

Số: 29 /KH - TTYT

Sin Hồ, ngày 07 tháng 2 năm 2020

KẾ HOẠCH

Tiếp tục 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" gắn với xây dựng cơ sở y tế "Xanh - Sạch - Đẹp", giảm thải chất thải nhựa năm 2020

Căn cứ Quyết định số 1985/QĐ-SYT ngày 28/12/2018 của Sở Y tế Lai Châu Ban hành Quy định về phân cấp quản lý công tác tổ chức bộ máy, biên chế và công chức, viên chức cho các đơn vị trực thuộc Sở Y tế;

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 tới sự hài lòng của người bệnh";

Căn cứ Quyết định 3638/QĐ-BYT, ngày 15/7/2016 của Bộ Y tế về Phê duyệt Kế hoạch triển khai cơ sở y tế "Xanh-Sạch-Đẹp";

Nhằm nâng cao chất lượng bệnh viện, đáp ứng nhu cầu khám, chữa bệnh của người dân trên địa bàn huyện;

Trung tâm Y tế huyện Sin Hồ 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" và xây dựng cơ sở y tế "Xanh-Sạch-Đẹp" 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 môi trường bệnh viện sạch, đẹp, thân thiện.

- 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 Sin Hồ.

- Tiếp tục thực hiện tốt công tác tuyên truyền giáo dục, vận động viên chức y tế cùng cộng đồng xã hội thực hiện tốt văn hóa giao tiếp ứng xử trong khám bệnh, chữa bệnh.

2. Yêu cầu

- Trưởng, phó các khoa, phòng, đội của Trung tâm Y tế Sin Hồ và Trung tâm Y tế Sin Hồ (Cơ sở 2), Trạm Y tế xã, thị trấn nghiêm túc triển khai đến từng nhân viên trong bộ phận.

3. Mục tiêu

- 100% CB,VC, NLD 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% cơ sở Y tế trên địa bàn huyện Sìn Hồ triển khai cơ sở Y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”.

- 100% công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở Y tế được tập huấn và thực hiện các nội dung về cơ sở Y tế “Xanh - Sạch-Đẹp”.

-100% Trưởng/phó các Khoa, Phòng, TYT xã ký cam kết thực hiện giảm thải chất thải nhựa với Giám đốc Trung tâm.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

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

Tiếp tục kiện toàn Ban chỉ đạo “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” gắn với xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch-Đẹp” và giảm thải chất thải nhựa.

Ban chỉ đạo gồm có 16 thành viên, Trưởng ban chỉ đạo là Giám đốc Trung tâm, Phó trưởng ban là Chủ tịch Công đoàn, các thành viên là trưởng, phó các khoa, phòng.

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” gắn với xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch-Đẹp” và giảm thải chất thải nhựa

- 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.

+ Hạn chế chất thải nhựa trong đơn vị y tế, nâng cao ý thức bảo vệ môi trường góp phần xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch-Đẹp”.

- 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: Trong tháng 7/2020.

3. Nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh

3.1. Tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử 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: BGD, Lãnh đạo Khoa/Phòng, Đội, bác sỹ, điều dưỡng, hộ lý, kỹ thuật viên, nhân viên hành chính, bảo vệ, giữ xe.. của Trung tâm Y tế Sìn Hồ và Trung tâm Y tế Sìn Hồ (Cơ sở 2), Trưởng trạm y tế xã, thị trấn.

- Thời gian dự kiến tháng 10 năm 2020.

- Dự kiến mở 4 lớp tập huấn: 2 lớp ở Trung tâm Y tế Sìn Hồ và 2 lớp ở Trung tâm Y tế Sìn Hồ (Cơ sở 2).

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

3.2. 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: Công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm Y tế Sìn Hồ, 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: Lồng ghép trong các cuộc họp giao ban, sinh hoạt chuyên môn tại Trung tâm, treo băng rôn, slogan, khẩu hiệu ngắn gọn, dễ nhớ, dễ hiểu, dễ thực hiện tại các khoa/phòng.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên

3.3. 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 Trung tâm Y tế với 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 2019 thực hiện.

- 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”: Tổ công tác xã hội phối hợp Đoàn thanh niên “Tiếp sức 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 KHNV- Điều dưỡng tiếp tục 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 bệnh viện 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 gợi 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.

4. Nội dung Xanh-Sạch-Đẹp và giảm thải chất thải nhựa

4.1. Nội dung Xanh

- Duy trì, trồng bổ sung, chăm sóc cây xanh tại cơ sở y tế.

- Tiếp tục phát động phong trào mỗi cán bộ, viên chức trồng và chăm sóc 1 chậu hoa, cây cảnh.

4.2. Nội dung Sạch

- Toàn bộ khuôn viên cơ sở Y tế các khoa phòng, buồng bệnh, nhà vệ sinh, đường đi sạch sẽ, trần nhà không có mạng nhện, ẩm mốc.

- Có đầy đủ nước phục vụ ăn uống, sinh hoạt hợp vệ sinh.

- Có đủ nhà vệ sinh, nhà vệ sinh không có mùi hôi, bồn rửa tay và xà phòng, dung dịch rửa tay cho người bệnh, người nhà người bệnh và cán bộ Y tế.

4.3. Nội dung quản lý chất thải

Thực hiện giảm thải chất thải nhựa trong quá trình sử dụng theo quy định của Bộ Y tế.

Phân loại, thu gom lưu trữ và xử lý chất thải Y tế (Bao gồm cả nước thải y tế) được thực hiện theo quy định.

4.4. Nội dung đẹp

- Các khoa, phòng, TYT xã trang thiết bị, vật dụng được bố trí khoa học, sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp, sạch sẽ, áp dụng 5S trong y tế.

- Trang phục của cán bộ Y tế, người bệnh được cung cấp đầy đủ và đảm bảo sạch sẽ.

4.5. Nội dung về tổ chức thực hiện

Trung tâm Y tế Sin Hồ xây dựng kế hoạch triển khai, tổ chức tập huấn, truyền thông, kiểm tra, giám sát thực hiện cơ sở Y tế “Xanh - sạch - đẹp”.

4.6. Nội dung cộng đồng

Sử dụng nguồn năng lượng tự nhiên, tiết kiệm năng lượng, giảm phát sinh chất thải.

Nội dung chi tiết đánh giá cơ sở Y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”. được quy định tại phụ lục kèm theo.

5. 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” gắn với xây dựng cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp” và giảm thải chất thải nhựa.

- 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 cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh” gắn với xây dựng cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp” và giảm thải chất thải nhựa, được người dân khen ngợi qua ý kiến trực tiếp, qua hộp thư góp ý, đường dây nóng...

+Xử lý nghiêm các trường hợp trường hợp vi phạm theo quy định.

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

- Tổ chức sơ kết, tổng kết việc triển khai thực hiện 6 tháng/lần.

- Ban Chỉ đạo “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” gắn với xây dựng cơ sở y tế “Xanh-

Sạch-Đẹp” và giảm thải chất thải nhựa, 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 xã và cán bộ, viên chức, người lao động tại Trung tâm. Kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc thực hiện kế hoạch thường xuyên, liên tục.

2. Các khoa, phòng, trạm y tế xã 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 phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” gắn với xây dựng cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp” và giảm thải chất thải nhựa và chế tài xử lý vi phạm để xử lý nghiêm minh.

4. Phòng Tổ chức cán bộ phối hợp Công đoàn Y-Dược 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” gắn với xây dựng cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp” và giảm thải chất thải nhựa, giữa Giám đốc Bệnh viện và lãnh đạo các Khoa/Phòng, Trạm Y tế xã.

5. Tổ công tác xã hội phối hợp Đoàn thanh niên trong việc triển khai có hiệu quả Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”.

Trên đây là kế hoạch Tiếp tục triển khai thực "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh" gắn với xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, giảm thải chất thải nhựa của Trung tâm Y tế huyện Sin Hồ năm 2020./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (B/c)
- Ban Giám đốc TTYT (B/c);
- BCH Công đoàn; Đoàn thanh niên;
- Các Khoa, Phòng TTYT; Tổ CTXH;
- Trung tâm Y tế Sin Hồ (Cơ sở 2)
- TYT xã, thị trấn;
- Lưu: VT, PĐD.

GIÁM ĐỐC

