

KẾ HOẠCH

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” ngành y tế tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu

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”;

Sở Y tế tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu lập 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” trong ngành y tế tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu 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.

- Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên y tế, xây dựng hình ảnh đẹp của nhân viên y tế tại các cơ sở y tế, duy trì uy tín của ngành y tế tỉnh trong lãnh đạo Đảng, chính quyền cũng như trong nhân dân;

- Tạo điều kiện tốt thuận lợi để giúp người dân tiếp cận các dịch vụ y tế.

2. Yêu cầu:

- 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”

- 100% CBCCVC và người lao động tại các cơ sở y tế được quán triệt toàn bộ nội dung kế hoạch này và tự giác chấp hành thực hiện

- Việc tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch phải được duy trì thành nền nếp, thường xuyên, liên tục, cách thực tổ chức triển khai phải phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị.

II. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ:

1. Thành lập Ban chỉ đạo tổ chức 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”

1.1) Trình UBND tỉnh thành lập Ban chỉ đạo tổ chức 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 Bà Rịa-Vũng Tàu:

- | | | |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------|
| 1. Ông Lê Thanh Dũng | - PCT UBND tỉnh BRVT | - Trưởng ban |
| 2. Ông Phạm Minh An | - PGĐ Sở Y tế | - PTB thường trực |
| 3. Ông Nguyễn Văn Thái | - PGĐ SYT,
CT CĐ ngành y tế | - Phó ban |
| 4. Ông Võ Văn Hùng | - PGĐ Sở Y tế | - Ủy viên |
| 5. Ông Trương Đình Chính | - TP Nghiệp vụ Y SYT | - Ủy viên |

6. Ông Nguyễn Viết Quang	- TP TCCB Sờ Y tế	- Ủy viên
7. Ông Bùi Xuân Thy	- Chánh Văn phòng SYT	- Ủy viên
8. Ông Nguyễn Xuân Hùng	- Chánh Thanh tra SYT	- Ủy viên
9. Ông Nguyễn Phạm Hà	- TP QLHN SYT	- Ủy viên
10. Ông Nguyễn Trung Nghĩa	- TP KTTC SYT	- Ủy viên
11. Ông Nguyễn Văn Hương	- Q. GĐ BV Bà Rịa	- Ủy viên
12. Ông Trần Văn Bảy	- GĐ BV Lê Lợi	- Ủy viên
13. Ông Nguyễn Viết Giáp	- GĐ BV Mắt	- Ủy viên
14. Ông Ngô Thành Phong	- GĐ BV Tâm Thần	- Ủy viên

1.2) Thành lập Ban chỉ đạo tổ chức 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” ngành y tế:

1. Ông Phạm Minh An	- PGĐ Sờ Y tế	- Trưởng ban
2. Ông Nguyễn Văn Thái	- PGĐ SYT, CT CĐ ngành y tế	- PTB thường trực
3. Ông Võ Văn Hùng	- PGĐ Sờ Y tế	- Phó ban
4. Ông Trương Đình Chính	- TP Nghiệp vụ Y SYT	- Ủy viên
5. Ông Nguyễn Viết Quang	- TP TCCB Sờ Y tế	- Ủy viên
6. Ông Bùi Xuân Thy	- Chánh Văn phòng SYT	- Ủy viên
7. Ông Nguyễn Xuân Hùng	- Chánh Thanh tra SYT	- Ủy viên
8. Ông Nguyễn Phạm Hà	- TP QLHN SYT	- Ủy viên
9. Ông Nguyễn Trung Nghĩa	- TP KTTC SYT	- Ủy viên
10. Ông Nguyễn Văn Hương	- Q. GĐ BV Bà Rịa	- Ủy viên
11. Ông Trần Văn Bảy	- GĐ BV Lê Lợi	- Ủy viên
12. Ông Nguyễn Viết Giáp	- GĐ BV Mắt	- Ủy viên
13. Ông Ngô Thành Phong	- GĐ BV Tâm Thần	- Ủy viên
14. Ông Hà Văn Thanh	- GĐ TTYT Dự phòng	- Ủy viên
15. Ông Nguyễn Minh Lương	- GĐ TT PC Bệnh xã hội	- Ủy viên
16. Ông Bùi Minh Kha	- GĐ TT PC HIV/AIDS	- Ủy viên
17. Bà Trần Thị Luyện	- GĐ TT CSSKSS	- Ủy viên
18. Ông Tiêu Văn Linh	- Chi cục trưởng CCATTP	- Ủy viên
19. Ông Tôn Thất Khoa	- Chi cục trưởng CC DS	- Ủy viên
20. Ông Nguyễn Văn Lên	- GĐ TT TTGDSK	- Ủy viên
21. Bà Nguyễn Thị Hằng Nga	- GĐ TT GĐYK	- Ủy viên
22. Ông Nguyễn Phúc Cẩm Chương	- GĐ TT Pháp y	- Ủy viên
23. Bà Phạm Thị Đài Trang	- GĐ TT KN DPMP	- Ủy viên
24. Ông Lê Tấn Cường	- Hiệu trưởng TCYT	- Ủy viên
25. Ông Đoàn Văn Bi	- GĐ TTYT TPBR	- Ủy viên
26. Bà Ngô Thị Bê	- GĐ TTYT Châu Đức	- Ủy viên
27. Ông Trần Văn Thanh	- GĐ TTYT Côn Đảo	- Ủy viên
28. Ông Nguyễn Thành Sơn	- GĐ TTYT Đất Đỏ	- Ủy viên
29. Ông Nguyễn Thế Trung	- GĐ TTYT Long Điền	- Ủy viên
30. Ông Phan Chánh Phú	- GĐ TTYT Tân Thành	- Ủy viên
31. Ông Hồ Văn Hải	- GĐ TTYT Xuyên Mộc	- Ủy viên
32. Ông Đỗ Ngọc Lân	- GĐ TTYT TPVT	- Ủy viên
33. Ông Nguyễn Thanh Phước	- PP Nghiệp vụ Y SYT CT Hội Thầy thuốc trẻ	- Ủy viên
34. Bà Phạm Thị Thanh Hương	- CT Hội Điều dưỡng tình	- Ủy viên
35. Bà Hồ Thị Minh Nguyệt	- CT Hội Nữ Hộ sinh tình	- Ủy viên

1.3. Thời gian thực hiện: quý IV/2015

1.4. Chịu trách nhiệm thực hiện: Phòng TCCB Sở Y tế

1.5. Phối hợp thực hiện: Phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế

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

2.1. Thành phần:

a) Tham dự các đợt tập huấn do BHYT tổ chức:

- Bs Phạm Minh An - PGĐ Sở Y tế
- Bs Nguyễn Văn Thái - PGĐ SYT, CT Công đoàn ngành y tế
- Bs Võ Văn Hùng - PGĐ Sở Y tế
- Bs Trương Đình Chính - TP Nghiệp vụ Y SYT
- Bs Nguyễn Viết Quang - TP TCCB SYT
- Bs Nguyễn Văn Lên - GD Trung tâm TTGDSK tỉnh (T4g)

b) Tập huấn cho các BCV ở các cơ sở y tế trong tỉnh:

BCV :

- Mời BCV tuyển trên/BYT
- Mời một số chuyên gia trong/ngoài tỉnh
- 6 cán bộ ngành y tế BRVT dự tập huấn do BHYT tổ chức

Tham dự:

- Lãnh đạo cơ sở y tế
- TP KHTH, TCCB, Điều dưỡng, Công tác xã hội
- CT CĐCS
- Bí thư đoàn TNCSHCM

c) Các BCV về tập huấn lại cho các NVYT tại đơn vị:

Tham dự:

- Lãnh đạo các khoa phòng
- Các Bác sỹ, Điều dưỡng, Nữ hộ sinh, Kỹ thuật viên
- Hộ lý, Y công
- Nhân viên hành chính, bảo vệ, giữ xe

Tập trung tập huấn trước cho cán bộ y tế thuộc khoa Khám bệnh, khoa Sản, khoa Ngoại, khoa Hồi sức cấp cứu, Khoa Phẫu thuật gây mê hồi sức, bộ phận đón tiếp người bệnh, bộ phận hành chính (tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính như nộp, thanh toán viện phí, bảo hiểm y tế...), bộ phận bảo vệ, trông giữ xe, đối tượng mới tuyển dụng, hợp đồng lao động...

2.2. Nội dung:

- Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 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.

- Kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử trong một số tình huống giao tiếp
- Quyền và nghĩa vụ của người bệnh; Nghĩa vụ của viên chức y tế

2.3. Thời gian thực hiện: quý IV/2015 và thực hiện thường xuyên hàng năm

2.4. Chịu trách nhiệm thực hiện: T4g

2.5. Phối hợp thực hiện: Phòng TCCB và Phòng Nghiệp vụ Y Sờ Y tế, Trung cấp y tế, Công đoàn ngành y tế, Hội Điều dưỡng, Hội Nữ Hộ sinh, Giám đốc các cơ sở y tế

3. Thành lập đơn vị chăm sóc “khách hàng”:

3.1. Nội dung:

- Các cơ sở KCB phân hạng bệnh viện hạng II thành lập Phòng Công tác xã hội với biên chế tối đa 5 người; Các cơ sở KCB khác thành lập Bộ phận Công tác xã hội thuộc Phòng Điều dưỡng với biên chế tối đa 2 người;

- Trong Phòng/Bộ phận Công tác xã hội có đơn vị/nhân sự “chăm sóc khách hàng” gắn với nhiệm vụ truyền thông, giáo dục sức khỏe, tập trung tại khoa Khám bệnh

Trước mắt, trong khi chờ đợi Bộ Y tế ban hành Thông tư hướng dẫn xây dựng vị trí việc làm triển khai Phòng Công tác xã hội tại cơ sở KCB, các cơ sở KCB tạm thời thành lập “Tổ chăm sóc khách hàng”.

Nội dung tập trung hướng dẫn người bệnh, thân nhân những thông tin cần thiết trong quá trình thực hiện khám chữa bệnh: giấy tờ, thời gian chờ đợi, quy trình các bước, cách chăm sóc bệnh tật, hướng dẫn uống thuốc, chỉ đường đi...nhằm góp phần chăm sóc người bệnh về mặt tinh thần, giúp gia đình người bệnh bớt căng thẳng, lo âu phần nào.

Đồng thời “Tổ chăm sóc khách hàng” sẽ phối hợp với Phòng Điều dưỡng và các khoa, phòng chức năng để khảo sát định kỳ sự hài lòng của thân nhân, người bệnh khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện để làm cơ sở cho việc cải tiến cung cách chăm sóc “khách hàng” của mình

3.2. Thời gian thực hiện: quý IV/2015, hoàn thiện vào quý II/2016

3.3. Chịu trách nhiệm thực hiện: Phòng TCCB Sờ Y tế

3.4. Phối hợp thực hiện: Phòng NVY Sờ Y tế, Giám đốc các bệnh viện/TTYT

4. Quy định trang phục của cán bộ y tế:

4.1. Nội dung:

- Hàng năm các cơ sở khám chữa bệnh cấp cho mỗi nhân viên 02 bộ trang phục theo đúng quy định của Bộ Y tế.

- Thường xuyên nhắc nhở cán bộ y tế nghiêm túc thực hiện đúng các quy định về trang phục y tế

- Các cơ sở y tế sẽ xây dựng kế hoạch thực hiện đúng trang phục y tế theo quy định sau khi Bộ Y tế ban hành thông tư quy định về trang phục y tế mới và thực hiện theo đúng lộ trình Bộ Y tế đã đề ra.

4.2. Thời gian thực hiện: dự kiến bắt đầu thực hiện trang phục y tế từ 01/01/2016

4.3. Chịu trách nhiệm thực hiện: Phòng Nghiệp vụ Y Sờ Y tế

4.4. Phối hợp thực hiện: Phòng TCCB, Hội Điều dưỡng, Hội Nữ hộ sinh, GD các bệnh viện/TTYT

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

5.1.Nội dung:

- Tiếp tục thực hiện “đường dây nóng” : Các cơ sở y tế duy trì thực hiện tốt “đường dây nóng” 3 cấp (Bộ Y tế, Sở Y tế, lãnh đạo đơn vị). Trong đó, các cơ sở khám chữa bệnh có danh sách phân công trực điện thoại đường dây nóng hàng ngày, đảm bảo thường trực 24/24 giờ; Tổng hợp báo cáo danh sách phản ánh đường dây nóng về Sở Y tế định kỳ hàng quý.

- Sở Y tế tổ chức kiểm tra đột xuất việc công khai niêm yết số điện thoại đường dây nóng; xử lý nghiêm các cá nhân không hoàn thành nhiệm vụ; kịp thời tổng hợp báo cáo về Bộ Y tế theo quy định.

5.2.Thời gian thực hiện: quý IV/2015, duy trì thường xuyên

5.3. Chịu trách nhiệm thực hiện: Thanh tra Sở Y tế

5.4. Phối hợp thực hiện: Phòng Nghiệp vụ Y và Văn phòng Sở Y tế, Giám đốc các bệnh viện/TTYT

6. Duy trì, củng cố hòm thư góp ý:

6.1.Nội dung:

- Xử lý kịp thời ý kiến phản ánh của người dân thông qua bộ phận tiếp nhận và giao trả kết quả (một cửa) tại Sở Y tế, tại các cơ sở KCB và tại các đơn vị trực thuộc Sở Y tế có tiếp xúc khách hàng.

- Các cơ sở KCB khảo sát sự hài lòng của người bệnh thông qua các phiếu khảo sát đánh giá và trong các buổi sinh hoạt Hội đồng bệnh nhân cấp khoa tổ chức hàng tuần, Hội đồng bệnh nhân cấp bệnh viện tổ chức hàng tháng

- Các cơ sở KCB có hòm thư góp ý đặt tại các vị trí đông người qua lại, nơi người dân dễ tiếp cận, tại các khoa Khám bệnh, khoa lâm sàng, khoa cận lâm sàng, khoa điều trị nội trú sau khi Bộ Y tế ban hành thông tư.

- Triển khai thêm các kênh tiếp nhận thông tin từ người dân như : công thông tin điện tử Sở Y tế, Phòng tiếp dân tại Sở Y tế và tại từng cơ sở KCB;

- Sửa chữa hệ thống đánh giá Viên chức y tế mà Sở Y tế đang triển khai thí điểm tại bệnh viện Lê Lợi và TTYT Xuyên Mộc, tiếp tục nhân rộng ra các cơ sở y tế khác trong tỉnh

- Tháng 7 hàng năm, Sở Y tế tổ chức thăm dò ý kiến đánh giá sự hài lòng của người bệnh, thân nhân tại các cơ sở KCB và thăm dò ý kiến đánh giá sự hài lòng của khách hàng tại các cơ sở y tế khác

6.2.Thời gian thực hiện: quý IV/2015

6.3. Chịu trách nhiệm thực hiện: Phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế, Giám đốc các cơ sở y tế

6.4. Phối hợp thực hiện: Văn phòng Sở Y tế, Hội Điều dưỡng

7. Triển khai đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”:

7.1.Nội dung:

- Hội thầy thuốc trẻ của ngành y tế là đầu mối, phối hợp phòng Điều dưỡng, phòng Công tác xã hội tại các cơ sở KCB và học sinh trường Trung cấp y tế, triển khai đội “Thanh niên tình nguyện tiếp sức người bệnh”.

- Duy trì bếp ăn tình thương tại các cơ sở KCB tuyến huyện trở lên, cung cấp thức ăn, nước sôi miễn phí cho người bệnh, người nhà bệnh nhân .

- Thành lập quỹ “Tấm lòng vàng” tại các cơ sở KCB do các tổ chức, cá nhân, các Mạnh thường quân trong và ngoài tỉnh, trong và ngoài nước đóng góp ủng hộ cho các bệnh nhân nghèo, vô gia cư...

- Trường Trung cấp y tế thiết kế trong chương trình thực hành tại bệnh viện cho lớp Y sỹ năm thứ nhất, lớp Điều dưỡng năm thứ hai, môn học Kỹ năng giao tiếp, để các học sinh có các tiết thực hành bệnh viện về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, tham gia giao tiếp, hỗ trợ hướng dẫn người bệnh, người nhà người bệnh cùng với đội “Thanh niên tình nguyện tiếp sức người bệnh”

7.2.Thời gian thực hiện: quý IV/2015

7.3. Chịu trách nhiệm thực hiện: GD các bệnh viện/TTYT

7.4. Phối hợp thực hiện: Phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế, trường TCYT

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

8.1.Nội dung:

- 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”.

- Phát động phong trào thi đua thực hiện quy tắc ứng xử nâng cao đạo đức nghề nghiệp, học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh của cán bộ viên chức bệnh viện. “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.

- Tổ chức hội thi tìm hiểu về quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp cho các khoa phòng tại bệnh viện và tham gia hội thi tìm hiểu về quy tắc ứng xử ngành y tế tỉnh Bà Rịa Vũng Tàu do cấp trên tổ chức.

- Các cơ sở KCB dán những tiêu chí giao tiếp ứng xử văn minh, lịch sự tại các nơi có nhiều khách hàng: Xin mời, Xin chào, Xin cảm ơn, Xin lỗi

- Ban giám đốc, Ban chấp hành công đoàn, Ban chấp hành chi đoàn thường xuyên nhắc nhở, kiểm tra, giám sát CBCNV thực hiện tốt quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp đối với người bệnh và khách đến liên hệ công tác thông qua các buổi sinh hoạt, giao ban

- Tại các khoa, phòng: Trưởng khoa cùng với tổ chức Đảng, công đoàn, đoàn thanh niên 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, câu gài, hách dịch, cửa quyền, có biểu hiện gợi ý nhận tiền, quà, gây phiền hà cho người bệnh.

- Có 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 cụ thể xử lý vi phạm đưa vào quy chế hoạt động cơ quan.

8.2. Thời gian thực hiện: quý IV/2015

8.3. Chịu trách nhiệm thực hiện: Văn phòng Sở Y tế, Giám đốc các cơ sở y tế

8.4. Phối hợp thực hiện: Phòng Nghiệp vụ Y và Thanh tra Sở Y tế

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

9.1. Nội dung:

- Sở Y tế ký cam kết thực hiện quy tắc ứng xử với UBND tỉnh; ký thực hiện quy tắc ứng xử với Giám đốc các cơ sở KCB tuyến tỉnh, tuyến huyện

- Giám đốc cơ sở KCB tổ chức triển khai quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp cho toàn thể nhân viên, phát động phong trào thi đua và tổ chức ký cam kết thực hiện tốt quy tắc ứng xử trong toàn bộ cán bộ công nhân viên theo các cấp sau:

+ Các nhân viên thuộc các khoa phòng ký cam kết thực hiện quy tắc ứng xử với trường khoa phòng.

+ Trưởng các khoa phòng ký cam kết thực hiện quy tắc ứng xử với Giám đốc bệnh viện.

9.2. Thời gian thực hiện: quý III/2015

9.3. Chịu trách nhiệm thực hiện: Phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế, Giám đốc các bệnh viện/TTYT

9.4. Phối hợp thực hiện: Văn phòng Sở Y tế

10. Công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát thực hiện:

10.1. Nội dung:

- Ban chỉ đạo tổ chức 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” ngành y tế tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu sẽ kiểm tra theo kế hoạch và đột xuất việc triển khai thực hiện quy tắc ứng xử tại các cơ sở KCB;

- Giám đốc các cơ sở KCB kiểm tra theo kế hoạch và đột xuất việc triển khai thực hiện quy tắc ứng xử tại các khoa phòng, tổ đội; Đưa nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” thành một trong những tiêu chí quan trọng đánh giá chất lượng bệnh viện

- Nội dung kiểm tra: việc triển khai các hướng dẫn, chỉ đạo của cấp trên, việc thành lập Ban Chỉ đạo, thực hiện các nhiệm vụ trong kế hoạch, nội dung cam kết, thực hiện cam kết, kết quả đạt được và thực hành thái độ giao tiếp của nhân viên y tế

- Thanh tra Sở Y tế, Giám đốc các cơ sở KCB thu thập thông tin để kiểm tra qua các hình thức: Đường dây nóng, hộp thư góp ý, công thông tin điện tử, phản ánh trực tiếp của nhân dân, thăm dò ý kiến đánh giá sự hài lòng của người bệnh, qua hệ thống thông tin đại chúng...

10.2. Thời gian thực hiện: hàng quý, bắt đầu từ quý III/2015

10.3. Chịu trách nhiệm thực hiện: Thanh tra Sở Y tế, Phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế, Giám đốc các cơ sở y tế

11. Công tác khen thưởng, xử lý vi phạm:

11.1.Nội dung:

- Biểu dương, khen thưởng các 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 của người bệnh”, được người dân khen ngợi qua ý kiến trực tiếp, qua hộp thư góp ý, đường dây nóng, thư cảm ơn....

- Đồng thời, xử lý kịp thời các tập thể, cá nhân thực hiện chưa tốt các nội dung cam kết “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”. Xây dựng Quy chế xử lý vi phạm, xử lý kỷ luật theo thẩm quyền của Thủ trưởng đơn vị và theo quy định của pháp luật; ban hành các tiêu chí đánh giá cụ thể mức độ vi phạm, phù hợp với đặc điểm của đơn vị và của pháp luật, kiên quyết xử lý nghiêm minh những cá nhân vi phạm Quy tắc ứng xử, gây hậu quả nghiêm trọng.

- Hội Điều dưỡng tham mưu Sở Y tế xây dựng tiêu chí “Viên chức có phong cách, thái độ phục vụ tốt”.

Các cơ sở khám chữa bệnh bình chọn hàng quý để Giám đốc đơn vị khen thưởng (số lượng không quá 1% tổng số CBCCVC tại đơn vị, đơn vị có ít hơn 100 CBCCVC bình chọn 1 người); Các cơ sở y tế khác có tiếp xúc khách hàng cũng bình chọn hàng quý mỗi đơn vị 1 người để Giám đốc đơn vị khen thưởng.

Từ năm 2016, cuối năm, Giám đốc Sở Y tế khen thưởng 5 tập thể và 10 cá nhân trong việc thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”

- 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 ... xác minh đúng như phản ánh.

11.2. Thời gian thực hiện: quý IV/2015 và định kỳ 6 tháng / lần

11.3. Chịu trách nhiệm thực hiện: Phòng TCCB Sở Y tế, Giám đốc các cơ sở y tế

11.4. Phối hợp thực hiện: Phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế

12. Công tác truyền thông:

12.1.Nội dung:

- Tổ chức truyền thông đến toàn thể cán bộ y tế trong ngành và nhân dân về các nội dung: quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp theo thông tư 07 của Bộ Y tế; quyền lợi và nghĩa vụ của người bệnh; nghĩa vụ của viên chức y tế, qua các hình thức phát thanh, phát hình tại bệnh viện.

- Trường Trung cấp y tế nâng cao chất lượng các tiết dạy về đạo đức nghề nghiệp, về quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp theo thông tư 07 của Bộ Y tế; về quyền lợi và nghĩa vụ của người bệnh; lồng ghép các giờ giảng lý thuyết với các hoạt động ngoại khóa, chương trình truyền thông của nhà trường

- 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.

- Các cơ sở KCB 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: Công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị và người bệnh, gia đình người bệnh

- Giới thiệu cho Sở Y tế các gương điển hình của các cơ sở KCB để đăng trên báo Sức khỏe BRVT để biểu dương, nhân rộng tấm gương điển hình tiên tiến trong toàn thể cán bộ ngành y.

12.2. Thời gian thực hiện: quý IV/2015 và định kỳ hàng 6 tháng

12.3. Chịu trách nhiệm thực hiện: T4g

12.4. Phối hợp thực hiện: Phòng Nghiệp vụ Y, phòng TCCB Sở Y tế, Giám đốc các cơ sở y tế

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

13.1. Nội dung:

- Báo cáo kết quả triển khai thực hiện về Ban chỉ đạo cấp trên

- Sở Y tế phân công 01 lãnh đạo Sở và 01 lãnh đạo phòng Nghiệp vụ Y phụ trách nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” toàn ngành; Mỗi cơ sở khám chữa bệnh phân công 01 lãnh đạo đơn vị và 01 lãnh đạo phòng Điều dưỡng phụ trách nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” tại đơn vị; Mỗi cơ sở y tế còn lại phân công 01 lãnh đạo đơn vị phụ trách nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của khách hàng” tại đơn vị

13.2. Thời gian thực hiện: Tổ chức sơ kết công tác triển khai thực hiện vào tháng 12/2015, từ 2016, tổ chức sơ kết mỗi 6 tháng và tổng kết hàng năm, ban hành phương hướng, kế hoạch nhiệm vụ cho năm sau.

13.3. Chịu trách nhiệm thực hiện: Phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế, Giám đốc các cơ sở y tế

13.4. Phối hợp thực hiện: Phòng TCCB Sở Y tế

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN:

1. Ban Chỉ đạo cấp tỉnh

Kinh phí chi phục vụ hoạt động của Ban Chỉ đạo cấp tỉnh được chi từ nguồn ngân sách sự nghiệp y tế hàng năm.

2. Ban Chỉ đạo các cơ sở y tế:

Kinh phí chi phục vụ hoạt động của Ban Chỉ đạo các đơn vị: Sử dụng nguồn kinh phí hoạt động và nguồn thu của đơn vị chi trả.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Y tế

Tham mưu ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Ban Chỉ đạo cấp tỉnh, xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch.

Tổ chức tập huấn cho báo cáo viên các bệnh viện trực thuộc, tổ chức thanh tra, kiểm tra

Sơ kết, tổng kết việc đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế trên địa bàn tỉnh.

Hàng năm xây dựng dự toán kinh phí hoạt động của Ban Chỉ đạo cấp tỉnh, tổng hợp vào dự toán của Sở Y tế để đảm bảo kinh phí triển khai kế hoạch.

Theo nhiệm vụ được giao, các phòng chức năng Sở Y tế chịu trách nhiệm thực hiện hoặc phối hợp thực hiện các nội dung trong 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” trên địa bàn tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu

Chỉ đạo các cơ sở khám chữa bệnh có trách nhiệm: Thành lập Ban Chỉ đạo, xây dựng kế hoạch, tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch, báo cáo Ban Chỉ đạo ngành y tế theo quy định; Lập dự toán kinh phí hoạt động của Ban Chỉ đạo cùng với dự toán thu chi ngân sách của đơn vị nộp cơ quan tài chính tổng hợp.

Đề xuất các Sở, ban, ngành liên quan, căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao phối hợp với Sở Y tế tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch.

2. Các cơ sở y tế: căn cứ Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” ngành y tế, xây dựng Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” tại đơn vị.

Trên đây là nội dung 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” ngành y tế tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu; Yêu cầu các đơn vị trực thuộc Sở Y tế căn cứ chức năng nhiệm vụ tổ chức triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Bộ Y tế/UBND tỉnh (báo cáo);
- Thường trực Tỉnh Ủy
- Ban Tuyên giáo Tỉnh Ủy
- Ban VHXX HĐND tỉnh
- UBMTTQVN tỉnh
- Sở Nội vụ, Sở Tài chính
- Sở Thông tin truyền thông
- Các Phó giám đốc SYT (đề biết);
- Công đoàn ngành y tế
- Các phòng SYT (thực hiện);
- Các đơn vị trực thuộc (thực hiện);
- Các đơn vị y tế ngành (nghiên cứu triển khai)
- Hội Thầy thuốc trẻ, Hội Điều dưỡng, Hội NHS
- Công thông tin điện tử y tế BRVT
- Báo BRVT
- Lưu VT-NVY.

GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



[Handwritten signature]
Phạm Minh An