

Số ~~18~~ KH-TTYT

Thanh Khê, ngày 30 tháng 12 năm 2016

## KẾ HOẠCH

### Nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức cho CBVC và Triển khai thực hiện Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 04/06/2015 của Bộ Y Tế

Thực hiện Thông tư số 07/2013/TT-BYT ngày 25 tháng 02 năm 2013 của Bộ Trưởng Bộ Y tế ban hành quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức, người lao động làm việc trong các cơ sở y tế (sau đây gọi là quy tắc ứng xử)

Thực hiện 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”

Trung tâm Y tế quận Thanh Khê lập Kế hoạch nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức năm 2017 như sau:

## I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU

### 1. Mục đích

Triển khai đầy đủ các nội dung của quy tắc ứng xử và “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” đến toàn thể CBVC và người lao động 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.

### 2. Yêu cầu

- 100% cán bộ, công chức, viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế được quán triệt, học tập và thực hiện nghiêm những quy định trong Quy tắc ứng xử và về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, 100% đơn vị trực thuộc nghiêm túc tổ chức thực hiện theo quy định

- Việc thực hiện kỹ năng ứng xử, giao tiếp; đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của CBVC phải được rèn luyện thường xuyên, duy trì thành nề nếp, liên tục và có hiệu quả nhằm đáp ứng sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh

## II. CHỈ TIÊU

100% CBVC và NLD ký cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử và Đổi mới phong cách giao tiếp, thái độ phục vụ với trưởng khoa, phòng, đội, trạm; 100% đơn vị trực thuộc ký cam kết với Giám đốc TTYT và Chủ tịch BCH Công đoàn

> 90% CNBV và NLD tham gia đầy đủ các buổi tập huấn về kỹ năng giao tiếp ứng xử

Thành lập Tổ hỗ trợ người bệnh và xây dựng Đề án tiếp sức người bệnh



### **III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

1. Tuyên truyền, phổ biến Kế hoạch thực hiện Quyết định 2151/QĐ-BYT của Bộ Y tế về Đổi mới phong cách giao tiếp, thái độ phục vụ cho toàn thể cán bộ, viên chức
2. Phát động phong trào thi đua, ký cam kết tổ chức thực hiện tốt Quy tắc ứng xử, Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ cho toàn thể CBVC tại các đơn vị trực thuộc
3. Tổ chức các lớp tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử và đổi mới phong cách, thái độ phục vụ cho CBVC và NLĐ
4. Thành lập Tổ hỗ trợ người bệnh và triển khai Đề án tiếp sức người bệnh trong bệnh viện
5. Duy trì hoạt động Đường dây nóng và Hòm thư góp ý theo quy định
6. Tổ chức kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện
7. Tổ chức sơ kết, tổng kết, rút kinh nghiệm trong công tác triển khai thực hiện.

### **III. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ**

1. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục Quy tắc ứng xử Kế hoạch thực hiện Quyết định 2151/QĐ-BYT của Bộ Y tế về Đổi mới phong cách giao tiếp, thái độ phục vụ cho toàn thể cán bộ, viên chức

a) Nội dung:

- Toàn bộ nội dung của Thông tư số 07/2013/TT-BYT ngày 25 tháng 02 năm 2013, của Bộ trưởng Bộ Y tế quy định về quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức, người lao động làm việc trong các cơ sở y tế và Quyết định 2151/QĐ-BYT của Bộ Y tế về Đổi mới phong cách giao tiếp, thái độ phục vụ

- Kế hoạch thực hiện Quyết định 2151/QĐ-BYT của Bộ Y tế về Đổi mới phong cách giao tiếp, thái độ phục vụ

b) Hình thức:

- Tuyên truyền trên trang thông tin điện tử của Trung tâm Y tế

- Niêm yết công khai những nội dung chính của Quy tắc ứng xử và Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ tại những nơi dễ nhìn thấy, nơi nhiều người qua lại, phù hợp với loại hình đơn vị sự nghiệp y tế.

- Phổ biến lồng ghép trong các buổi Hội nghị, Hội thảo, Hội nghị cán bộ, viên chức, sinh hoạt( giao ban) khoa, phòng.

2. Phát động phong trào thi đua và ký cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử và Quyết định 2151/QĐ-BYT

- Trung tâm Y tế phát động phong trào thi đua và tiến hành ký cam kết trong toàn đơn vị về thực hiện Quy tắc ứng xử và Quyết định 2151/QĐ-BYT ; tổ chức xét danh hiệu thi đua, khen thưởng dựa trên cơ sở tiêu chí đánh giá và kết quả triển khai thực hiện của từng đơn vị trực thuộc

Thời gian thực hiện phát động thi đua ngay từ đầu năm, trong Hội nghị CBVC hoặc Lễ kỷ niệm Ngày thầy thuốc Việt Nam 27/2

- Công đoàn, đoàn thanh niên, các tổ chức quần chúng trong các đơn vị là lực lượng nòng cốt, xung kích trong việc thực hiện

- Định kỳ 6 tháng, 1 năm tổ chức đánh giá sơ kết, nêu gương những tấm gương tốt, tổ chức khen thưởng cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy tắc ứng xử, Quyết định 2151; Phê phán những cá nhân có thái độ, hành vi ứng xử trái với quy tắc ứng xử và có hình thức xử lý đối với những cá nhân cố tình vi phạm.

3. Tổ chức các lớp tập huấn, nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử, đổi mới phong cách cho CBVC và NLĐ

- Tạo điều kiện và cử CBVC tham gia các lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp ứng xử do ngành cấp trên tổ chức

- Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn tại Trung tâm y tế để nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho toàn bộ CBVC và NLĐ của đơn vị

4. Kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện

Trung tâm Y tế tổ chức kiểm tra, giám sát định kỳ 6 tháng, hàng năm việc triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử, Đổi mới phong cách giao tiếp, thái độ phục vụ của các đơn vị trực thuộc; kiểm tra, thanh tra đột xuất các điểm nóng, đặc biệt là các đơn vị tiếp xúc nhiều với người bệnh hoặc có đơn thư, khiếu kiện, có ý kiến phản ánh qua đường dây nóng, hòm thư góp ý của người bệnh và người nhà NB

Thời gian thực hiện công tác kiểm tra, giám sát, thanh tra việc thực hiện Quy tắc ứng xử được thực hiện hàng quý và duy trì thường xuyên.

5. Tổ chức sơ kết, tổng kết

Hàng tháng, đưa nội dung thực hiện Kỹ năng giao tiếp, ứng xử, y đức và cuộc họp sơ kết tháng và thực hiện bình xét thi đua tháng. Hàng năm tổ chức sơ kết 6 tháng, tổng kết hàng năm, đánh giá kết quả đạt được và xây dựng nội dung chương trình kế hoạch những năm tiếp theo.

6. Công tác thông tin, báo cáo

Thực hiện chế độ báo cáo đúng quy định

## **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Căn cứ kế hoạch của Trung tâm Y tế, các đơn vị trực thuộc tổ chức triển khai thực hiện phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao

2. Phòng Hành chính quản trị- Tổ chức Cán bộ làm đầu mối phối hợp Công đoàn, Đoàn Thanh niên và các phòng chức năng liên quan hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện.

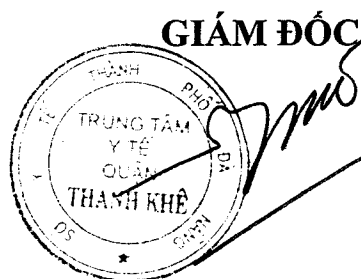
3. Phòng Tài chính kế toán căn cứ kế hoạch, dự toán kinh phí để phục vụ công tác triển khai thực hiện.

4. Tổ T3G tiếp tục triển khai tốt công tác tuyên truyền thực hiện Quy tắc ứng xử, Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ trên bảng tin nội bộ, trên trang thông tin điện tử của Trung tâm Y tế.

Trên đây là kế hoạch Tổ chức triển khai, thực hiện Thông tư về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế. Trong quá trình triển khai, thực hiện có khó khăn, vướng mắc các đơn vị phản ánh về Sở Y tế (qua Phòng Tổ chức cán bộ) để xem xét, giải quyết. /k

**Nơi nhận:**

- BGD;
- CĐ, Chi đoàn TN;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Lưu: TCCB, VT.



*Phan Chanh Phuong*