

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử, nâng cao y đức, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh của cán bộ, viên chức Trung tâm Y tế huyện Ba Chẽ

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/06/2015 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 người bệnh”, Công văn số 4071/UBND ngày 10/7/2015 của UBND tỉnh Quảng Ninh về việc đổi mới phong cách, thái độ của cán bộ y tế trong phục vụ người bệnh;

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

Thực hiện Kế hoạch số 2140/KH-SYT ngày 27/8/2015 của Sở Y tế Quảng Ninh về việc triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh”

Thực hiện Đề án số 1273/ĐA-SYT ngày 12/7/2013 của Sở Y tế tỉnh Quảng Ninh về nâng cao Y đức trong ngành Y tế tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020;

Thực hiện 05 nhiệm vụ trọng tâm ngành Y tế Quảng Ninh năm 2017;

Trung tâm Y tế huyện Ba Chẽ xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử, nâng cao y đức, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh của cán bộ, viên chức trong đơn vị như sau:

I. Mục tiêu, yêu cầu

1. Mục tiêu

a. Mục tiêu chung

- Tăng cường trách nhiệm của lãnh đạo các khoa, phòng và mỗi cá nhân trong việc triển khai thực hiện quy định về Quy tắc ứng xử, tiếp tục thực hiện Đề án nâng cao y đức trong ngành y tế Quảng Ninh, tạo chuyển biến và nâng cao nhận thức, thái độ, trách nhiệm của cán bộ, viên chức, người lao động trong việc thực hiện nhiệm vụ và kỹ năng giao tiếp, ứng xử đối với người dân, đồng thời ngăn ngừa các biểu hiện tiêu cực, nâng cao chất lượng, hiệu lực, hiệu quả công tác, góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc, bảo vệ sức khỏe nhân dân.

- 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.

b. Mục tiêu cụ thể

100% cán bộ, viên chức Trung tâm Y tế được phổ biến, quán triệt, học tập, ký cam kết và triển khai thực hiện tốt các nội dung của Quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp, nâng cao y đức, đổi mới phong cách, thái độ của cán bộ y tế trong phục vụ người bệnh.

2. Yêu cầu

Tổ chức triển khai thực hiện y đức, Quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ của cán bộ y tế trong phục vụ người bệnh phải gắn kết với việc đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, lòng ghép với việc tiếp tục thực hiện Đề án nâng cao y đức ngành y tế Quảng Ninh đến năm 2020.

Nội dung quy định về y đức, Quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ của cán bộ y tế phải lòng ghép với nội dung của các quy chế theo các quy định hiện hành như Quy chế dân chủ, Quy chế chi tiêu nội bộ, Quy chế thi đua, khen thưởng, các Quy chế chuyên môn, quy định về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, xây dựng nếp sống văn hoá văn minh, thân thiện của cán bộ, viên chức TTYT.

Việc triển khai thực hiện y đức, Quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ của cán bộ y tế trong phục vụ người bệnh phải đảm bảo đầy đủ nội dung, đúng quy định, thiết thực, sáng tạo và phù hợp với thực tế, duy trì thường xuyên, liên tục, thành nề nếp, gắn kết với các phong trào thi đua do ngành, địa phương phát động góp phần xây dựng đơn vị vững mạnh.

II. Nội dung thực hiện

1. Kiện toàn, tăng cường vai trò của Ban chỉ đạo

Kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện y đức, Quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh do đồng chí Bí thư Đảng bộ làm trưởng ban, đồng chí Chủ tịch công đoàn và đồng chí phó Giám đốc làm phó ban, thành viên là đại diện các khoa, phòng. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên Ban chỉ đạo, xây dựng quy chế làm việc, kế hoạch công tác cụ thể để triển khai. Thường xuyên kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các thành viên Ban chỉ đạo, đánh giá hiệu quả hoạt động của Ban chỉ đạo.

2. Tăng cường công tác tập huấn, phổ biến, tuyên truyền

Tổ chức lồng ghép các cuộc họp, hội nghị, các buổi giao ban, sinh hoạt chuyên môn, sinh hoạt hội đồng người bệnh và trên website của Trung tâm Y tế để tuyên truyền, phổ biến, quán triệt các nội dung y đức, Quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh.

Công tác tuyên truyền về thực hiện Quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp cần phải duy trì thường xuyên, liên tục và kết hợp, lồng ghép với các nội dung, chủ đề của cuộc đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, nội dung thực hiện đề án nâng cao y đức của đơn vị.

Niêm yết công khai những nội dung, hướng dẫn cụ thể thực hiện Y đức, Quy tắc ứng xử tại những nơi dễ nhìn thấy, đồng người qua lại phù hợp với đơn vị.

Duy trì đường dây điện thoại nóng, hòm thư góp ý của đơn vị, việc thăm dò lấy ý kiến của người bệnh, người nhà người bệnh.

Khuyến khích các hoạt động như: viết, sáng tác, ghi chép, đăng tin, bài, ảnh...trên các phương tiện thông tin đại chúng và trên website của Trung tâm Y tế, tổ chức hoặc tham gia các cuộc thi..., nhằm ca ngợi những điển hình tiên tiến, đồng thời phê phán những hành vi, thái độ không phù hợp với y đức, Quy tắc ứng xử xuất hiện trong thực hiện hoạt động của đơn vị và trong toàn ngành.

Phát động phong trào thi đua thực hiện Quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp, nâng cao y đức trong toàn TTYT với chủ đề: “Thực hiện tốt y đức, quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp, quy chế dân chủ, nâng cao đạo đức nghề nghiệp học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh”.

3. Đối tượng tập huấn, phổ biến, tuyên truyền

Tập huấn cho Trưởng các khoa, phòng và toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động tại Trung tâm Y tế về nội dung cơ bản của y đức, Thông tư Quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ của cán bộ y tế trong phục vụ người bệnh và kế hoạch triển khai của các cấp, các nội dung quy định cụ thể của đơn vị.

Tuyên truyền rộng rãi trong nhân dân, để người dân hiểu, phối hợp cùng thực hiện các nội dung có liên quan trong quy tắc ứng xử.

4. Duy trì tổ chăm sóc “khách hàng”

Tiếp tục duy trì tổ chăm sóc “khách hàng” gắn với nhiệm vụ truyền thông, giáo dục sức khỏe.

5. Trang phục của cán bộ, viên chức

Mặc trang phục y tế, đeo thẻ cán bộ, viên chức theo quy định của Bộ Y tế nhằm giúp người bệnh dễ dàng nhận biết các chức danh nghề nghiệp của cán bộ, viên chức tại đơn vị.

6. 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 tại đơn vị theo tinh thần chỉ đạo, hướng dẫn của Bộ Y tế và Đề án nâng cao Y đức của Ngành. Tại khoa, phòng có các khẩu hiệu: Bệnh nhân đến tiếp đón niềm nở, bệnh nhân ở chăm sóc tận tình, bệnh nhân về dặn dò chu đáo”; “Sức khỏe của bạn là trách nhiệm của chúng tôi”....

- Phát động phong trào thi đua “Tích cực rèn luyện Y đức, nâng cao trình độ chuyên môn”; xây dựng hình ảnh người cán bộ y tế: “Thầy thuốc như mẹ hiền” với phương châm “sức khỏe của người bệnh là trách nhiệm của chúng ta” có thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực.

- Trưởng các khoa, phòng cùng với các đoàn thể thảo luận, đưa ra những biện pháp cụ thể, khắc phục những hành vi, ứng xử không tốt của từng cán bộ, viên chức 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 gắn với chất lượng hoạt động tại các khoa, phòng.

- Xây dựng kế hoạch đánh giá sự hài lòng của người bệnh theo Bộ công cụ, gắn với công tác cải cách hành chính của đơn vị.

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

7. Công tác kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm

Làm tốt công tác giám sát trong nội bộ. Tăng cường giám sát của cấp trên đối với cấp dưới.

Phát huy vai trò giám sát của nhân dân, bệnh nhân lắng nghe ý kiến góp ý, phản ánh của nhân dân, bệnh nhân để kịp thời sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh biện pháp thực hiện y đức, Quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp cho phù hợp.

Tăng cường công tác kiểm tra trong việc thực hiện y đức, Quy tắc ứng xử tại các khoa, phòng đặc biệt là các nơi có sự phàn nàn, phản ánh của người bệnh.

Thường xuyên làm tốt việc đấu tranh, phê phán với những biểu hiện trái với y đức, Quy tắc ứng xử; kiên quyết xử lý hành vi cố tình vi phạm quy định.

8. Tổ chức ký cam kết

- Cam kết của cán bộ y tế với Trưởng khoa, phòng

- Cam kết của Trưởng khoa, phòng với giám đốc Trung tâm Y tế

- Cam kết của Giám đốc Trung tâm Y tế với Giám đốc Sở Y tế

III. Tổ chức thực hiện

1. Phòng Kế hoạch tổng hợp - Tổ chức hành chính

- Xây dựng kế hoạch triển khai tổ chức hội nghị tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ của cán bộ y tế trong phục vụ người bệnh, kiểm tra việc thực hiện các quy định về quản lý cán bộ, viên chức theo quy định của pháp luật, xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm quy tắc ứng xử. Đề xuất Hội đồng thi đua khen thưởng TTYT đề khen thưởng kịp thời các tập thể, cá nhân thực hiện tốt các nội dung về y đức, 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.

- Có trách nhiệm làm đầu mối hướng dẫn cán bộ, viên chức ký cam kết thực hiện.

- Xây dựng kế hoạch kiểm tra việc thực hiện nội quy, quy chế bệnh viện tại các khoa, phòng.

- Tổ chức đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại các khoa, phòng.

- Là đầu mối tổng hợp, báo cáo tình hình và kết quả thực hiện về Sở Y tế theo quy định.

2. Phòng Tài chính kế toán

Cân đối, bố trí nguồn kinh phí cho triển khai kế hoạch thực hiện Quy tắc ứng xử, nâng cao y đức, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh của cán bộ, viên chức và theo đúng các quy định hiện hành.

3. Công đoàn Trung tâm Y tế

Công đoàn phát động phong trào thi đua “Tích cực rèn luyện Y đức, nâng cao trình độ chuyên môn”. Xây dựng khẩu hiệu nâng cao chất lượng bệnh viện theo chỉ đạo của cấp trên và Đề án nâng cao y đức của Ngành.

Tăng cường tuyên truyền về hoạt động triển khai y đức, Quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ của cán bộ y tế trong phục vụ người bệnh của đơn vị, phản ánh kết quả thực hiện của đơn vị, các tập thể, cá nhân trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Trên đây là kế hoạch triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử, nâng cao y đức, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh của cán bộ, viên chức Trung tâm Y tế huyện Ba Chẽ./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (B/cáo);
- UBND huyện (B/cáo);
- Các khoa, phòng (T/hiện);
- Lưu.



ThS. Vũ Đức Minh