

SỞ Y TẾ THANH HOÁ
BỆNH VIỆN ĐA KHOA
THÀNH PHỐ

Số: 65 /KH-BVTP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

T.P Thanh Hoá, ngày 22 tháng 2 năm 2018

KẾ HOẠCH

**Tổ chức triển khai học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách
Hồ Chí Minh, thực hiện 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” năm 2018**

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ- BYT ngày 04 tháng 06 năm 2015 về việc phê duyệt kế hoạch “ Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y Tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” ;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/2/2014 của Bộ Trưởng Bộ Y tế Qui định về qui tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc trong các cơ sở Y tế;

Căn cứ Kế hoạch số 1365/KH-BYT ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Bộ Y Tế về kế hoạch triển khai học tập và làm theo tư tưởng đạo đức Hồ Chí Minh thực hiện quy chế dân chủ cơ sở, Quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y Tế, xây dựng cơ sở y tế “ xanh- sạch- đẹp” hướng tới sự hài lòng của người bệnh năm 2017;

Thực hiện văn bản số 183/SYT-VP ngày 10/2/2017 của Sở Y Tế Thanh Hóa về việc triển khai kế hoạch số 1365/KH-BYT ngày 30/12/2016 của Bộ Y Tế;

Bệnh viện đa khoa Thành phố xây dựng kế hoạch tổ chức triển khai thực hiện như sau:

I. Mục đích, yêu cầu:

1. Mục đích:

Triển khai đầy đủ nội dung Quy tắc ứng xử, quyết định của Bộ Y Tế về “ 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 về thái độ, hành vi ứng xử của cán bộ, viên chức trong đơn vị góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc và bảo vệ sức khoẻ nhân dân, xây dựng mối đoàn kết giữa tập thể, cá nhân trên toàn đơn vị để thực hiện tốt nhiệm vụ chính trị , chuyên môn nghiệp vụ.

2. Yêu cầu:

- 100% cán bộ, viên chức được phổ biến, quán triệt, học tập đầy đủ những nội dung của Kế hoạch thực hiện Quy tắc ứng xử, “ đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người Bệnh” năm 2018.

II. Nhiệm vụ cụ thể triển khai thực hiện

1. Thành lập ban chỉ đạo thực hiện Quy tắc ứng xử, “ đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người Bệnh” tại Bệnh viện đa khoa Thành phố do đồng chí Giám đốc làm trưởng ban, Chủ tịch Công đoàn Bệnh viện làm phó trưởng ban, thành viên là Trưởng các phòng chức năng tham mưu, Bí thư đoàn thanh niên.

- Nhiệm vụ:

+ Xây dựng kế hoạch tổ chức, triển khai thực hiện quy tắc ứng xử, “ đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người Bệnh”;

+ Xây dựng kế hoạch Tổ chức, hoạt động của Ban chỉ đạo và phân công cụ thể cho từng thành viên;

+ Tiến hành, kiểm tra giám sát triển khai thực hiện của các Khoa, phòng và từng cán bộ viên chức lao động tại Đơn vị

+ Phát động phong trào thi đua và Khen thưởng đột xuất cho những cá nhân, tập thể khoa, phòng thực hiện tốt và xử lý nghiêm minh những trường hợp vi phạm để làm gương cho tập thể, cá nhân khác.

+ Duy trì hoạt động của Ban chỉ đạo.

2. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến , giáo dục , tập huấn Kế hoạch Quy tắc ứng xử, “ đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người Bệnh”

a. Hình thức tổ chức :

- Tuyên truyền trên hệ thống truyền thông giáo dục sức khỏe của Bệnh viện và phổ biến lồng ghép trong các buổi hội nghị cán bộ, viên chức, giao ban sinh hoạt đơn vị, phòng, khoa.

- Tổ chức tập huấn cho 100% cán bộ, viên chức và lao động tại Bệnh viện

- Thời gian thực hiện công tác phổ biến, tuyên truyền lồng ghép duy trì, thường xuyên vào các buổi giao ban, sinh hoạt khoa hàng ngày; Giao ban toàn viện hàng tuần; Họp cán bộ chủ chốt hàng tháng, quý; Hội nghị sơ kết và Tổng kết năm.

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

Nội Dung: Kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử trong các tình huống với người bệnh, với nhân dân

3. Thành lập Bộ phận “Tổ công tác xã hội”:

- Gồm: 06 Người có kỹ năng tốt về mọi mặt để đáp ứng việc tiếp đón, hướng dẫn, tư vấn cho người bệnh, người nhà người bệnh và nhân dân.

4. Nghiêm túc thực hiện quy chế trang phục đối với cán bộ Y tế:

Cán bộ, Viên chức lao động nghiêm túc thực hiện nội qui trang phục, đeo phù hiệu đầy đủ trong giờ làm việc

5. Tiếp tục thực hiện “Đường dây nóng” Theo chỉ thị số 09/CT- BYT:

Số điện thoại đường dây nóng được thông báo công khai và cử người có thẩm quyền tiếp nhận kịp thời (Trực điện thoại 24/24h) mọi ý kiến phản ánh của nhân dân, người bệnh và gia đình người bệnh.

Gồm các số điện thoại:

- Sở Y tế: 096.291.212
- Giám đốc BV: 0912522077
- Bệnh viện: 0965.401.212
- Bộ Y Tế: 1900- 9095

6. Duy trì hòm thư góp ý đặt tại các khoa, phòng và xử lý kịp thời mọi ý kiến phản ánh của người dân thông qua hòm thư góp ý theo qui định của pháp luật.

Phòng tiếp dân có biển chỉ dẫn dễ thấy, có nội quy, lịch phân công cụ thể hàng ngày, hàng tuần, có sổ ghi chép ý kiến phản ánh của nhân dân, báo cáo tình hình tiếp dân kịp thời trong giao ban hàng ngày.

Tiếp nhận và giải quyết kịp thời đơn thư khiếu nại tố cáo theo quy định của luật khiếu nại tố cáo, thùng thư góp ý được mở hàng ngày để nhận thư góp ý của bệnh nhân và nhân dân;

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

- Treo Khẩu hiệu “ Bệnh nhân đến đón tiếp niềm nở, bệnh nhân ở chăm sóc tận tình, Bệnh nhân về dặn dò chu đáo”
- Phát động phong trào thi đua triển khai thực hiện, kết quả thực hiện quy tắc ứng xử của tập thể khoa, phòng và cá nhân được đưa vào tiêu chí đánh giá Cán bộ, viên chức và xét danh hiệu thi đua, khen thưởng hàng, tháng, quý, năm.

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

8.1. Đối tượng và nội dung cam kết:

- a. Đối với Viên chức, lao động trong các khoa, phòng cam kết thực hiện với Trưởng khoa phòng: Theo mẫu 1 phụ lục kèm theo kế hoạch này
- b. Trưởng khoa Phòng ký cam kết với Giám đốc Bệnh viện: Theo mẫu 2 phụ lục kèm theo kế hoạch này

8.2. Thời gian ký cam kết:

- Tự tổ chức ký cam kết tại Bệnh viện trong tháng 3/2018.

9. Tổ chức Kiểm tra, giám sát việc thực hiện:

- Thành phần Ban kiểm tra: Ban chỉ đạo của Bệnh viện theo Quyết định số 67 /BV- TP ngày 22/2/2017 của Giám đốc Bệnh viện.

*** Nội dung kiểm tra:**

- Công tác triển khai kế hoạch: Việc thực hiện các nhiệm vụ trong kế hoạch, nội dung cam kết, thực hiện cam kết và kết quả cam kết
- Công tác triển khai các văn bản liên quan đến nội dung đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh

*** Hình thức thu thập thông tin để kiểm tra:**

- Qua đường dây nóng
- Qua hòm thư góp ý
- Qua phản ánh trực tiếp của nhân dân
- Qua thăm dò ý kiến của người bệnh
- Qua hệ thống thông tin đại chúng và các kênh thông tin khác

* Kiểm tra thường xuyên hàng tuần, kiểm tra đột xuất các khoa, phòng nếu có phản ánh của nhân dân, bệnh nhân, người nhà bệnh nhân hoặc có biểu hiện không chấp hành những quy định trong Kế hoạch “đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người Bệnh”; Quy tắc ứng xử, qui chế giao tiếp, Y đức, qui chế chuyên môn, qui chế Bệnh viện...

- Ban Thanh tra nhân dân tổ chức giám sát và thanh tra những cá nhân, tập thể trong đơn vị vi phạm nghiêm trọng những quy định của Kế hoạch “đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người Bệnh”; Quy tắc ứng xử, qui chế giao tiếp, Y Đức, qui chế chuyên môn, qui chế Bệnh viện.

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

- Thực hiện theo quy chế thưởng phạt và bảng chấm điểm theo tiêu chí thang điểm của Bệnh viện; Tùy theo tính chất mức độ vi phạm Hội đồng thi đua Khen thưởng kỷ luật của Đơn vị sẽ thực hiện theo các quy định hiện hành của Pháp luật.
- Kịp thời khen thưởng dưới mọi hình thức đối với cá nhân hoặc tập thể khoa, phòng 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, qua đường dây nóng...

11. Công tác truyền thông:

- Tuyên truyền qua hệ thống truyền thông của Bệnh viện như phát trên hệ thống loa tại khu khám bệnh, phát tờ rơi hoặc tư vấn tại chỗ cho:

- + Cán bộ, viên chức và lao động tại Bệnh viện
- + Người Bệnh, gia đình người bệnh và nhân dân

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

Hàng năm ban chỉ đạo Bệnh viện tổ chức sơ kết 3 tháng, 6 tháng, tổng kết năm vào trước ngày 25/11 để đánh giá kết quả đạt được, xây dựng nội dung chương trình kế hoạch cho năm sau.

III. Kinh phí thực hiện:

- Ban chỉ đạo xây dựng kế hoạch, dự toán kinh phí giao Phòng Tài chính- Kế toán chuẩn bị kinh phí để phục vụ cho công tác 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” trình Giám đốc phê duyệt.

IV. Tổ chức thực hiện

1. Ban chỉ đạo có trách nhiệm tập huấn, cung cấp tài liệu, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kế hoạch này.
2. Giao Tổ truyền thông giáo dục sức khỏe Bệnh viện phối hợp với Công đoàn, đoàn Thanh niên các khoa, phòng có liên quan của Đơn vị tổ chức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục và phát động phong trào thi đua thực hiện “đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người Bệnh” trong toàn đơn vị.
3. Giao các trưởng khoa, phòng chịu trách nhiệm trước Giám đốc Bệnh viện về quá trình triển khai, thực thực hiện kế hoạch này.

Trong quá trình thực hiện kế hoạch này có gì vướng mắc phản ánh trực tiếp về thường trực Ban chỉ đạo (Trưởng phòng TC- HC) để tổng hợp trình Trưởng Ban xem xét giải quyết kịp thời./.

Nơi nhận :

- Sở Y tế (Để báo cáo)
- BGĐ (để chỉ đạo)
- Chủ tịch CĐ (để phối hợp)
- Trưởng khoa, phòng (để thực hiện)
- Lưu TC, VT.

GIÁM ĐỐC



Lê Tiến Toàn