

Số: 216 /KH-BV.

Ba Đồn, ngày 18 tháng 3 năm 2025

**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 2025**

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 của Bộ trưởng 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”. Bệnh viện Đa khoa khu vực Bắc Quảng Bình xây dựng 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” của Bệnh viện năm 2025 như sau:

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**” 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 Bệnh viện đa khoa khu vực Bắc Quảng Bình.

2. Yêu cầu

- Triển khai việc phổ biến, quán triệt nội dung đổi mới tới toàn thể viên chức, người lao động Bệnh viện 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 phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị.

II. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Kiện toàn Ban Chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện

- **Kiện toàn Ban Chỉ đạo Bệnh viện:** Kiện toàn lại Ban chỉ đạo trên cơ sở lồng ghép với Ban chỉ đạo thực hiện quy tắc ứng xử và “Xanh - Sạch - Đẹp” để thống nhất trong chỉ đạo điều hành. Ban Chỉ đạo của đơn vị có nhiệm vụ triển khai kế hoạch chi tiết theo sự hướng dẫn của Ban Chỉ đạo cấp trên, phù hợp với đặc thù của Bệnh viện.

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

2.1. Thành phần dự tập huấn: Toàn bộ đội ngũ nhân viên y tế của đơn vị.

2.2. 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, với nhân dân.

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

- Tổ chức các lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử cho từng viên chức y tế với thành phần tập huấn theo hướng dẫn nêu trên.

Thời gian tập huấn: hoàn thành trước tháng 4/2025.

3. Phòng Quản lý chất lượng và Công tác xã hội

- Tiếp tục xây dựng kế hoạch triển khai hoạt động của phòng theo quy định tại Thông tư 43.

- Triển khai bộ phận chăm sóc khách hàng để hướng dẫn, hỗ trợ người bệnh, nhận điện thoại đăng ký giờ khám bệnh, bố trí sắp xếp lịch khám bệnh hợp lý giúp giảm cách người bệnh và giảm thời gian chờ khám, gắn với nhiệm vụ truyền thông, giáo dục sức khỏe, tập trung tại khoa Khám bệnh.

4. Quy định trang phục của cán bộ y tế

Đảm bảo trang phục y tế cho viên chức, người lao động y tế theo quy định của Bộ Y tế; đồng thời từng cán bộ y tế cam kết nghiêm túc thực hiện đúng các quy định về trang phục y tế.

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

Tôn trọng, lắng nghe các ý kiến phản ánh, bức xúc của nhân dân, duy trì “đường dây nóng” theo Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22 tháng 11 năm 2013 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.

6. Duy trì, củng cố hòm thư góp ý

- Tiếp tục duy trì thường xuyên 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, các khoa, phòng, 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.

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 cho đơn vị phù hợp với thực tế theo tinh thần chỉ đạo và hướng dẫn của Bộ Y tế đảm bảo các khoa, phòng, 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 nhiều hình thức, phát động phong trào thi đua thực hiện về quy tắc ứng xử, văn hóa giao tiếp giữa các khoa, phòng trong bệnh viện.

- Công đoàn cơ sở 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 trong bệnh viện: Trường khoa, phòng cùng với tổ Đảng, tổ công đoàn, Đoàn thanh niên và các tổ chức khác (Hội Điều dưỡng, Hội Cựu chiến binh, Hội phụ nữ...) 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.

- Triển khai các biện pháp kiểm tra, giám sát hàng năm gắn với chất lượng hoạt động của các khoa, phòng và chất lượng hoạt động các tổ công đoàn.

- 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 trong ngành Y tế.

- Ban hành chế tài xử lý vi phạm cụ thể đưa vào quy chế hoạt động của cơ quan, đơn vị cho phù hợp.

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 nhân viên y tế trong các khoa, phòng: ký cam kết thực hiện với Trường khoa, phòng và Tổ trưởng Tổ Công đoàn.

b) Đối với Trường các khoa, phòng: ký cam kết thực hiện với Giám đốc bệnh viện và Chủ tịch Công đoàn cơ sở.

8.2. Lộ trình cam kết thực hiện: ký cam kết thực hiện xong trước tháng 5/2025.

9. Công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện

9.1. Thành phần kiểm tra: Ban Chỉ đạo bệnh viện kiểm tra việc triển khai thực hiện các nội dung đổi mới tại đơn vị.

9.2. Nội dung kiểm tra:

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

9.3. Hình thức thu nhận thông tin để 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 kiểm tra thực tế theo kế hoạch và kiểm tra đột xuất không thông báo trước.

Thời gian kiểm tra: Kiểm tra theo kế hoạch và duy trì thường xuyên.

10. Công tác khen thưởng, xử lý vi phạm

- Thực hiện theo Quy chế thi đua khen thưởng, xử lý vi phạm của đơn vị; Kịp thời biểu dương, khen thưởng dưới mọi hình thức nhằm khuyến khích, động viên các

INH
BỆNH V
ĐA KH
HUY T
QUANG

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.

11. Công tác truyền thông:

- Nội dung truyền thông:

+ 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.

- Phòng Quản lý chất lượng và Công tác xã hội xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch truyền thông tuyên truyền dưới mọi hình thức chủ trương của Bộ Y tế về các nội dung đổi mới cho:

+ Viên chức, người lao động trong đơn vị.

+ 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 cấp trên.

- Ban Chỉ đạo tổ chức sơ kết công tác triển khai thực hiện vào tháng cuối năm; tổ chức tổng kết và ban hành phương hướng, kế hoạch nhiệm vụ năm sau kết hợp với tổng kết chính quyền.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí hoạt động Ban chỉ đạo: 3.000.000 đồng

Kinh phí tập huấn: 5.000.000 đồng

Kinh phí in ấn tài liệu, tuyên truyền: 2.000.000 đồng

Tổng kinh phí: 10.000.000 đồng

Kinh phí được trích từ nguồn kinh phí phát triển sự nghiệp của đơn vị.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

a) Công đoàn cơ sở, các phòng tham mưu phối hợp với Ban chỉ đạo xây dựng và triển khai kế hoạch đến toàn thể các khoa phòng và cán bộ viên chức bệnh viện. Đưa các nội dung trong kế hoạch vào thực hiện. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện kế hoạch thường xuyên, liên tục.

b) Các khoa, phòng có trách nhiệm triển khai đầy đủ các nội dung trong kế hoạch, báo cáo Ban chỉ đạo theo quy định.

c) Hội đồng thi đua xây dựng Quy chế thi đua, khen thưởng; khen thưởng kịp thời các tập thể, cá nhân thực hiện tốt các nội dung “Đổi mới tác phong, thái độ phục vụ của viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

d) Phòng điều dưỡng phối hợp cùng phòng KHTH phối hợp thực hiện lấy phiếu đánh giá sự hài lòng của người bệnh và triển khai thực hiện thường xuyên.

e) Phòng Quản lý chất lượng và Công tác xã hội có trách nhiệm triển khai Kế hoạch truyền thông về các nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế.

f) Đoàn Thanh niên có trách nhiệm phối hợp hỗ trợ, tăng cường công tác chăm sóc khách hàng trong những thời điểm quá tải bệnh viện, dịch bệnh xảy ra.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc;
- Ban CHCĐCS;
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT.



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Viết Thái

