

Số: 282/KH-TTYT

Thanh Khê, ngày 30 tháng 12 năm 2016

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 2017

Căn cứ Quyết định số 2151 /QĐ-BYT, ngày 04 tháng 6 năm 2015 của Bộ Y tế về việc 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 kế hoạch số 494/KHLT-SYT-CDN, ngày 18 tháng 3 năm 2016 của Sở y tế và Công đoàn ngành Y tế thành phố Đà Nẵng về việc 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” trên địa bàn thành phố Đà Nẵng;

Trung tâm Y tế quận Thanh Khê xây dựng Kế hoạch triển khai năm 2017 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Tiếp tục 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 của 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 Việt Nam nói chung, Trung tâm Y tế Thanh Khê nói riêng.

2. Yêu cầu

- Lãnh đạo các đơn vị khoa, phòng, Đội y tế dự phòng, Đội Chăm sóc sức khỏe sinh sản, 10 trạm y tế phường 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*”.

- 100% cán bộ công chức, viên chức, người lao động nghiêm túc thực hiện các nội dung trong kế hoạch, quyết tâm thực hiện đúng 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 của đơn vị.



II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính tại đơn vị

- Quán triệt, toàn thể cán bộ viên chức, người lao động trong đơn vị nêu cao tính tự giác, tinh thần trách nhiệm và nghiêm túc thực hiện việc chấp hành kỷ cương, kỷ luật lao động, thời giờ làm việc, văn hóa công sở, nội quy của đơn vị.

- Thực hiện nghiêm túc quy định về trang phục y tế, đeo thẻ khi thực hiện nhiệm vụ, không hút thuốc lá, không sử dụng rượu bia, đồ uống có cồn trong giờ làm việc.

- Nghiêm cấm lợi dụng danh tiếng của cơ quan để giải quyết công việc cá nhân, lạm dụng nghề nghiệp gây những phiền hà, trục lợi khi giải quyết, xử lý, giải quyết công việc liên quan đến người bệnh.

2. 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” theo các nội dung trong Kế hoạch số 494/KHLLT-SYT-CDN, ngày 18 tháng 3 năm 2016 của Sở y tế và Công đoàn ngành Y tế thành phố Đà Nẵng về việc 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” trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

2.1. Tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ y tế

2.1.1. Thành phần dự tập huấn:

Báo cáo viên do Bệnh viện mời giáo viên có chuyên môn trong lĩnh vực giảng dạy về giao tiếp, ứng xử hoặc báo cáo viên của Trung tâm Y tế sẽ triển khai tập huấn cho toàn bộ đội ngũ cán bộ y tế tại đơn vị (lãnh đạo khoa, phòng, bác sỹ, điều dưỡng, hộ lý, nhân viên hành chính, bảo vệ, trông xe); trước mắt tập trung tập huấn cho cán bộ y tế thuộc khối Khám chữa bệnh, bộ phận bảo vệ.

2.1.2. 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, người nhà người bệnh.

- Chương trình tập huấn và tài liệu tập huấn: Xây dựng trên cơ sở tham khảo kế hoạch, tài liệu của Bộ Y tế.

2.2 Tiếp tục triển khai hiệu quả vị chăm sóc “khách hàng”

- Quán triệt và triển khai thực hiện hiệu quả Thông tư 43/2015/TT-BYT ngày 26 tháng 11 năm 2015 của Bộ Y tế ban hành quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội của bệnh viện tại các cơ sở y tế trên địa bàn thành phố cụ thể là hoạt động của Tổ hỗ trợ người bệnh đặt ở khoa Khám bệnh để hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề về công tác xã hội cho người bệnh và người nhà người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh; đồng thời gắn với nhiệm vụ truyền thông, giáo dục sức khỏe.

- Thời gian thực hiện: Duy trì thường xuyên

2.3. Quy định trang phục của cán bộ y tế

- Xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện trang phục y tế cho CCVC và người lao động năm 2017 theo quy định của Bộ Y tế tại Thông tư 45/2015/TT-BYT ngày 31/11/2015 Quy định về trang phục 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: Từ tháng 6 năm 2017

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

- Tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22 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 bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng tại Trung tâm Y tế.

- Công khai các số điện thoại đường dây nóng, tại các nơi người bệnh và người nhà người bệnh dễ thấy (nơi đón tiếp, phòng khám, khoa khám bệnh, buồng bệnh, khoa điều trị, nơi tiêm phòng dịch vụ).

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên

2.5. Duy trì, củng cố hòm thư góp ý

- Tiếp tục củng cố hòm thư góp ý theo quy định của Bộ Y tế tại Thông tư 25/2015/TT-BYT ngày 1/10/2015 tại các khoa, phòng trong bệnh viện nhằm tôn trọng, lắng nghe ý kiến, kiến nghị của cán bộ y tế và của người dân; làm cơ sở chấn chỉnh lề lối làm việc, tác phong và tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ 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.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên

2.6. Triển khai Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”

- Chi đoàn thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh Trung tâm Y tế tổ chức Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh”

- Thời gian thực hiện: từ quý I/2017 và duy trì thường xuyên

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

- Xây dựng khẩu hiệu của Trung tâm Y tế: *Người bệnh là trung tâm*

- Tại các khoa, phòng của bệnh viện đều để câu khẩu hiệu: *“Bệnh nhân đến đón tiếp niềm nở, Bệnh nhân ở chăm sóc tận tình, Bệnh nhân về dặn dò chu đáo”.*

- Công đoàn Trung tâm y tế 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 đơn vị trực thuộc Trung tâm y tế: Trưởng đơn vị cùng với tổ trưởng công đoàn, 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.

- Tiếp tục khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh để Ban giám đốc kịp thời điều chỉnh những mặt chưa tốt.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên

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

- Đối tượng và nội dung cam kết:

+ Đối với nhân viên y tế trong các khoa, phòng, đội, trạm: ký cam kết thực hiện với Trưởng khoa, phòng, đội trạm.

+ Đối với Trưởng các khoa, phòng, đội, trạm: ký cam kết thực hiện với Giám đốc bệnh viện.

- Thời gian thực hiện: Tháng 2/2017

2.9. Công tác Thanh tra, kiểm tra, giám sát việc thực hiện.

9.1. Thành phần thanh tra, kiểm tra

- Ban Chỉ đạo Trung tâm y tế quận Thanh Khê xây dựng kế hoạch kiểm tra việc triển khai thực hiện các nội dung đổi mới tại đơn vị.

2.9.1. Nội dung thanh tra, kiểm tra:

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 cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh.

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

- Qua đường dây nóng.
- Qua hòm 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, kiểm tra thực tế theo kế hoạch và kiểm tra đột xuất không thông báo trước và duy trì thường xuyên.

2.9.3. Thời gian thực hiện: Thường xuyên

2.10. Công tác khen thưởng, xử lý vi phạm

- Xây dựng Quy chế thi đua khen thưởng, Quy chế xử lý vi phạm, xử lý kỷ luật việc thực hiện kế hoạch này, đề ra các tiêu chí thi đua cụ thể, phù hợp với đặc điểm của đơn vị

- 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...

- 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 nghiêm trọng.

- Thời gian thực hiện: Từ quý II và duy trì thường xuyên

2.11. Công tác truyền thông:

- Tổ T3G truyền thông 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 cán bộ công chức, viên chức và người lao động trong toàn Trung tâm với nội dung:

+ Nêu 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.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên

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

- Ban Chỉ đạo Trung tâm y tế có trách nhiệm báo cáo định kỳ hàng quý kết quả triển khai thực hiện về Ban Chỉ đạo sở y tế vào ngày 25 tháng cuối quý; báo cáo tổng kết trước ngày 15 tháng 11 hàng năm (qua phòng TCCB của Sở Y tế)

- Tổ chức sơ kết công tác triển khai thực hiện vào tháng cuối quý; tổ chức tổng kết vào trước ngày 25/11 hàng năm và đề ra phương hướng, kế hoạch nhiệm vụ năm sau.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Phòng Tài chính-Kế toán dự toán kinh phí để phục vụ công tác triển khai thực hiện các nội dung đổi mới

- Kinh phí thực hiện được chi từ nguồn ngân sách chi hoạt động thường xuyên và các nguồn kinh phí hợp pháp khác

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

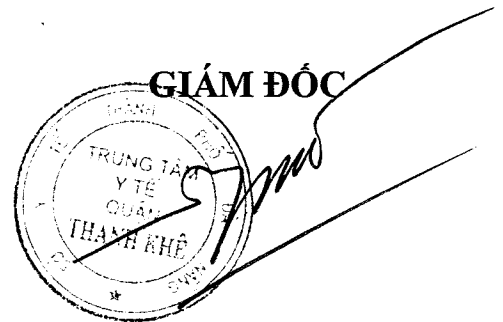
- Ban chỉ đạo có trách nhiệm triển khai đầy đủ các nội dung trong Kế hoạch này; tổ chức ký cam kết thực hiện theo quy định; thành lập tổ kiểm tra, giám sát việc triển khai kế hoạch; đảm bảo kinh phí cho các hoạt động trong kế hoạch.

- Huy động sự tham gia của các cấp ủy, các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội phối hợp với đơn vị triển khai các nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế.

- Căn cứ chỉ đạo của cấp trên để xây dựng kế hoạch, tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch, báo cáo cấp trên theo quy định. /.

Nơi nhận:

- Thường vụ Đảng ủy, Ban giám đốc TTYT;
- Các thành viên Ban chỉ đạo (t/h);
- Các đơn vị trực thuộc Trung tâm (t/h);
- Lưu: Văn thư.



Phan Thanh Phương