

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” nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp và y đức cho viên chức và người lao động năm 2020

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 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 Quyết định số 1183/QĐ-UBND ngày 17/11/2015 của Chủ tịch UBND tỉnh Kon Tum về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo 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” tỉnh Kon Tum;

Thực hiện kế hoạch số 2979/KH-BCĐ ngày 11/12/2015 của Ban Chỉ đạo Sở Y tế tỉnh Kon Tum 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”,

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tổ chức 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 thuận lợi để giúp người dân tiếp cận các dịch vụ y tế; xây dựng hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế.

2. Yêu cầu

- Trưởng các bộ phận cơ sở khám, chữa bệnh trên địa bàn căn cứ kế hoạch này triển khai thực hiện 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% các viên chức và người lao động được phổ biến, quán triệt nội dung đổi mới đến toàn thể viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý; 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 nề nếp, thường xuyên, liên tục; cách thức tổ chức triển khai phải phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị.

II. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Ban Chỉ đạo

Tăng cường công tác chỉ đạo về thực hiện các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” của Trung tâm Y tế huyện.

- Triển khai thực hiện kế hoạch theo sự hướng dẫn của Ban Chỉ đạo cấp trên, phù hợp với đặc thù của đơn vị.

- Trách nhiệm thực hiện: Giám đốc Trung tâm Y tế huyện.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

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

- Tổ chức 02 lớp tập huấn cho các viên chức và người lao động.

- Trách nhiệm thực hiện: Phòng Tổ chức- Hành chính chủ trì, phối hợp với các phòng có liên quan tham mưu cho Ban Giám đốc.

- Thời gian thực hiện: Thời gian thực Quý II và Quý IV.

3. Duy trì bộ phận chăm sóc “khách hàng” và Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”

- Tiếp tục triển khai phòng công tác xã hội, bộ phận chăm sóc “khách hàng” và Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh” phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị; phối hợp với Hội Thầy thuốc trẻ hoặc các tổ chức đoàn thể chính, trong đơn vị để thực hiện nhiệm vụ. Trước mắt có thể gán nhiệm vụ này vào phòng Tổ Quản lý chất lượng của bệnh viện để triển khai thực hiện theo Thông tư số 43/2015/TT-BYT ngày 26/11/2015 của Bộ Y tế về việc Quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội của bệnh viện.

- Trách nhiệm thực hiện: Đoàn Thanh niên phối hợp với Phòng Điều dưỡng và Khoa khám- HSCC.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

4. Chấn chỉnh việc thực hiện quy định trang phục của cán bộ y tế tại các cơ sở y tế

- Chấn chỉnh việc triển khai thực hiện trang phục y tế cho viên chức, người lao động theo quy định của Bộ Y tế; đồng thời bổ sung cam kết cho các viên chức mới tuyển dụng về nghiêm túc thực hiện đúng các quy định về trang phục y tế; thường xuyên kiểm tra việc thực hiện trang phục theo quy định hàng ngày tại đơn vị.

- Trách nhiệm thực hiện: Ban Chỉ đạo.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

5. Tiếp tục thực hiện “đường dây nóng” theo Chỉ thị số 09/CT-BYT; duy trì, củng cố hòm thư góp ý

- Nội dung thực hiện:

+ Tiếp tục phân công viên chức trực điện thoại đường dây nóng, đảm bảo thường trực 24/24 giờ theo Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 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. Bảng ghi số điện thoại đường dây nóng được thực hiện thống nhất trong toàn ngành y tế Kon Tum theo quy định.

+ Các các khoa, Phòng khám Đa khoa khu vực và các Trạm 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, phòng, bộ phận triển khai dịch vụ y tế.

+ Tổ chức thanh tra, kiểm tra, giám sát việc thực hiện hòm thư góp ý tại các khoa, phòng trực thuộc.

- Trách nhiệm thực hiện: Phòng KH-NV phụ trách tiếp nhận đường dây nóng và Phòng TCHC phụ trách kiểm tra hòm thư góp ý.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

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

- Nội dung thực hiện:

+ Xây dựng khẩu hiệu hoặc thông điệp ngắn gọn, dễ nhớ, dễ thực hiện, phù hợp với thực tế của đơn vị theo sự chỉ đạo và hướng dẫn của Bộ Y tế, đảm bảo các khoa, phòng trong 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*”. Triển khai bằng nhiều hình thức, chú trọng tổ chức thường xuyên các hội thi cấp bệnh viện cho các đối tượng về quy tắc ứng xử, văn hóa giao tiếp.

+ Công đoàn tuyên truyền cho đoàn viên “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, không có tiêu cực.

+ Tại các khoa, phòng trực thuộc: Trưởng khoa, phòng cùng với tổ chức Đảng, đoàn thể thảo luận đưa ra những biện pháp cụ thể, khắc phục những hành vi ứng xử không tốt của 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 của tổ chức công đoàn.

+ Thường xuyên tổ chức đánh giá sự hài lòng của người bệnh theo Bộ công cụ đánh giá xã hội học, gắn với công tác cải cách hành của đơn vị.

- Trách nhiệm thực hiện: Trưởng các bộ phận.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

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

Đối tượng là những viên chức mới được tuyển dụng và nội dung cam kết:

- Đối với nhân viên y tế trong các khoa, phòng cam kết thực hiện với trưởng khoa, phòng: Theo mẫu quy định.

- Đối với trưởng các khoa, phòng cam kết thực hiện với giám đốc bệnh viện: Theo mẫu quy định.

8. Công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát việc thực hiện

- Ban Chỉ đạo kiểm tra việc triển khai thực hiện các nội dung đổi mới bộ phận trực thuộc.

- Trách nhiệm thực hiện: Ban Chỉ đạo.

- Hình thức kiểm tra: Định kỳ và đột xuất.

9. Công tác khen thưởng, xử lý vi phạm

- Các bộ phận đề ra các tiêu chí thi đua cụ thể, phù hợp với bộ phận. Kịp thời kiến nghị 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 của người bệnh”, được người dân khen ngợi qua ý kiến trực tiếp, qua hộp thư góp ý, đường dây nóng...

- Trách nhiệm thực hiện: Trưởng các bộ phận.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

10. Công tác tuyên truyền

- Các bộ phận tổ chức triển khai các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” cho viên chức, người lao động trong bộ phận, với người bệnh, gia đình người bệnh và nhân dân.

- Trách nhiệm thực hiện: Trưởng các bộ phận.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

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

- Ban Chỉ đạo có trách nhiệm sơ kết, tổng kết và báo cáo kết quả 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” tại đơn vị.

- Trách nhiệm thực hiện: Ban Chỉ đạo các đơn vị.

- Thời gian thực hiện:

- + *Báo cáo quý (03 tháng/lần)*: Vào ngày 20 của tháng cuối quý.

- + *Báo cáo năm*: Trước ngày 20/11 hàng năm.

- Ban Chỉ đạo báo cáo kết quả 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” về Sở Y tế theo quy định.

- Trách nhiệm thực hiện: Phòng TC-HC phối hợp với các phòng thuộc Trung tâm Y tế tham mưu cho Ban Chỉ đạo.

- Thời gian thực hiện: 03 tháng/lần vào ngày 25 của tháng cuối quý.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ: Có trách nhiệm theo dõi thực hiện đường dây nóng, phối hợp với Phòng TC-HC hướng dẫn việc ký cam kết thực hiện giữa cán bộ y tế với các khoa, phòng; giữa các khoa, phòng với bệnh viện.

2. Phòng Tổ chức - Hành chính: Có trách nhiệm phối hợp với Ban Thanh tra nhân dân mở sổ theo dõi hòm thư góp ý và báo cáo Ban Chỉ đạo đề khen thưởng tập thể và cá nhân có thành tích và xử lý viên chức và người lao động vi phạm; Có trách nhiệm phối hợp với các phòng có liên quan triển và xây dựng kế hoạch tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử; hướng dẫn các bộ phận tổ chức ký cam kết; kiểm tra việc thực hiện các nội dung theo quy định. Tham mưu Ban Chỉ đạo báo cáo kết quả thực hiện về Sở Y tế theo quy định.

Tổ chức kiểm tra việc thực hiện nội quy, quy chế bệnh viện, hòm thư góp ý.

3. Phòng Tài chính - Kế toán: Có trách nhiệm tham mưu Ban Chỉ đạo của đơn vị về kinh phí hoạt động theo quy định.

Trên đây là 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 huyện Đắk Glei, các bộ phận căn cứ nhiệm vụ được giao để triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế tỉnh Kon Tum (b/c);
- Phòng TCCB SYT (b/c);
- Các Khoa, phòng (th/h);
- Các bộ phận trực thuộc TTYT (th/h);
- Lưu: VT, TC-HC.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Ký bởi: Trung tâm Y tế huyện Đắk Glei
Cơ quan: Tỉnh Kon Tum
Thời gian ký: 24-03-2020 10:35:15

Lê Đình Thiệt