

Bình Định, ngày 28 tháng 12 năm 2018

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” năm 2019**

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” được phê duyệt tại Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 của Bộ Y tế, 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 của người bệnh.

- Tạo điều kiện tốt nhất, thuận lợi nhất để giúp người dân tiếp cận các dịch vụ y tế; xây dựng hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế tại Bệnh viện.

2. Yêu cầu:

- Lãnh đạo các Khoa, Phòng trực thuộc căn cứ kế hoạch này, 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” được phê duyệt tại Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 của Bộ Y tế.

- 100% Khoa, Phòng triển khai phổ biến, quán triệt nội dung đổi mới tới toàn thể viên chức và người lao động thuộc thẩm quyền quản lý, nghiêm túc thực hiện các nội dung trong kế hoạch, quyết tâm thực hiện đúng và tốt mục đích đã đề ra.

- Việc tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch phải được duy trì thành nề nếp, thường xuyên, liên tục; cách thức tổ chức, triển khai phải phù hợp với tình hình thực tế tại Bệnh viện.

II. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN:

1. Thành lập Ban Chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện: Ban Chỉ đạo do Giám đốc Bệnh viện làm Trưởng ban, Trưởng phòng Tổ chức cán bộ và Chủ tịch Công đoàn Bệnh viện làm Phó Trưởng ban, lãnh đạo các tổ chức đoàn thể quần chúng, lãnh đạo một số Khoa, Phòng là thành viên.

Ban Chỉ đạo có nhiệm vụ: Phân công nhiệm vụ các thành viên, xây dựng kế hoạch cụ thể, chi tiết; hướng dẫn, chỉ đạo các Khoa, Phòng trực thuộc triển khai thực hiện.

2. Tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp:

a. Thành phần dự tập huấn: Là toàn thể viên chức và người lao động trong toàn Bệnh viện, đặc biệt chú trọng tập huấn cho nhân viên y tế tại các khoa Khám bệnh, khoa Sản, các khoa hệ Ngoại, khoa hồi sức cấp cứu, bộ phận tiếp đón người bệnh, bộ phận hành chính (tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính như nộp,

thanh toán viện phí, bảo hiểm y tế..), bộ phận bảo vệ, trông giữ xe, đối tượng mới tuyển dụng, hợp đồng lao động.

b. Nội dung, chương trình, tài liệu tập huấn:

- Nội dung: Kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử trong các tình huống giao tiếp với người bệnh, với thân nhân người bệnh và nhân dân.

- Chương trình, tài liệu tập huấn: Chương trình tập huấn và tài liệu tập huấn trên cơ sở kế hoạch, nội dung, chương trình, bộ tài liệu tập huấn mẫu do bộ Y tế cung cấp.

- Các Khoa, Phòng trực thuộc tạo điều kiện để viên chức và người lao động thuộc Khoa, Phòng tham gia đầy đủ các lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử theo kế hoạch.

Công tác tập huấn kỹ năng giao tiếp được Bệnh viện triển khai tập trung vào quý I và quý III năm 2019; các khoa, phòng được triển khai thường xuyên tại các buổi giao ban, sinh hoạt khoa, phòng.

3. Thành lập phòng Công tác xã hội:

Bệnh viện đã thành lập phòng công tác xã hội theo quy định tại Thông tư số 43/2015/TT-BYT ngày 26 tháng 11 năm 2015 của Bộ Y tế; trong đó quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, cơ chế tổ chức, hoạt động của Phòng công tác xã hội.

4. Quy định về trang phục y tế:

Thực hiện đúng quy định của Bộ Y tế tại Thông tư số 45/2015/TT-BYT ngày 30 tháng 11 năm 2015 về trang phục y tế nhằm giúp người bệnh dễ dàng nhận biết các chức danh chuyên môn nghề nghiệp của công chức, viên chức và người lao động làm việc tại Bệnh viện; đồng thời tổ chức cho từng nhân viên y tế cam kết thực hiện đúng các quy định về trang phục y tế.

5. Tiếp tục thực hiện “đường dây nóng” theo Chỉ thị 09/CT-BYT:

- Tôn trọng, lắng nghe các ý kiến phản ánh, bức xúc của nhân dân; Bệnh viện tiếp tục triển khai, kiện toàn, hoàn thiện “đường dây nóng” theo Chỉ thị 09/CT-BYT ngày 21 tháng 11 năm 2013 của Bộ Y tế về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh thông qua đường dây nóng.

- Duy trì việc phân công viên chức trực điện thoại đường dây nóng, đảm bảo thường trực 24/24 giờ.

- Ban chỉ đạo tiến hành tổ chức thanh tra, kiểm tra, giám sát việc công khai niêm yết số điện thoại đường dây nóng với kích thước đủ lớn để người dân dễ nhận biết, được dán tại các Khoa, Phòng trong toàn Bệnh viện; xử lý nghiêm các cá nhân không hoàn thành nhiệm vụ; tổng hợp báo cáo theo quy định.

6. Duy trì, củng cố hòm thư góp ý:

Thực hiện quy định của Bộ Y tế về hòm thư góp ý nhằm tôn trọng, lắng nghe ý kiến kiến nghị của cán bộ y tế và người dân; làm cơ sở chấn chỉnh lề lối làm việc, tác phong và tinh thần thái độ phục vụ nhân dân của cán bộ y tế.

- Tiếp tục triển khai đặt hòm thư góp ý tại vị trí đông người qua lại, nơi người dân dễ tiếp cận, tại các khoa Khám bệnh, khoa lâm sàng, khoa cận lâm sàng, bộ phận triển khai dịch vụ y tế.

- Xử lý kịp thời ý kiến phản ánh của người dân thông qua hòm thư góp ý theo quy định của pháp luật.

Triển khai lắp đặt Camera tại một số khoa, phòng và hòp thư góp ý trong toàn Bệnh viện nhằm duy trì thường xuyên việc tiếp thu ý kiến, kiến nghị của người dân.

7. 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 tại Bệnh viện theo tinh thần hướng dẫn của Bộ Y tế đảm bảo tất cả các Khoa, Phòng 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”. 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.

- Phối hợp với Công đoàn cùng cấp 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: Trưởng khoa cùng với Công đoàn, Đoàn Thanh niên... thảo luận, đưa ra những biện pháp cụ thể, khắc phục những hành vi ứng xử chưa tốt của từng nhân viên y tế tại 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 của Công đoàn cùng cấp tại Bệnh viện.

- Xây dựng kế hoạch đánh giá sự hài lòng của người bệnh theo Bộ công cụ đánh giá xã hội học, gắn với công tác cải cách hành chính tại Bệnh viện.

- Ban hành chế tài xử lý vi phạm cụ thể đưa vào quy chế hoạt động tại Bệnh viện.

8. Tổ chức ký cam kết, thực hiện các nội dung cam kết:

a. Đối tượng và nội dung cam kết:

- Nhân viên y tế tại các Khoa, Phòng cam kết thực hiện với Trưởng Khoa, Phòng (*Theo mẫu số 1 của phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch này*).

- Trưởng Khoa, Phòng ký cam kết thực hiện với Giám đốc Bệnh viện (*Theo mẫu số 2 của phụ*).

- Giám đốc Bệnh viện ký cam kết với Giám đốc Sở Y tế (*Theo mẫu số 3 của phụ*).

b. Lộ trình cam kết:

Tổ chức ký cam kết thực hiện giữa các đối tượng theo hướng dẫn, thực hiện xong trong quý I+II năm 2019.

9. Công tác thanh tra, kiểm tra:

a. Thành phần thanh tra, kiểm tra:

- Ban Chỉ đạo Bệnh viện kiểm tra việc triển khai thực hiện các nội dung đổi mới tại Bệnh viện.

- Ban Chỉ đạo Bệnh viện tổng hợp báo cáo kết quả thanh tra, kiểm tra về Sở Y tế theo quy định.

b. Nội dung thanh tra, kiểm tra:

- Công tác triển khai kế hoạch: Thành lập Ban Chỉ đạo, thực hiện các nhiệm vụ trong kế hoạch, nội dung cam kết, thực hiện cam kết, kết quả đạt được.

- Công tác triển khai thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của nhân viên y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

c. Hình thức thu nhận thông tin để thanh tra, kiểm tra:

- Qua đường dây nóng.
- Qua hộp thư góp ý.
- Qua phản ánh trực tiếp của nhân dân.
- Qua thăm dò ý kiến đánh giá sự hài lòng của người bệnh.
- Qua hệ thống thông tin đại chúng và các kênh thông tin khác.
- Ban Chỉ đạo thành lập các đoàn thanh tra, kiểm tra thực tế theo kế hoạch và kiểm tra đột xuất không thông báo trước.

Các đoàn thanh tra, kiểm tra được trang bị phương tiện nghe, nhìn, ghi hình để thu nhận những bằng chứng khách quan tại các Khoa, Phòng trong toàn Bệnh viện.

Thời gian thanh tra, kiểm tra: Từ tháng 3/2013 và được duy trì thường xuyên.

10. Công tác khen thưởng, xử lý vi phạm:

- Bệnh viện xây dựng Quy chế thi đua khen thưởng theo quy định của pháp luật và theo thẩm quyền của thủ trưởng đơn vị; đề ra các tiêu chí thi đua cụ thể, phù hợp với đặc điểm tại Bệnh viện.

- Kịp thời biểu dương, khen thưởng bằng 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 của người bệnh” được người dân khen ngợi qua ý kiến trực tiếp, qua hộp thư góp ý, đường dây nóng...

- Xây dựng Quy chế xử lý vi phạm, xử lý kỷ luật theo thẩm quyền của Thủ trưởng đơn vị và theo quy định của pháp luật; ban hành các tiêu chí đánh giá cụ thể mức độ vi phạm, phù hợp với đặc điểm của đơn vị và của pháp luật.

- 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 qua các kênh thông tin, qua hộp thư góp ý, đường dây nóng, thanh tra kiểm tra...; cam kết kiên quyết xử lý nghiêm minh những cá nhân vi phạm Quy tắc ứng xử, gây hậu quả nghiêm trọng.

11. Công tác truyền thông:

- Tổ chức truyền thông rộng rãi các hoạt động “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” đến toàn thể nhân viên y tế trong toàn Bệnh viện và nhân dân qua các kênh thông tin, tập trung vào các nội dung:

+ Nêu gương người tốt, việc tốt của nhân viên y tế với phong cách, thái độ phục vụ người bệnh.

+ Phê phán những hành vi chưa tốt trong ứng xử của nhân viên y tế với bệnh nhân và gia đình người bệnh.

- Xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch Truyền thông tuyên truyền dưới mọi hình thức về nội dung đổi mới cho: Công chức, viên chức và người lao động trong toàn Bệnh viện; người bệnh, gia đình người bệnh và nhân dân.

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

- Ban Chỉ đạo Bệnh viện có trách nhiệm báo cáo kết quả triển khai thực hiện về Ban Chỉ đạo Sở Y tế.

- Thời gian báo cáo: 3 tháng/01lần, vào ngày 25 tháng cuối quý.
- Ban Chỉ đạo tổ chức sơ kết công tác triển khai thực hiện vào tháng cuối tháng 6/2019; tổ chức tổng kết hàng năm vào trước ngày 25/11/2019 và ban hành phương hướng, kế hoạch nhiệm vụ năm sau:

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN:

Ban Chỉ đạo xây dựng kế hoạch, dự toán kinh phí để phục vụ công tác triển khai thực hiện các nội dung đổi mới, trình các cấp có thẩm quyền phê duyệt.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

- Phòng Tổ chức cán bộ là đầu mối tham mưu giúp Lãnh đạo Bệnh viện triển khai việc tổ chức thực hiện; đôn đốc, nhắc nhở kiểm tra việc thực hiện kế hoạch này.

- Căn cứ kế hoạch này các Khoa, Phòng xây dựng kế hoạch tổ chức, triển khai và thực hiện tại các Khoa, Phòng.

Trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch này, nếu có phát sinh, vướng mắc; các Khoa, Phòng báo cáo Giám đốc Bệnh viện (qua phòng Tổ chức cán bộ) để được điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (Báo cáo);
- Đảng ủy Bệnh viện (Chỉ đạo);
- Công đoàn Bệnh viện
- Đoàn TN Bệnh viện Phối hợp;
- Các Khoa, Phòng trực thuộc (thực hiện);
- BGĐ Bệnh viện;
- Website Bệnh viện;
- Lưu: VP, TCCB;

GIÁM ĐỐC

