở, Bệnh nhân ở chăm sóc tận tình, Bệnh nhân về dặn dò chu đáo”.

+ Phòng Điều dưỡng triển khai nhiều hình thức, chú trọng tổ chức thường xuyên các hội thi cấp bệnh viện cho mọi đối tượng về quy tắc ứng xử, văn hóa giao tiếp.

+ Công đoàn cơ sở TTYT phát động phong trào Thi đua “Tích cực rèn luyện Y đức, tinh luyện y thuật”; xây dựng người cán bộ y tế với “Nụ cười từ trái tim”, có thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực.

+ Tại các Khoa, Phòng trong bệnh viện: Trưởng Khoa/Phòng cùng với tổ chức Đảng, công đoàn, đoàn thanh niên, thảo luận, đưa ra những biện pháp cụ

thể, khắc phục những hành vi ứng xử không tốt của từng cán bộ y tế trong khoa, phòng với người bệnh như: thờ ơ, cáu gắt, hách dịch, cửa quyền, có biểu hiện gọi ý nhận tiền, quà, gây phiền hà cho người bệnh.

+ Triển khai các biện pháp kiểm tra, giám sát hàng năm gắn với chất lượng hoạt động của bệnh viện và chất lượng hoạt động công đoàn tại đơn vị.

+ Ban hành chế tài xử lý vi phạm cụ thể đưa vào quy chế hoạt động của Trung tâm.

7. Công tác kiểm tra, giám sát và khen thưởng, xử lý vi phạm

- Ban Chỉ đạo chủ động tổ chức kiểm tra, giám sát việc tổ chức thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

- Thời gian kiểm tra, giám sát: Hàng quý và duy trì thường xuyên.

- Công tác thi đua khen thưởng, xử lý vi phạm:

Kịp thời biểu dương, khen thưởng dưới mọi hình thức nhằm khuyến khích, động viên các tập thể, cá nhân thực hiện tốt các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của viên chức y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh”, được người dân khen ngợi qua ý kiến trực tiếp, qua hộp thư góp ý, đường dây nóng...

8. Công tác thông tin, báo cáo, tổ chức sơ kết, tổng kết

- Tổ chức sơ kết, tổng kết việc triển khai thực hiện; xử lý các trường hợp vi phạm quy tắc ứng xử theo phản ánh của nhân dân qua phản ánh trực tiếp hoặc các kênh thông tin, qua hộp thư góp ý, đường dây nóng, qua thanh tra kiểm tra...; cam kết kiên quyết xử lý nghiêm minh những cá nhân vi phạm Quy tắc ứng xử, gây hậu quả.

- Ban Chỉ đạo có trách nhiệm báo cáo kết quả triển khai thực về Sở Y tế theo quy định.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tổ chức cán bộ, các phòng chức năng có liên quan cùng Ban Chỉ đạo xây dựng và triển khai kế hoạch đến toàn thể các khoa phòng trạm y tế và cán bộ, viên chức, người lao động của đơn vị. Kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc thực hiện kế hoạch thường xuyên, liên tục.

2. Các khoa, phòng, trạm y tế có trách nhiệm triển khai đầy đủ các nội dung trong kế hoạch, báo cáo Ban chỉ đạo theo quy định.

3. Hội đồng thi đua khen thưởng và kỷ luật Trung tâm xây dựng chế tài thi đua, khen thưởng; khen thưởng kịp thời các tập thể, cá nhân thực hiện tốt các nội dung “Đổi mới tác phong, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”; thực hiện quy định về Quy tắc ứng xử và chế tài xử lý vi phạm để xử lý nghiêm minh.

4. Phòng Tổ chức – Hành chính phối hợp Công đoàn cơ sở TTYT tổ chức Hội nghị triển khai và ký cam kết thực hiện “Đổi mới tác phong, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” giữa Giám đốc TTYT và lãnh đạo các Khoa/Phòng/ TYT.

5. Chi đoàn cơ sở TTYT; và câu lạc bộ thầy thuốc trẻ có trách nhiệm phối hợp trong việc triển khai có hiệu quả Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”

6. Phòng Dân số - Truyền thông và giáo dục sức khỏe: Triển khai thực hiện công tác truyền thông trong toàn đơn vị.

7. Kinh phí dự trù 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” năm 2023 là: 100.000.000 đ (Một trăm triệu đồng)/.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (B/c);
- Ban Giám đốc TTYT (B/c);
- BCH Công đoàn; Đoàn thanh niên;
- Các Khoa, Phòng; TYT xã, thị trấn;
- Lưu: VT, TC-HC.

GIÁM ĐỐC

Trịnh Đình Hòa