

Số: 46/KH-BCĐ

Ninh Bình, ngày 31 tháng 8 năm 2015

KẾ HOẠCH

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 Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế, Kế hoạch số 1868/KH-SYT ngày 13/8/2015 của Sở Y tế tỉnh Ninh Bình, Ban Chỉ đạo đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Bệnh viện Đa khoa tỉnh Ninh Bình xây dựng Kế hoạch thực hiện các nội dung về đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích: Tăng cường rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh, xây dựng hình ảnh đẹp của cán bộ y tế; tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận các dịch vụ y tế, góp phần củng cố niềm tin, nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

2. Yêu cầu: Kế hoạch phải được phổ biến, quán triệt tới toàn thể công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị; việc thực hiện kế hoạch phải đầy đủ các nội dung, đúng mục đích đề ra và duy trì thành nền nếp, phù hợp với tình hình thực tế của Bệnh viện.

II. Đối tượng thực hiện

Các khoa, phòng và toàn thể công chức, viên chức, người lao động trong Bệnh viện.

III. Các hoạt động cụ thể

1. Thành lập Ban Chỉ đạo

- Thành lập Ban chỉ đạo với thành phần: Giám đốc làm Trưởng ban; Chủ tịch Công đoàn cơ sở làm Phó trưởng ban thường trực; Trưởng phòng Tổ chức cán bộ làm ủy viên thường trực; Phó Trưởng phòng Tổ chức cán bộ làm ủy viên thư ký và Bí thư đoàn thanh niên, Trưởng một số phòng, khoa là thành viên;

- Thời gian thực hiện: trong tháng 9/2015.

- Tổ chức thực hiện: Phòng Tổ chức cán bộ.

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

- Truyền thông rộng rãi về hoạt động đổi mới tới toàn thể cán bộ y tế và nhân dân; nêu gương người tốt, việc tốt, phê phán hành vi không tốt trong ứng xử của cán bộ y tế với người bệnh và gia đình người bệnh;

- Trong tháng 9/2015 tổ chức 03 lớp tập huấn kỹ năng ứng xử trong các tình huống giao tiếp với người bệnh, với người dân cho toàn bộ công chức, viên

chức, người lao động trong đơn vị. Ưu tiên tập huấn trước cho cán bộ, nhân viên tại các bộ phận nhạy cảm như nơi thanh toán, tiếp đón, khoa cấp cứu trước.

- Tổ chức thực hiện: Phòng Tổ chức cán bộ.

3. Tổ chức ký cam kết thực hiện đổi mới

- Trong tháng 9/2015: Tổ chức ký cam kết giữa nhân viên với Trưởng khoa, phòng; giữa Trưởng khoa, phòng với Giám đốc Bệnh viện.

- Tổ chức thực hiện: Phòng Tổ chức cán bộ.

4. Thành lập đơn vị chăm sóc “khách hàng”, thực hiện quy định về trang phục của cán bộ y tế

- Thành lập Phòng công tác xã hội trong bệnh viện (sau khi có hướng dẫn của Bộ Y tế). Xây dựng kế hoạch triển khai Phòng công tác xã hội với tổ chức, biên chế theo quy định; triển khai bộ phận chăm sóc “khách hàng” gắn với nhiệm vụ truyền thông, giáo dục sức khỏe, tập trung tại khoa Khám bệnh, Cấp cứu;

- Thực hiện quy định về trang phục của cán bộ y tế (sau khi Bộ Y tế ban hành Thông tư hướng dẫn) nhằm giúp người bệnh dễ dàng nhận biết các chức danh nghề nghiệp của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở khám, chữa bệnh.

- Tổ chức thực hiện: Phòng Tổ chức cán bộ.

5. Tiếp tục thực hiện “đường dây nóng” theo Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế và duy trì, củng cố hòm thư góp ý

- Tiếp tục thực hiện “đường dây nóng”, duy trì, củng cố hòm thư góp ý nhằm tôn trọng, lắng nghe các ý kiến phản ánh của nhân dân, cán bộ y tế về chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh làm cơ sở chấn chỉnh lề lối làm việc, tác phong và tinh thần thái độ phục vụ nhân dân của cán bộ y tế.

- Công khai niêm yết số điện thoại đường dây nóng đầy đủ và đảm bảo thường trực 24/24h.

- Tổ chức thực hiện: Phòng Tổ chức cán bộ, Hành chính.

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

- Triển khai Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện” nhằm phát huy tinh thần xung kích, tình nguyện của tuổi trẻ trong việc giúp đỡ bệnh nhân và người nhà đến khám, điều trị; khơi dậy tinh thần tương thân tương ái, quan tâm giúp đỡ người bệnh trong lúc khó khăn, bệnh tật, góp phần làm giảm quá tải trong đón tiếp, khám bệnh cho người bệnh tại các bệnh viện;

- Tổ chức Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh”, thành viên là các đoàn viên, thanh niên của bệnh viện, sinh viên y, được đang thực tập tại bệnh viện;

- Thời gian triển khai:

+ Từ tháng 9/2015: Triển khai Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh”.

- Tổ chức thực hiện: Đoàn thanh niên.

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, phù hợp với thực tế của đơn vị theo hướng dẫn của Bộ Y tế; đảm bảo các khoa, phòng, bệnh viện đều có khẩu hiệu chung: “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 “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;

- Thực hiện đánh giá sự hài lòng của người bệnh, gắn với công tác cải cách hành chính theo sự chỉ đạo, hướng dẫn của Bộ Y tế.

- Tổ chức thực hiện: Phòng Tổ chức cán bộ, Quản lý chất lượng BV.

8. Thanh tra, kiểm tra, khen thưởng và xử lý vi phạm:

- Ban Chỉ đạo tổ chức thanh tra, kiểm tra định kỳ, đột xuất việc thực hiện kế hoạch tại các khoa, phòng;

- Xây dựng Quy chế thi đua khen thưởng/xử lý vi phạm với các tiêu chí cụ thể, phù hợp với điều kiện, đặc điểm của bệnh viện. Kịp thời biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân thực hiện tốt, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm các nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế theo quy định.

- Tổ chức thực hiện: Phòng Tổ chức cán bộ.

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

- Ban Chỉ đạo báo cáo kết quả triển khai thực hiện về Ban Chỉ đạo của Sở Y tế mỗi quý/01 lần, vào ngày 20 tháng cuối quý;

- Ban Chỉ đạo tổ chức sơ kết vào tháng 12/2015; từ năm 2016 định kỳ tổng kết vào trước ngày 25/11 hàng năm.

- Tổ chức thực hiện: Phòng Tổ chức cán bộ.

IV. Kinh phí:


Từ nguồn ngân sách nhà nước và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

V. Tổ chức thực hiện

Trên đây là Kế hoạch 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, Ban Chỉ đạo yêu cầu các khoa, phòng và các cá nhân căn cứ nhiệm vụ được phân công xây dựng kế hoạch cụ thể và triển khai thực hiện nghiêm túc và hiệu quả/.

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Lãnh đạo BV;
- Các đoàn thể;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, TCCB.

**TRƯỞNG BAN
GIÁM ĐỐC**

Phạm Văn Hiệp