

Số:30/KH-BVN

Thái Bình, ngày 02 tháng 02 năm 2018

KẾ HOẠCH

TIẾP TỤC TRIỂN KHAI “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 04/6/2015 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”;

Thực hiện Kế hoạch của Sở Y tế về việc triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” của ngành Y tế Thái Bình;

Bệnh viện Nhi 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” năm 2018 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 Nhi Thái Bình.

2. Yêu cầu:

- Triển khai việc phổ biến, quán triệt nội dung đổi mới tới toàn thể cán bộ, 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 TRIỂN KHAI NĂM 2018

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

- **Ban Chỉ đạo Bệnh viện:** Giám đốc Bệnh viện làm Trưởng ban, Phó Giám đốc phụ trách công tác Đoàn thể và Chủ tịch Công đoàn Bệnh viện làm Phó trưởng ban, trưởng một số khoa, phòng tham gia thành viên. 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.

- Thời gian tiến hành: Ban Chỉ đạo kiện toàn xong và đi vào hoạt động trong tháng 02 năm 2018. Xây dựng quy chế hoạt động, phân công nhiệm vụ và ban hành chương trình hành động năm 2018 cho Ban Chỉ Đạo vào tháng 02/2018.

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

2.1. Thành phần dự tập huấn: Báo cáo viên là các giảng viên thuộc Viện quản lý và phát triển năng lực tổ chức hoặc các đồng chí trong Ban Chỉ đạo được Bộ Y tế và Sở Y tế tập huấn sẽ về trực tiếp tập huấn lại cho toàn bộ đội ngũ cán bộ y tế tại 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 tiến hành: *Công tác tập huấn kỹ năng giao tiếp được triển khai từ tháng 6/2018 và được thực hiện thường xuyên.*

3. Kiện toàn đơn vị chăm sóc “khách hàng”

- Phòng công tác xã hội với tổ chức, biên chế theo quy định của Thông tư số 43/2015/TT-BYT ngày 26/11/2015 của Bộ Y tế quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện công tác xã hội của bệnh viện.

- Tập huấn kỹ năng bộ phận chăm sóc “khách hàng” gắn với nhiệm vụ truyền thông, giáo dục sức khỏe, tập trung tại Khoa Khám bệnh.

- Tập huấn kỹ năng cho cán bộ, nhân viên phòng Công tác xã hội về chăm sóc, tư vấn cho đối tượng là cán bộ, nhân viên Y tế.

- Thời gian tiến hành: Tháng 03 năm 2018 và thường xuyên trong năm.

4. Quy định trang phục của cán bộ y tế

- Tiếp tục xây dựng lộ trình triển khai trang phục y tế cho công chức, viên chức, người lao động y tế; đồng thời từng cán bộ y tế cam kết nghiêm túc thực hiện đúng các quy định về trang phục y tế theo Thông tư 45/2015/TT-BYT quy định về trang phục y tế.

- Thời gian tiến hành: *Chuẩn bị triển khai từ tháng 02/2018 và bắt đầu thực hiện trang phục y tế từ 06/2018.*

5. Thực hiện các quy chế bệnh viện liên quan đến quy tắc ứng xử

- Các khoa phòng có trách nhiệm công khai quyền lợi, nghĩa vụ của người bệnh cho người bệnh và thân nhân người bệnh được biết và thực hiện.

- Lãnh đạo các khoa phòng có trách nhiệm công khai giá các dịch vụ y tế tại những nơi thuận tiện để bệnh nhân dễ tham khảo.

- Thực hiện nghiêm túc việc tham dự họp với Hội đồng bệnh nhân từ cấp khoa đến cấp bệnh viện, định kỳ lắng nghe các ý kiến bệnh nhân và gia đình

bệnh nhân, kịp thời chấn chỉnh các cán bộ công chức, viên chức chưa đáp ứng sự hài lòng của bệnh nhân.

- Lãnh đạo bệnh viện và lãnh đạo các khoa phòng tăng cường bố trí lịch thường xuyên thăm hỏi bệnh nhân.

- Tiếp tục quán triệt công nhân viên chức bệnh viện thực hiện đúng Thông tư 07/2014/TT-BYT của Bộ Y tế quy định nội dung Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế.

- Thời gian tiến hành: Thường xuyên liên tục trong cả năm.

6. Thực hiện quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh

- Tiếp tục cải tiến và thực hiện tốt quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh theo Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/04/2013 của Bộ Y tế ban hành Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh của bệnh viện kết hợp với Kế hoạch cải cách hành chính gắn với ứng dụng công nghệ thông tin nhằm giảm thời gian chờ đợi cho người bệnh.

- Thời gian tiến hành: Thường xuyên liên tục trong cả năm.

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

- Lãnh đạo trực đường dây nóng tiếp tục tôn trọng, lắng nghe các ý kiến phản ánh, bức xúc của nhân dân, các đơn vị trong toàn ngành tiếp tục triển khai, kiện toàn, hoàn thiện “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.

- Thời gian tiến hành: Thường xuyên liên tục trong cả năm.

8. Duy trì, củng cố hoạt động về hòm thư góp ý và phòng tiếp công dân

- 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, khoa điều trị nội trú, 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 Thông tư số 25/2015/TT-BYT ngày 01/10/2015 của Bộ Y tế quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế. Đồng thời tiếp tục duy trì hoạt động có hiệu quả phòng tiếp dân nhằm tiếp thu các ý kiến đóng góp của người dân để xây dựng, điều chỉnh kịp thời và đúng pháp luật về các thủ tục hành chính trong công tác khám chữa bệnh.

- Thời gian tiến hành: Thường xuyên liên tục trong cả năm.

9. Triển khai Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”

- Phối hợp Hội thầy thuốc trẻ và Đoàn thanh niên Bệnh viện tổ chức Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh”, thành viên là các đoàn viên thanh niên, sinh viên y dược.

- Hội Thầy thuốc trẻ phối hợp Đoàn thanh niên tổ chức hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ cho thành viên Đội tình nguyện.

- Thời gian triển khai: Từ 03/2018 đến hết năm.

10. 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, chú trọng tổ chức thường xuyên các hội thi cấp bệnh viện cho mọi đối tượng về quy tắc ứng xử, văn hóa giao tiếp.

- Công đoàn 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: Trưởng khoa, phòng cùng với tổ chức Đảng, công đoàn, đoàn thanh niên, tổ chức khác (Hội Điều dưỡng, 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 bệnh viện và chất lượng hoạt động công đoàn các cấp tại đơn vị.

- Xây dựng kế hoạch đánh giá sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế theo Bộ công cụ đánh giá xã hội học do Cục khám chữa bệnh Bộ Y tế quy định, gắn với công tác cải cách hành chính trong ngành Y tế (*thực hiện 1 quý/lần cho năm 2018*).

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

- Thời gian tiến hành: Thường xuyên liên tục trong cả năm.

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

11.1. Đối tượng và nội dung cam kết:

a) Đối với nhân viên y tế trong các khoa, phòng: ký cam kết thực hiện với Trưởng khoa, phòng.

b) Đối với Trưởng các khoa, phòng: ký cam kết thực hiện với Giám đốc bệnh viện.

c) Đối với Giám đốc Bệnh viện: ký cam kết thực hiện với Giám đốc Sở Y tế.

11.2. Lộ trình cam kết thực hiện: ký cam kết thực hiện xong trong tháng 3/2018.

12. Công tác Thanh tra, kiểm tra, giám sát việc thực hiện

12.1. Thành phần thanh tra, kiểm tra: Ban Chỉ đạo bệnh viện kiểm tra việc triển khai thực hiện các nội dung đổi mới tại khoa, phòng.

12.2. Nội dung thanh tra, kiểm tra:

- Công tác triển khai Kế hoạch: 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.

- 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.

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

Thời gian thanh tra, kiểm tra: Từ tháng 4/2018 và duy trì thường xuyên.

13. Công tác khen thưởng, xử lý vi phạm

- Xây dựng Quy chế thi đua khen thưởng theo quy định của pháp luật và theo thẩm quyền của Thủ trưởng đơn vị; đề ra các tiêu chí thi đua cụ thể, phù hợp với đặc điểm của đơn vị.

- Kịp thời 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 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...

- 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.

- 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.

- Thời gian tiến hành: Thường xuyên liên tục trong cả năm.

14. 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 Công tác xã hội cùng tổ truyền thông 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.

+ Người bệnh, gia đình người bệnh và nhân dân.

- Thời gian tiến hành: Thường xuyên liên tục trong cả năm.

15. 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 2018; tổ chức tổng kết vào trước ngày 25/11 hàng năm và ban hành phương hướng, kế hoạch nhiệm vụ năm sau.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Phòng Tài chính Kế toán xây dựng kế hoạch, dự toán kinh phí để phục vụ công tác triển khai thực hiện các nội dung đổi mới, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Phòng Tổ chức Hành chính cùng 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.

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

- 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”.

- Phòng Điều dưỡng phối hợp cùng phòng Kế hoạch Tổng hợp xây dựng Bộ công cụ mẫu đánh giá sự hài lòng của người bệnh và triển khai thực hiện thường xuyên và triển khai thực hiện lộ trình triển khai trang phục y tế cho công chức, viên chức, người lao động y tế theo Thông tư 45/2015/TT-BYT quy định về trang phục y tế.

- Phòng Công tác xã hội, Tổ Truyền thông - Giáo dục sức khỏe 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.

- Chi đoàn Thanh niên có trách nhiệm phối hợp trong việc triển khai có hiệu quả Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”./.

Nơi nhận:

- SYT (B/c)
- Các khoa, phòng, website
- Lưu VT, TCHC.



Nguyễn Thị Minh Chính