

KẾ HOẠCH

Tổ chức thực hiện “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”.

Căn cứ Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 của Bộ trưởng 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;

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”;

Bệnh viện Phụ sản Thanh Hóa xây dựng Kế hoạch tổ chức thực hiện “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” năm 2023, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Tổ chức triển khai thực hiện tốt Quy tắc ứng xử theo Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 của Bộ trưởng Bộ Y tế Quy định về Quy tắc ứng xử của viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế đến toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động trong bệnh viện. Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức và thái độ, hành vi ứng xử, nâng cao ý thức của viên chức, người lao động trong thực hiện công tác chuyên môn, nhiệm vụ được giao, ngăn ngừa, phòng chống tham nhũng, lãng phí;

- Tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện 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” theo Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế nhằm ngày càng nâng cao 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 người bệnh của cán bộ y tế, hướng tới nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh.

- Tạo điều kiện thuận lợi để hỗ trợ người dân tiếp cận các dịch vụ y tế; xây dựng hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế bệnh viện Phụ sản.

2. Yêu cầu

- Lãnh đạo bệnh viện yêu cầu các đồng chí Trưởng các khoa, phòng trong bệnh viện căn cứ kế hoạch này, triển khai đầy đủ các nội dung về “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” tới toàn thể viên chức, người lao động trong khoa, phòng mình nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho đội ngũ nhân viên y tế.

- 100% các khoa, phòng trong bệnh viện triển khai việc phổ biến, quán triệt nội dung đổi mới tới toàn thể viên chức, người lao động thông qua hình thức lồng ghép với việc tổ chức các nội dung sinh hoạt khác tại khoa, phòng như: giao ban hàng ngày, các buổi sinh hoạt khoa, các buổi sinh hoạt chuyên đề, họp bình xét thi đua cuối tháng... 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 phải phù hợp với tình hình thực tế của bệnh viện.

II. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ:

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

- Kiện toàn Ban chỉ đạo tổ chức triển khai, thực hiện “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”, thành phần bao gồm: BCH Đảng bộ; Ban Giám đốc; Chủ tịch Công đoàn; Bí thư Đoàn thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh; Trưởng các khoa, phòng. Trong đó:

- + Trưởng ban là Giám đốc Bệnh viện; Phó ban là các Phó Giám đốc và Chủ tịch Công đoàn.

- + Các ủy viên là các Trưởng phòng; Trưởng khoa và Trưởng các tổ chức Đoàn thể.

- Ban Chỉ đạo của đơn vị có nhiệm vụ triển khai kế hoạch chi tiết để thực hiện nội dung đổi mới phù hợp với đặc thù của bệnh viện.

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

Hàng năm, bệnh viện dự kiến tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho viên chức, người lao động trong bệnh viện. Mục đích tập huấn để toàn bộ cán bộ tham gia các lớp học hiểu được tầm quan trọng của việc thực hiện tốt Quy tắc ứng xử đối với mỗi cá nhân nói riêng và đối với tập thể khoa, phòng, bệnh viện nói chung từ đó thực hiện tốt kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong tiếp xúc hàng ngày với bệnh nhân, người nhà bệnh nhân cũng như đồng nghiệp trong bệnh viện.

- Bên cạnh các lớp học do Bệnh viện tổ chức, căn cứ vào tình hình thực tế của đơn vị mình, các khoa, phòng tổ chức việc thực hiện học tập và thực hành tại khoa, phòng nhằm nâng cao hiệu quả tuyên truyền, giáo dục.

3. Nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ “Chăm sóc khách hàng”

Tổ chăm sóc khách hàng của Bệnh viện gồm 13 nhân viên và các cộng tác viên có kỹ năng tư vấn. 100% các nhân viên được tập huấn kiến thức kỹ năng về

kỹ năng giao tiếp về chăm sóc khách hàng, kịp thời hướng dẫn và cung cấp thông tin cho bệnh nhân, góp phần tháo gỡ những thắc mắc bức xúc của người bệnh.

Tổ chăm sóc khách hàng cần hoạt động hiệu quả để mang lại những kết quả thiết thực góp phần làm hài lòng người bệnh khi đến khám, chữa bệnh như:

+ Bệnh nhân đến được tiếp đón và hướng dẫn tư vấn quy trình khám bệnh, chữa bệnh cho người bệnh và người nhà người bệnh.

+ Bệnh nhân được tư vấn giải thích nội quy, quy chế bệnh viện, Luật BHYT.

+ Bệnh nhân được tư vấn các dịch vụ y tế tại bệnh viện giúp cho họ có sự lựa chọn các dịch vụ phù hợp.

+ Bệnh nhân được giúp đỡ, dẫn người bệnh đi làm xét nghiệm nếu người bệnh nặng không có người thân đi cùng.

+ Giúp trình ký các giấy tờ, hoàn tất các thủ tục hành chính cho người bệnh.

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

Bệnh viện tiếp tục triển khai, kiện toàn, hoàn thiện “đường dây nóng” theo Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế 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.

Trực Lãnh đạo bệnh viện phân công luân phiên trực điện thoại đường dây nóng để tiếp thu và xử lý kịp thời ý kiến phản ánh của người dân, đảm bảo thường trực 24/24h, công khai niêm yết số điện thoại đường dây nóng tại tất cả các khoa, phòng trong bệnh viện ở vị trí dễ nhìn thấy với kích thước đủ lớn.

5. Duy trì, củng cố hòm thư góp ý:

- Tiếp tục triển khai thực hiện theo đúng quy định tại Thông tư số 25/2015/TT-BYT ngày 01/10/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế Quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế.

- Ban thanh tra nhân dân của bệnh viện định kỳ 01 lần/1 tuần mở hòm thư góp ý và bố trí người trực tại phòng tiếp dân để kịp thời giải quyết những ý kiến thắc mắc của cán bộ, ý kiến của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân. Ngoài ra, bệnh viện đã thành lập tổ công tác hàng tuần lấy thăm dò ý kiến bệnh nhân ở tất cả các khoa phòng bằng phiếu hỏi, qua đó nắm bắt kịp thời các ý kiến của người bệnh và người nhà người bệnh.

- Hòm thư góp ý được đặt 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, bộ phận triển khai dịch vụ y tế.

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

Bệnh viện tiếp tục thực hiện tốt các khẩu hiệu, thông điệp ngắn gọn, dễ nhớ, dễ thực hiện phù hợp với thực tế của đơn vị theo tinh thần chỉ đạo và hướng dẫn

của Bộ Y tế: “*Bệnh nhân đến đón tiếp niềm nở, Bệnh nhân ở chăm sóc tận tình, Bệnh nhân về dặn dò chu đáo*”.

- Tại các khoa, phòng trong bệnh viện: 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, cáu gắt, hách dịch, cửa quyền, có biểu hiện gọi ý nhận tiền, quà, gây phiền hà cho người bệnh.

7. Nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh:

Xác định người bệnh là khách hàng, là trung tâm phục vụ vì thế mọi hoạt động khám bệnh, chữa bệnh của Bệnh viện đều lấy mục tiêu là vì sự hài lòng của người bệnh, bệnh viện đẩy mạnh thực hiện các hoạt động:

- Xây dựng các chương trình truyền thông nhằm cung cấp thông tin, hướng dẫn quảng bá hình ảnh hoạt động và các thành tựu của Bệnh viện cho người bệnh và người nhà người bệnh.

- Đầu tư nâng cấp phần mềm trong quản lý nhân sự, quản lý các dữ liệu kế toán, quản lý người bệnh, đặc biệt phát huy hiệu quả trang thông tin của Bệnh viện để kịp thời đưa tin những chương trình hành động về chuyên môn, qua mạng thông tin điện tử người dân có thể tham khảo đồng thời đăng ký lịch hẹn, đặt lịch thăm khám và điều trị.

- Tiếp tục cải cách quy trình tiếp đón, hướng dẫn, chăm sóc, tư vấn, giải thích cho người bệnh, rút ngắn thời gian không để người bệnh phải chờ đợi, giải quyết nhanh khẩn trương các thủ tục về hành chính cho người bệnh, làm hài lòng người bệnh.

- Thực hiện nghiêm, đúng các quy chế, quy trình chuyên môn của Bệnh viện trong khám bệnh, chữa bệnh và quy chế thường trực cấp cứu, đảm bảo trực 24/24h nội viện và ngoại viện hỗ trợ cho tuyến dưới. Tiếp nhận và xử trí kịp thời người bệnh khi nhập viện, đơn giản các thủ tục hành chính, không gây phiền hà, không đùn đẩy người bệnh, hạn chế sai sót chuyên môn, nhiễm khuẩn Bệnh viện ở mức thấp nhất, tuyệt đối không để xảy ra sai sót chuyên môn do thiếu tinh thần trách nhiệm.

- Thường xuyên duy trì kiểm tra, đánh giá hàng tuần về việc thực hiện quy chế chuyên môn, theo dõi và báo cáo đủ các sự cố, sai sót chuyên môn ở cấp khoa và toàn viện, nếu có sai sót đáng kể phải báo cáo tổng hợp, phân tích làm rõ nguyên nhân để tìm các biện pháp phòng ngừa. Nghiêm túc kiểm điểm, xử lý những vi phạm và động viên, khen thưởng kịp thời các cá nhân, tập thể có những sáng kiến hay, những điển hình tiên tiến.

- Đầu tư mua sắm thêm các trang thiết bị, thuốc, vật tư phục vụ cho việc chẩn đoán và điều trị bệnh nhân.

- Tiếp tục thực hiện việc kiểm tra, giám sát và đánh giá đối tượng điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên trong toàn viện nhằm nâng cao tay nghề, kiến thức, kỹ năng trong chăm sóc, theo dõi người bệnh.

8. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện:

Các thành viên trong Ban chỉ đạo có nhiệm vụ thường xuyên đôn đốc các khoa, phòng nghiêm túc thực hiện việc triển khai các nội dung “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”. Để nâng cao hiệu quả kiểm tra, giám sát, bệnh viện thành lập đoàn kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất tại các khoa, phòng về việc thực hiện các nội dung trên.

Khi có sự việc bệnh nhân và người nhà bệnh nhân phản ánh, Giám đốc Ban hành Quyết định thành lập đoàn xác minh sự việc và xử lý kịp thời.

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

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 “Quy tắc ứng xử; Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ 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...

Bên cạnh việc biểu dương, khen thưởng, bệnh viện cũng nghiêm túc xử lý kịp thời, nghiêm minh các cá nhân, tập thể vi phạm các nội dung đã cam kết trong thực hiện “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”.

III. THỜI GIAN THỰC HIỆN:

1. Tổ chức tuyên truyền, giáo dục:

Triển khai công tác tuyên truyền, giáo dục tới 100% viên chức, người lao động trong bệnh viện các nội dung trong Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 của Bộ trưởng 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 và Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/06/2015 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”.

Nội dung 2 văn bản trên được đăng trên Website của bệnh viện; photo gửi về các Khoa/phòng và tổ chức ký cam kết, thực hiện nội dung cam kết.

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

- Đối với viên chức, người lao động trong các khoa/phòng cam kết thực hiện với Trưởng khoa/phòng và Giám đốc bệnh viện các nội dung, tiêu chí theo mẫu số 1.

- Đối với Trưởng các khoa/phòng cam kết thực hiện với Giám đốc bệnh viện các nội dung, tiêu chí theo mẫu số 2.

- 100% các khoa, phòng cam kết thực hiện tốt “Quy tắc ứng xử; Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh.”

- 100% các cá nhân cam kết thực hiện tốt “Quy tắc ứng xử; Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh.”

Thời gian hoàn thành dự kiến: Quý III/2023

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

- Giao phòng Tổ chức cán bộ phối hợp với Ban Thanh tra Nhân dân và các phòng chức năng đôn đốc kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này.

- Căn cứ vào nhiệm vụ được giao, các khoa, phòng có trách nhiệm tổ chức nghiêm túc triển khai, thực hiện Kế hoạch này tại khoa, phòng mình./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Website bệnh viện;
- Lưu VT, TCCB.



GIÁM ĐỐC

Hoàng Văn Việt

BỘ Y TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 07/2014/TT-BYT

Hà Nội, ngày 25 tháng 02 năm 2014

CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ CHÍNH PHỦ	
ĐẾN	Số: 5.....
	Ngày: 14/13.....

THÔNG TƯ

**Quy định về Quy tắc ứng xử của công chức,
viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế**

Căn cứ Luật cán bộ, công chức số 22/2008/QH12 ngày 13 tháng 11 năm 2008;

Căn cứ Luật viên chức số 58/2010/QH12 ngày 15 tháng 11 năm 2010;

Căn cứ Luật phòng, chống tham nhũng số 55/2005/QH11 ngày 09 tháng 12 năm 2005;

Căn cứ Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23 tháng 11 năm 2009;

Căn cứ Nghị định số 63/2012/NĐ-CP ngày 31 tháng 8 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ - Bộ Y tế;

Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Thông tư quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế.

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định nội dung Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế và trách nhiệm tổ chức thực hiện của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với:

1. Công chức, viên chức và người lao động làm việc tại các cơ sở y tế trong toàn quốc (sau đây gọi chung là công chức, viên chức y tế).
2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc thực hiện Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức y tế.

Chương II

NỘI DUNG QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 3. Ứng xử của công chức, viên chức y tế khi thi hành công vụ, nhiệm vụ được giao

1. Những việc phải làm:

- a) Thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về nghĩa vụ của công chức, viên chức;
- b) Có đạo đức, nhân cách và lối sống lành mạnh, trong sáng của người thầy thuốc theo quan điểm cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư;
- c) Có ý thức tổ chức kỷ luật; thực hiện đúng quy trình chuyên môn, nghiệp vụ, nội quy, quy chế làm việc của ngành, của đơn vị;
- d) Học tập thường xuyên nhằm nâng cao trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ, đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp, ứng xử;
- đ) Phục tùng và chấp hành nhiệm vụ được giao; chủ động, chịu trách nhiệm trong công việc;
- e) Đóng góp ý kiến trong hoạt động, điều hành của đơn vị nhằm bảo đảm thực hiện công vụ, nhiệm vụ được giao đạt hiệu quả;
- g) Giữ uy tín, danh dự cho đơn vị, cho lãnh đạo và đồng nghiệp;
- h) Mặc trang phục, đeo thẻ công chức, viên chức đúng quy định; đeo phù hiệu của các lĩnh vực đã được pháp luật quy định (nếu có).

2. Những việc không được làm:

- a) Trốn tránh trách nhiệm, thoái thác công việc hoặc nhiệm vụ được giao;
- b) Lạm dụng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao và danh tiếng của cơ quan, đơn vị để giải quyết công việc cá nhân; tự đề cao vai trò của bản thân để vụ lợi;
- c) Phân biệt đối xử về dân tộc, nam nữ, các thành phần xã hội, tín ngưỡng, tôn giáo dưới mọi hình thức.

Điều 4. Ứng xử của công chức, viên chức y tế đối với đồng nghiệp

1. Những việc phải làm:

- a) Trung thực, chân thành, đoàn kết, có tinh thần hợp tác, chia sẻ trách nhiệm, giúp đỡ lẫn nhau;
- b) Tự phê bình và phê bình khách quan, nghiêm túc, thẳng thắn, mang tính xây dựng;
- c) Tôn trọng và lắng nghe ý kiến của đồng nghiệp; phối hợp, trao đổi kinh nghiệm, học hỏi lẫn nhau trong thi hành công vụ, nhiệm vụ được giao;

d) Phát hiện công chức, viên chức trong đơn vị thực hiện không nghiêm túc các quy định của pháp luật về nghĩa vụ của công chức, viên chức và phản ánh đến cấp có thẩm quyền, đồng thời chịu trách nhiệm cá nhân về những phản ánh đó.

2. Những việc không được làm:

- a) Né tránh, đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp;
- b) Bè phái, chia rẽ nội bộ, cục bộ địa phương.

Điều 5. Ứng xử của công chức, viên chức y tế đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân

1. Những việc phải làm:

- a) Lịch sự, hòa nhã, văn minh khi giao dịch trực tiếp hoặc gián tiếp qua các phương tiện thông tin;
- b) Bảo đảm thông tin trao đổi đúng với nội dung công việc mà cơ quan, tổ chức, công dân cần hướng dẫn, trả lời;
- c) Tuyên truyền, hướng dẫn người dân chấp hành nghiêm nội quy đơn vị, quy trình, quy định về chuyên môn, nghiệp vụ;
- d) Giữ gìn bí mật thông tin liên quan đến bí mật nhà nước, bí mật cơ quan, bí mật cá nhân theo quy định của pháp luật.

2. Những việc không được làm:

- a) Cửa quyền, hách dịch, sách nhiễu, trì hoãn, thờ ơ, gây khó khăn đối với tổ chức, cá nhân;
- b) Cố ý kéo dài thời gian khi thi hành công vụ, nhiệm vụ liên quan đến cơ quan, tổ chức, cá nhân;
- c) Có thái độ, gợi ý nhận tiền, quà biếu của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

Điều 6. Ứng xử của công chức, viên chức y tế trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh

1. Thực hiện nghiêm túc 12 Điều y đức ban hành kèm theo Quyết định số 2088/QĐ-BYT ngày 06 tháng 11 năm 1996 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

2. Những việc phải làm đối với người đến khám bệnh:

- a) Niềm nở đón tiếp, tận tình hướng dẫn các thủ tục cần thiết;
- b) Sơ bộ phân loại người bệnh, sắp xếp khám bệnh theo thứ tự và đối tượng ưu tiên theo quy định;
- c) Bảo đảm kín đáo, tôn trọng người bệnh khi khám bệnh; thông báo và giải thích tình hình sức khỏe hay tình trạng bệnh cho người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh biết;
- d) Khám bệnh, chỉ định xét nghiệm, kê đơn phù hợp với tình trạng bệnh và khả năng chi trả của người bệnh;

đ) Hướng dẫn, dẫn dò người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh về sử dụng thuốc theo đơn, chế độ chăm sóc, theo dõi diễn biến bệnh và hẹn khám lại khi cần thiết đối với người bệnh điều trị ngoại trú;

e) Hỗ trợ người bệnh nhanh chóng hoàn thiện các thủ tục nhập viện khi có chỉ định.

3. Những việc phải làm đối với người bệnh điều trị nội trú:

a) Khẩn trương tiếp đón, bố trí giường cho người bệnh, hướng dẫn và giải thích nội quy, qui định của bệnh viện và của khoa;

b) Thăm khám, tìm hiểu, phát hiện những diễn biến bất thường và giải quyết những nhu cầu cần thiết của người bệnh; giải thích kịp thời những đề nghị, thắc mắc của người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh;

c) Tư vấn giáo dục sức khoẻ và hướng dẫn người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh thực hiện chế độ điều trị và chăm sóc;

d) Giải quyết khẩn trương các yêu cầu chuyên môn; có mặt kịp thời khi người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh yêu cầu;

đ) Đối với người bệnh có chỉ định phẫu thuật phải thông báo, giải thích trước cho người bệnh hoặc người đại diện của người bệnh về tình trạng bệnh, phương pháp phẫu thuật, khả năng rủi ro có thể xảy ra và thực hiện đầy đủ công tác chuẩn bị theo quy định. Phải giải thích rõ lý do cho người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh khi phải hoãn hoặc tạm ngừng phẫu thuật.

4. Những việc phải làm đối với người bệnh ra viện hoặc chuyển tuyến:

a) Thông báo và dẫn dò người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh những điều cần thực hiện sau khi ra viện. Trường hợp chuyển tuyến cần giải thích lý do cho người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh;

b) Công khai chi tiết từng khoản chi phí trong phiếu thanh toán giá dịch vụ y tế mà người bệnh phải thanh toán; giải thích đầy đủ khi người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh có yêu cầu;

c) Khẩn trương thực hiện các thủ tục cho người bệnh ra viện hoặc chuyển tuyến theo quy định;

d) Tiếp thu ý kiến góp ý của người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh khi người bệnh ra viện hoặc chuyển tuyến.

5. Những việc không được làm:

a) Không tuân thủ quy chế chuyên môn khi thi hành nhiệm vụ;

b) Lạm dụng nghề nghiệp để thu lợi trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh;

c) Gây khó khăn, thờ ơ đối với người bệnh, người đại diện hợp pháp của người bệnh.

Điều 7. Ứng xử của lãnh đạo, quản lý cơ sở y tế

1. Những việc phải làm:

a) Phân công công việc cho từng viên chức trong đơn vị công khai, hợp lý, phù hợp với nhiệm vụ và năng lực chuyên môn của từng công chức, viên chức theo quy định của pháp luật;

b) Đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công vụ, nhiệm vụ, đạo đức nghề nghiệp, giao tiếp ứng xử của công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý; khen thưởng kịp thời công chức, viên chức có thành tích, xử lý kỷ luật nghiêm, khách quan đối với công chức, viên chức vi phạm theo quy định của pháp luật;

c) Nắm chắc nhân thân, tâm tư, nguyện vọng của công chức, viên chức để có cách thức sử dụng, điều hành phù hợp với từng đối tượng nhằm phát huy khả năng, kinh nghiệm, tính sáng tạo, chủ động của từng cá nhân trong việc thực thi công vụ, nhiệm vụ được giao;

d) Thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, tạo điều kiện trong học tập, nâng cao trình độ và phát huy tư duy sáng tạo, sáng kiến của từng công chức, viên chức;

đ) Tôn trọng, tạo niềm tin cho công chức, viên chức khi giao nhiệm vụ; có kế hoạch theo dõi, kiểm tra, tạo thuận lợi để công chức, viên chức thực hiện tốt nhiệm vụ, công vụ;

e) Lắng nghe ý kiến phản ánh của công chức, viên chức; bảo vệ danh dự, quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của công chức, viên chức thuộc đơn vị quản lý;

g) Xây dựng, giữ gìn sự đoàn kết và môi trường văn hóa trong đơn vị.

2. Những việc không được làm:

a) Chuyên quyền, độc đoán, gia trưởng, xem thường cấp dưới, không gương mẫu, nói không đi đôi với làm;

b) Khen thưởng, xử lý hành vi vi phạm thiếu khách quan;

c) Cản trở, xử lý không đúng quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo; tiết lộ họ tên, địa chỉ, bút tích hoặc các thông tin khác về người tố cáo;

d) Những việc liên quan đến sản xuất, kinh doanh, công tác nhân sự quy định tại Luật phòng, chống tham nhũng, Luật thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và những việc khác theo quy định của pháp luật và của cơ quan có thẩm quyền ban hành.

Chương III

TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm của Bộ Y tế

1. Hướng dẫn, chỉ đạo Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là Sở Y tế), Y tế các bộ, ngành và các đơn vị sự nghiệp y tế trực thuộc Bộ Y tế triển khai thực hiện Thông tư này.

2. Tổ chức tập huấn, tuyên truyền nội dung quy định về Quy tắc ứng xử, trách nhiệm tổ chức thực hiện của cơ quan, tổ chức, cá nhân cho Sở Y tế, Y tế bộ, ngành và các đơn vị sự nghiệp y tế trực thuộc Bộ Y tế.

3. Phối hợp với Công đoàn Y tế Việt Nam phát động và tổ chức ký cam kết thi đua thực hiện Quy tắc ứng xử với Lãnh đạo Sở Y tế và Chủ tịch Công đoàn ngành Y tế các tỉnh, thành phố, Y tế Bộ, ngành và các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Bộ Y tế.

4. Hướng dẫn các cơ sở y tế trực thuộc Bộ Y tế, căn cứ quy định tại Thông tư này ban hành Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức y tế phù hợp với đặc điểm tình hình thực tiễn của đơn vị; xây dựng tiêu chí thi đua, xác định hình thức xử lý đối với từng trường hợp vi phạm theo quy định của pháp luật.

5. Kiểm tra, giám sát việc chỉ đạo thực hiện của Sở Y tế tỉnh, thành phố, Y tế bộ, ngành và việc triển khai thực hiện của các cơ sở y tế trong toàn quốc.

6. Tổ chức sơ kết, tổng kết, đánh giá việc thực hiện Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế.

7. Bộ Y tế giao Vụ Tổ chức cán bộ làm đầu mối tổ chức triển khai thực hiện Thông tư này.

Điều 9. Trách nhiệm của Giám đốc Sở Y tế tỉnh, thành phố, Thủ trưởng Y tế bộ, ngành

1. Tổ chức tuyên truyền, quán triệt, tập huấn các nội dung trong Thông tư quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế cho Lãnh đạo các cơ sở y tế thuộc quyền quản lý.

2. Phối hợp với Công đoàn cùng cấp phát động phong trào thi đua trong toàn ngành; tổ chức ký cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử với Lãnh đạo và Chủ tịch công đoàn các đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý.

3. Hướng dẫn các cơ sở y tế, căn cứ quy định tại Thông tư này ban hành Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức y tế phù hợp với đặc điểm tình hình thực tiễn của đơn vị; xây dựng tiêu chí thi đua, xác định hình thức xử lý đối với từng trường hợp vi phạm theo quy định của pháp luật.

4. Kiểm tra việc triển khai tại các đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý; thiết lập đường dây nóng trong hệ thống các đơn vị trực thuộc để tiếp nhận, xử lý những thông tin phản ánh của công dân.

5. Khen thưởng kịp thời những tấm gương điển hình, tiên tiến; xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm Quy tắc ứng xử theo quy định của pháp luật.

6. Sơ kết 6 tháng, tổng kết một năm về kết quả triển khai thực hiện Thông tư này; báo cáo kết quả thực hiện về Bộ Y tế.

Điều 10. Trách nhiệm của các hội nghề nghiệp thuộc lĩnh vực quản lý của ngành Y tế

1. Phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền ban hành Quy tắc đạo đức nghề nghiệp theo quy định của pháp luật cho hội viên.

2. Tuyên truyền, hướng dẫn, tập huấn, đôn đốc nhắc nhở hội viên về Quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp của người hành nghề thuộc lĩnh vực ngành Y tế.

3. Kiểm tra, giám sát việc hành nghề của hội viên; phát hiện, xử lý những hành vi vi phạm Quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp theo quy định của hội; kiến nghị cơ quan quản lý nhà nước xử lý hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Trách nhiệm của Trưởng phòng Y tế quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh

1. Xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện Thông tư này, trình Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt.

2. Phối hợp với Sở Y tế trong công tác tuyên truyền, quán triệt, tập huấn, thảo luận các nội dung trong Thông tư quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động tại các cơ sở y tế cho Lãnh đạo các cơ sở y tế trên địa bàn quản lý.

3. Phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện Thông tư này đối với các cơ sở y tế trên địa bàn quản lý.

Điều 12. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ sở y tế

1. Triển khai thực hiện Thông tư quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức y tế trong đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý.

2. Quán triệt, tập huấn, trao đổi thảo luận các nội dung về quy tắc ứng xử, trách nhiệm tổ chức thực hiện quy định trong Thông tư.

3. Căn cứ các quy định tại Thông tư này, ban hành Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức y tế làm việc tại cơ sở y tế phù hợp với đặc điểm tình hình thực tiễn của đơn vị.

4. Niêm yết công khai nội dung Quy tắc ứng xử tại cơ sở y tế.

5. Ban hành quy chế, tiêu chí về thi đua, khen thưởng, chế tài xử lý các trường hợp vi phạm; khen thưởng kịp thời những tấm gương điển hình, tiên tiến xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm việc thực hiện Quy tắc ứng xử.

6. Phối hợp với Công đoàn cơ sở phát động các phong trào thi đua; tổ chức ký cam kết thực hiện tốt Quy tắc ứng xử với Trường các khoa, phòng (và tương đương) trong đơn vị.

7. Kiểm tra, giám sát các hoạt động của từng đơn vị trực thuộc và của từng viên chức; lắp đặt hệ thống đường dây nóng để tiếp nhận những thông tin phản ánh của công dân và hệ thống camera giám sát hoạt động của các bộ phận trong đơn vị.

8. Sơ kết 6 tháng, tổng kết một năm về kết quả triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử đơn vị; báo cáo cấp có thẩm quyền theo quy định.

9. Chịu trách nhiệm trước pháp luật và cấp trên:

a) Về việc triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử trong đơn vị;

b) Nếu để xảy ra tình trạng vi phạm Quy tắc ứng xử của viên chức thuộc quyền quản lý.

Điều 13. Trách nhiệm của Trường khoa, phòng và tương đương tại các cơ sở y tế (gọi chung là khoa, phòng)

1. Nghiêm túc triển khai thực hiện Thông tư quy định về Quy tắc ứng xử.

2. Thảo luận, bàn bạc, trao đổi cách thức triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử trong khoa, phòng cho phù hợp.

3. Hướng ứng các phong trào thi đua trong đơn vị.

4. Kiểm tra, đôn đốc các hoạt động trong khoa, phòng.

5. Ký cam kết thi đua với Thủ trưởng đơn vị, với các khoa, phòng khác; giữa các viên chức trong khoa, phòng.

6. Quán triệt, phổ biến cho nhân dân: Không đưa tiền, quà biếu trong khi viên chức y tế thi hành nhiệm vụ.

7. Chịu trách nhiệm nếu để xảy ra tình trạng vi phạm Quy tắc ứng xử của viên chức thuộc quyền quản lý.

Điều 14. Trách nhiệm của công chức, viên chức y tế

1. Học tập, nghiêm túc chấp hành đầy đủ các quy định về những việc công chức, viên chức y tế phải làm và những việc công chức, viên chức y tế không được làm. Ngoài các quy định tại Thông tư này, công chức, viên chức y tế còn phải thực hiện các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Ký cam kết với trường khoa, phòng trong đơn vị về thực hiện nghiêm túc Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức y tế theo hướng dẫn của đơn vị.

3. Gương mẫu chấp hành và vận động đồng nghiệp cùng thực hiện.

4. Vận động nhân dân thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật để nhân dân tạo điều kiện giúp viên chức thực thi, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

5. Chịu trách nhiệm cá nhân trước pháp luật, nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị nếu vi phạm quy định về Quy tắc ứng xử.

Chương IV

KHEN THƯỞNG, XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 15. Khen thưởng

1. Tập thể, cá nhân thực hiện tốt các quy định của Thông tư này sẽ được khen thưởng theo quy định của Luật thi đua, khen thưởng và quy chế thi đua, khen thưởng của cơ quan, đơn vị.

2. Các hình thức khen thưởng do Thủ trưởng cơ sở y tế quyết định:

- a) Biểu dương tập thể, cá nhân trước toàn thể cơ quan, đơn vị;
- b) Tặng thưởng thi đua theo phân loại lao động hàng tháng;
- c) Xếp loại hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong tiêu chí đánh giá, xếp loại viên chức cuối năm;
- d) Các hình thức khen thưởng phù hợp khác theo quy chế, quy định của cơ quan, đơn vị.

Điều 16. Xử lý vi phạm

1. Tập thể, cá nhân vi phạm các quy định của Thông tư này, tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật đối với công chức, viên chức và quy chế xử lý vi phạm của cơ quan, đơn vị.

2. Thủ trưởng các cơ sở y tế xây dựng Tiêu chí xử lý vi phạm theo tính chất và mức độ của hành vi vi phạm Quy tắc ứng xử phù hợp với đặc điểm của từng loại hình hoạt động của đơn vị.

3. Những hình thức xử lý vi phạm do Thủ trưởng cơ sở y tế quyết định:

- a) Phê bình trước hội nghị giao ban toàn đơn vị;
- b) Cắt thưởng hoặc giảm thưởng thi đua theo phân loại lao động hàng tháng;
- c) Điều chuyển vị trí công tác;
- d) Xếp loại không hoàn thành nhiệm vụ trong tiêu chí đánh giá, xếp loại viên chức cuối năm;
- đ) Không xét các danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng cho tập thể, cá nhân vi phạm;
- e) Các hình thức xử lý vi phạm phù hợp khác do cơ quan, đơn vị quy định.

4. Thủ trưởng các cơ sở y tế không kiên quyết tổ chức thực hiện Thông tư này, không đề ra những biện pháp, giải pháp phù hợp để viên chức, người lao động trong đơn vị thực hiện tốt Quy tắc ứng xử, nếu để xảy ra tình trạng vi phạm Quy tắc ứng xử tại cơ sở sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật về trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 17. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 5 năm 2014.
2. Quyết định số 4031/2001/QĐ-BYT ngày 27 tháng 9 năm 2001 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Quy định về chế độ giao tiếp tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh và Quyết định số 29/2008/QĐ-BYT ngày 18 tháng 8 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức tại các đơn vị sự nghiệp y tế hết hiệu lực kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành.

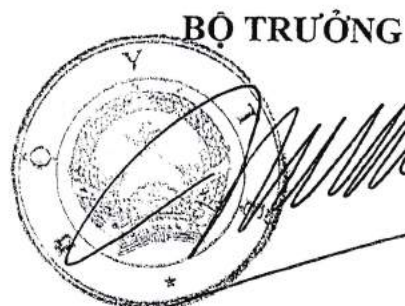
Điều 18. Trách nhiệm thi hành

Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Cục trưởng Cục Quản lý khám, chữa bệnh, Chánh Thanh tra Bộ, Vụ trưởng, Cục trưởng, Tổng Cục trưởng các Vụ, Cục, Tổng cục thuộc Bộ Y tế, Giám đốc Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Thủ trưởng cơ quan y tế các bộ, ngành, Chủ tịch các hội nghề nghiệp thuộc lĩnh vực y tế, Thủ trưởng các cơ sở y tế trong toàn quốc, Trưởng phòng Y tế các quận, huyện, thị xã thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, các địa phương, đơn vị phản ánh về Bộ Y tế để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (Phòng Công báo; Công TTĐTCTP);
- Bộ Tư pháp (Cục Kiểm tra VBQPPL);
- Bộ Nội vụ (Vụ Pháp chế);
- Các Bộ, Cơ quan ngang Bộ;
- UBND các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Bộ trưởng;
- Các Thủ trưởng Bộ Y tế;
- Các Vụ, Cục, Tổng cục, VP Bộ, TTr Bộ Y tế;
- Chủ tịch các hội nghề nghiệp về y tế cấp TW;
- Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Bộ Y tế;
- Y tế các bộ, ngành;
- Công đoàn Y tế Việt Nam;
- Công TTĐT Bộ Y tế;
- Lưu: VT, PC, TCCB.



Nguyễn Thị Kim Tiến

BỘ Y TẾ

Số: 2151/QĐ-BYT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 04 tháng 06 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH
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”

BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ

Căn cứ Luật phòng, chống tham nhũng số 55/2005/QH11 ngày 09 tháng 12 năm 2005;

Căn cứ Luật cán bộ, công chức số 22/2008/QH12 ngày 13 tháng 11 năm 2008;

Căn cứ Luật viên chức số 58/2010/QH12 ngày 15 tháng 11 năm 2010;

Căn cứ Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23 tháng 11 năm 2009;

Căn cứ Nghị định số 04/2015/NĐ-CP ngày 09 tháng 01 năm 2015 của Chính phủ về thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập;

Căn cứ Nghị định số 63/2012/NĐ-CP ngày 31 tháng 8 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Cục trưởng Cục Quản lý khám, chữa bệnh - Bộ Y tế,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này 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” (bao gồm công chức, viên chức, người lao động tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trong toàn quốc).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành.

Điều 3. Các ông, bà: Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Cục trưởng Cục Quản lý khám, chữa bệnh, Vụ trưởng các Vụ, Cục trưởng các Cục thuộc Bộ Y tế, Giám đốc Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Thủ trưởng các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ phận giúp việc Ban BT về HTLTTGĐĐHCM (để b/c);
- BCĐTW thực hiện QC Dân chủ cơ sở (để báo cáo);
- BCĐTW phòng, chống tham nhũng (để báo cáo);
- Ban Tuyên giáo TW (để b/c);
- Ban Tổ chức TW (để b/c);
- Ủy ban Kiểm tra TW (để b/c);
- VP Chính phủ (để b/c);
- Bộ Nội vụ;
- UBND các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Đảng ủy Khối các CQTW;
- Ban Cán sự Đảng BYT;
- Đảng bộ-Bộ Y tế;
- Công đoàn Y tế VN;
- Y tế các bộ, ngành;
- Lưu: VT, TCCB.

BỘ TRƯỞNG

Nguyễn Thị Kim Tiến

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”

(Được phê duyệt tại Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015)

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 Việt Nam.

2. Yêu cầu

- Lãnh đạo Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Lãnh đạo các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh từ Trung ương đến địa phương, căn cứ kế hoạch này, 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% các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh triển khai việc phổ biến, quán triệt nội dung đổi mới tới toàn thể công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý, nghiêm túc thực hiện các nội dung trong kế hoạch, quyết tâm thực hiện đúng mục đích đã đề ra.

- Đối với các cơ sở y tế khác, căn cứ tình hình thực tế, vận dụng để triển khai các nội dung trong kế hoạch này.

- Việc tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch phải được duy trì thành nền nếp, thường xuyên, liên tục; cách thức 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

1.1. Ban Chỉ đạo cấp Trung ương: Bộ Y tế thành lập Ban Chỉ đạo và Tổ công tác do Bí thư Ban Cán sự Đảng, Bộ trưởng Bộ Y tế làm Trưởng ban, Thứ trưởng Bộ Y tế làm Phó trưởng ban Thường trực, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ Cục trưởng Cục quản lý khám, chữa bệnh, Chủ tịch Công đoàn Y tế Việt Nam làm Phó trưởng ban, Lãnh đạo các Vụ/Cục/Văn phòng Bộ/Thanh tra Bộ và Giám đốc Sở Y tế Hà Nội, Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh tham gia Ủy viên.

- Ban Chỉ đạo xây dựng Quy chế hoạt động, phân công nhiệm vụ từng thành viên Ban Chỉ đạo.

- Bộ Y tế có Công văn gửi Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố phối hợp chỉ đạo tổ chức thực hiện.

1.2. Ban Chỉ đạo cấp tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương: Tại các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thành lập Ban chỉ đạo tổ chức triển khai kế hoạch với thành phần: Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương làm Trưởng Ban, Giám đốc Sở Y tế làm Phó Trưởng ban Thường trực, Chủ tịch công đoàn ngành làm Phó trưởng ban, ủy viên Thường trực là Lãnh đạo Phòng Tổ chức cán bộ Sở Y tế, các ủy viên khác là Lãnh đạo các phòng thuộc Sở Y tế và Giám đốc một số Bệnh viện tuyến tỉnh.

- Ban chỉ đạo tỉnh, thành phố phân công nhiệm vụ các thành viên, xây dựng kế hoạch cụ thể, chi tiết theo đặc thù từng địa phương; hướng dẫn, chỉ đạo các đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý triển khai thực hiện.

1.3. Ban Chỉ đạo các Bệnh viện: Giám đốc Bệnh viện làm Trưởng ban, Trưởng phòng Tổ chức cán bộ và Chủ tịch Công đoàn Bệnh viện làm Phó trưởng ban, Lãnh đạo các tổ chức đoàn thể quần chúng, Lãnh đạo một số phòng, khoa, ban và tương đương 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 từng đơn vị.

Ban Chỉ đạo từ Trung ương tới địa phương, đơn vị được thành lập xong trong tháng 6 năm 2015 để đi vào hoạt động,

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

2.1. Thành phần dự tập huấn:



Trung tâm LuậtVietnam - Công ty CP Truyền thông Quốc tế INCOM

Địa chỉ: Tầng 3, Tòa nhà TechnoSoft, phố Duy Tân, Cầu Giấy, Hà Nội

ĐT: (04) 37833688 - Fax: (04) 37833699

Hotline: 016 9696 8989 - Email: lawdata@luatvietnam.vn

- Bộ Y tế tập huấn cho báo cáo viên thuộc Sở Y tế các tỉnh, thành phố và các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trực thuộc Bộ Y tế (do Sở Y tế, các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế lựa chọn, đăng ký số lượng báo cáo viên cần được tập huấn với Bộ Y tế).

- Sở Y tế tập huấn cho báo cáo viên các bệnh viện tuyến tỉnh, Bệnh viện tuyến huyện trực thuộc Sở Y tế (do các bệnh viện trực thuộc Sở Y tế lựa chọn báo cáo viên, đăng ký số lượng với Sở Y tế).

- Báo cáo viên do các Bệnh viện tuyến chọn sau khi được Bộ Y tế (đối với bệnh viện trực thuộc Bộ), Sở Y tế (đối với bệnh viện trực thuộc Sở) tập huấn sẽ về trực tiếp tập huấn lại cho toàn bộ đội ngũ cán bộ y tế tại đơn vị (lãnh đạo khoa, phòng, bác sỹ, điều dưỡng, hộ lý, nhân viên hành chính, bảo vệ, trông xe); trước mắt tập trung tập huấn 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, 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.

- Bộ Y tế xây dựng kế hoạch, nội dung, chương trình, bộ tài liệu tập huấn mẫu, đưa ra các tình huống giả định, các mẫu ứng xử với từng đối tượng người bệnh khác nhau, tại từng địa điểm khác nhau trong bệnh viện để cung cấp cho các đơn vị.

- Sở Y tế các tỉnh, thành phố xây dựng kế hoạch, nội dung, chương trình tập huấn và tài liệu tập huấn trên cơ sở tham khảo kế hoạch, tài liệu của Bộ Y tế.

- Các cơ sở khám, chữa bệnh trong toàn quốc xây dựng kế hoạch, chuẩn bị nội dung, chương trình, tài liệu tập huấn của đơn vị.

- Các đơn vị rà soát, phân loại đối tượng để tập huấn, 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.

Công tác tập huấn kỹ năng giao tiếp được triển khai từ tháng 6, tháng 7/2015 và được thực hiện thường xuyên.

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

- Bộ Y tế sẽ ban hành Thông tư về Phòng công tác xã hội trong bệnh viện, trong đó quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, cơ chế tổ chức, hoạt động của Phòng công tác xã hội trong bệnh viện.

- Các bệnh viện xây dựng kế hoạch triển khai Phòng công tác xã hội với tổ chức, biên chế theo quy định, sau khi Bộ Y tế ban hành Thông tư.

- Các bệnh viện triển khai bộ phận chăm sóc “khách hàng” gắn với nhiệm vụ truyền thông, giáo dục sức khỏe, tập trung tại khoa Khám bệnh.

Thời gian ban hành Thông tư dự kiến vào trước ngày 30/7/2015.

4. Quy định trang phục của cán bộ y tế

- Bộ Y tế xây dựng Thông tư quy định về trang phục y tế nhằm giúp người bệnh dễ dàng nhận biết các chức danh chuyên môn nghề nghiệp của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

- Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh xây dựng lộ trình triển khai trang phục y tế cho công chức, 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.

Thời gian ban hành Thông tư dự kiến vào trước ngày 30/7/2015. Các cơ sở khám, chữa bệnh chuẩn bị triển khai từ tháng 8/2015 và bắt đầu thực hiện trang phục y tế từ 01/01/2016.

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, 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.

- Các bệnh viện tuyến Trung ương, Sở Y tế các tỉnh, thành phố và các đơn vị trong toàn ngành phân công công chức, viên chức trực điện thoại đường dây nóng, đảm bảo thường trực 24/24h.

- Ban Chỉ đạo Trung ương, Ban Chỉ đạo các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Ban Chỉ đạo các đơn vị tổ chức thanh tra, kiểm tra, giám sát việc công khai niêm yết số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử với kích thước đủ lớn để người dân dễ nhận biết, được đặt tại các khoa nội trú, khoa Khám bệnh trong bệnh viện; xử lý nghiêm các cá nhân không hoàn thành nhiệm vụ; kịp thời tổng hợp báo cáo về Bộ Y tế theo quy định.

6. Duy trì, củng cố hòm thư góp ý

- Bộ Y tế xây dựng Thông tư quy định về hòm thư góp ý nhằm tôn trọng, lắng nghe ý kiến kiến nghị của cán bộ y tế và của người dân; 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.

- Các cơ sở y tế triển khai đặt 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 pháp luật.

Thời gian ban hành Thông tư dự kiến vào trước ngày 30/7/2015, các đơn vị trong toàn ngành kiện toàn, hoàn thiện hộp thư góp ý trong tháng 8/2015 và được duy trì thường xuyên.

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

- Bộ Y tế phối hợp với Hội Thầy thuốc trẻ Việt Nam 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.

- Mỗi bệnh viện phối hợp với Hội Thầy thuốc trẻ cùng cấp tổ chức Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh”, thành viên là các đoàn viên thanh niên, sinh viên y được.

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

- Thời gian triển khai cụ thể:

+ Từ tháng 6/2015: Triển khai Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh tại 5 thành phố lớn (Hà Nội, Huế, Đà Nẵng, TP Hồ Chí Minh, Cần Thơ)

+ Từ tháng 7/2015: Triển khai Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh” tại tất cả các bệnh viện tuyến Trung ương và tại 63 Bệnh viện đa khoa tỉnh, thành phố.

+ Giai đoạn tiếp theo: Từ năm 2016, triển khai tại hầu hết các bệnh viện trong cả nước có lưu lượng bệnh nhân đông.

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

- Các đơn vị xây dựng khẩu hiệu hoặc thông điệp ngắn gọn, dễ nhớ, dễ thực hiện cho đơn vị mình phù hợp với thực tế của đơn vị 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.

- Các cấp công đoàn y tế 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 cùng với tổ chức Đảng, công đoàn, đoàn thanh niên, 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, cẩu thả, 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 theo Bộ công cụ đánh giá xã hội học, gắn với công tác cải cách hành chính trong ngành Y tế.



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

Từ năm 2016, định kỳ hàng tháng, tất cả các cơ sở khám, chữa bệnh trong toàn quốc phải triển khai đánh giá sự hài lòng của người bệnh và báo cáo kết quả về Sở Y tế, Bộ Y tế, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương theo quy định.

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

9.1. Đối tượng và nội dung cam kết:

a) Đối với nhân viên y tế trong các khoa, phòng cam kết thực hiện với Trưởng khoa, phòng: Tham khảo nội dung tại Mẫu số 1 của Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch này.

b) Đối với Trưởng các khoa, phòng ký cam kết thực hiện với Giám đốc bệnh viện: Tham khảo Mẫu số 2 của Phụ lục.

c) Đối với Giám đốc Bệnh viện trực thuộc Sở Y tế tỉnh, thành phố cam kết thực hiện với Giám đốc Sở Y tế: Tham khảo Mẫu số 3 của Phụ lục.

d) Giám đốc Bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế cam kết thực hiện với Lãnh đạo Bộ Y tế: Tham khảo Mẫu số 3 của Phụ lục.

e) Đối với Giám đốc Sở Y tế cam kết thực hiện với Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố: Tham khảo Mẫu số 4 của Phụ lục.

9.2. Lộ trình cam kết thực hiện:

- Các địa phương, cơ sở khám, chữa bệnh trong toàn quốc tổ chức ký cam kết thực hiện giữa các đối tượng theo hướng dẫn.

Đối với các Bệnh viện trực thuộc Bộ:

+ Tự tổ chức ký cam kết thực hiện tại bệnh viện.

+ Tổ chức ký cam kết điểm có sự chứng kiến, giám sát của Lãnh đạo Bộ Y tế : Tại Bệnh viện Bạch Mai, Bệnh viện K, Bệnh viện Tai Mũi Họng Trung ương, Bệnh viện Phụ sản Trung ương, Bệnh viện Nhi Trung ương, Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức, Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội, Bệnh viện Y học cổ truyền Trung ương, Bệnh viện E, Bệnh viện Hữu Nghị, Bệnh viện Trung ương Huế, Bệnh viện C Đà Nẵng, Bệnh viện Chợ Rẫy, Bệnh viện Thống Nhất

Thời gian các đơn vị ký cam kết thực hiện xong trong tháng 7/2015. Riêng các đơn vị điểm trực thuộc Bộ Y tế ký cam kết từ tháng 6/2015.

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

10.1. Thành phần thanh tra, kiểm tra

- Ban Chỉ đạo trung ương tổ chức thanh tra, kiểm tra các địa phương và các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trong toàn quốc.

- Ban Chỉ đạo các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thanh tra, kiểm tra các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh, thành phố.

- Ban Chỉ đạo các bệnh viện công lập kiểm tra việc triển khai thực hiện các nội dung đổi mới tại đơn vị.

- Ban Chỉ đạo các tỉnh, thành phố tổng hợp báo cáo kết quả thanh tra, kiểm tra về Ban Chỉ đạo Trung ương

10.2. 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.

10.3. 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 các cấp thành lập các đoàn thanh tra, kiểm tra thực tế theo kế hoạch và kiểm tra đột xuất không thông báo trước.

Các đoàn thanh tra, kiểm tra được trang bị phương tiện nghe, nhìn, ghi hình để thu nhận những bằng chứng khách quan tại các cơ sở y tế.

Thời gian thanh tra, kiểm tra: Từ tháng 8/2015 và duy trì thường xuyên.

11. Công tác khen thưởng, xử lý vi phạm

Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trong toàn quốc triển khai thực hiện:

- 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.

12. Công tác truyền thông:

- Bộ Y tế tổ chức đợt truyền thông rộng rãi các hoạt động "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh" đến toàn thể cán bộ y tế trong ngành và nhân dân qua các kênh thông tin, tập trung vào các nội dung:

- + 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 đơn vị tự 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.

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

- Ban Chỉ đạo các bệnh viện công lập có trách nhiệm báo cáo kết quả triển khai thực hiện về Ban Chỉ đạo cấp trên.

- Ban Chỉ đạo các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm báo cáo kết quả triển khai nội dung "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh" về Bộ Y tế (qua Vụ tổ chức cán bộ) và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố 3 tháng/01 lần, vào ngày 25 tháng cuối quý.

- Ban Chỉ đạo các cấp tổ chức sơ kết công tác triển khai thực hiện vào tháng cuối năm 2015; 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

1. Ban Chỉ đạo Trung ương:

- Kinh phí chi phục vụ hoạt động của Ban Chỉ đạo Trung ương, công tác thanh tra, kiểm tra, sơ kết, tổng kết, khen thưởng được chi từ nguồn ngân sách Nhà nước và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

- Kinh phí chi xây dựng các Thông tư do các đơn vị được phân công đầu mối, có trách nhiệm dự toán kinh phí, trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt.

2. Ban Chỉ đạo các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- Kinh phí chi phục vụ hoạt động của Ban Chỉ đạo các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được chi từ nguồn ngân sách của tỉnh, thành phố và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

3. Ban Chỉ đạo các bệnh viện công lập

- Các bệnh viện công lập trong toàn quốc 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

1. Trung ương:

a) Cục Quản lý Khám, chữa bệnh Bộ Y tế làm đầu mối xây dựng Thông tư quy định về trang phục của nhân viên y tế, Thông tư quy định chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của Phòng Công tác xã hội trong bệnh viện; có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị chức năng giám sát việc thực hiện đường dây nóng, hộp thư góp ý; phối hợp với Vụ Tổ chức cán bộ hướng dẫn việc ký cam kết thực hiện giữa cán bộ y tế với khoa phòng, giữa khoa phòng với bệnh viện, giữa bệnh viện với Sở Y tế, Bộ Y tế và giữa Sở Y tế các tỉnh, thành phố với Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố.

b) Vụ Tổ chức cán bộ có trách nhiệm làm đầu mối:

- Phối hợp với các đơn vị xây dựng, trình Bộ trưởng ban hành Thông tư quy định về Hộp thư góp ý; đầu mối hướng dẫn các địa phương, cơ sở khám bệnh, chữa bệnh ký cam kết thực hiện.

- Phối hợp với các vụ/cục chức năng triển khai kế hoạch tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử; kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các quy định về quản lý công chức, viên chức theo quy định của pháp luật; xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm quy tắc ứng xử.

- Phối hợp với Công đoàn Y tế Việt Nam và các đơn vị liên quan chỉ đạo, hướng dẫn việc tập huấn kỹ năng giao tiếp; xây dựng nội dung chương trình tập huấn, chuẩn bị tài liệu, giảng viên tập huấn.

c) Vụ truyền thông và Thi đua khen thưởng chịu trách nhiệm:

- Xây dựng kế hoạch truyền thông rộng rãi trong cán bộ y tế và nhân dân về các hoạt động đổi mới trong phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh; làm đầu mối triển khai kế hoạch truyền thông.

- Hướng dẫn các đơn vị xây dựng Quy chế thi đua, khen thưởng; khen thưởng kịp thời các tổ chức, 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) Văn phòng Bộ Y tế làm đầu mối phối hợp các vụ/cục chức năng thực hiện tốt đường dây nóng tại các đơn vị; phối hợp Vụ Kế hoạch - Tài chính và các đơn vị liên quan hướng dẫn việc dự trù, sử dụng kinh phí phục vụ.

đ) Thanh tra Bộ Y tế làm đầu mối phối hợp Cục Khám, chữa bệnh và các vụ/cục chức năng xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nội quy, quy chế bệnh viện, đường dây nóng, hộp thư góp ý.

e) Vụ Kế hoạch - Tài chính có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Bộ và các đơn vị liên quan, chuẩn bị nguồn kinh phí, hướng dẫn các đơn vị quản lý, sử dụng kinh phí theo đúng quy định của pháp luật.

g) Viện Chiến lược và Chính sách y tế phối hợp Cục Quản lý khám, chữa bệnh, Vụ Tổ chức cán bộ và các đơn vị liên quan xây dựng Bộ công cụ mẫu đánh giá sự hài lòng của người bệnh.

h) Trung tâm Truyền thông - Giáo dục sức khỏe Trung ương 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; chỉ đạo Trung tâm Truyền thông - Giáo dục sức khỏe các tỉnh, thành phố triển khai kế hoạch trên địa bàn theo chức năng, nhiệm vụ.

i) Hội Thầy thuốc trẻ Việt Nam có trách nhiệm phối hợp trong việc triển khai có hiệu quả Đề án "Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện".

k) Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, các Vụ/Cục/Tổng cục/Báo Sức khỏe và Đời sống thuộc Bộ Y tế có trách nhiệm tuyên truyền, chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các nội dung trong kế hoạch này.



l) Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trực thuộc Bộ Y tế có trách nhiệm triển khai đầy đủ các nội dung trong kế hoạch, báo cáo Bộ Y tế theo quy định.

2. Địa phương

a) Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

- Chủ tịch Ủy ban nhân các tỉnh, thành phố có trách nhiệm chỉ đạo Sở Y tế và các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn triển khai đầy đủ các nội dung trong Kế hoạch này, thành lập Ban Chỉ đạo cấp tỉnh, thành phố; tổ chức ký cam kết thực hiện theo quy định; thành lập các đoàn kiểm tra, giám sát việc triển khai kế hoạch tại Sở Y tế, các cơ sở khám, chữa bệnh trên địa bàn và phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế; đảm bảo kinh phí cho các hoạt động trong kế hoạch.

- Huy động sự tham gia của các cấp ủy, chính quyền các cấp, các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội phối hợp với ngành Y tế triển khai các nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế.

b) Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm:

- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, thành lập Ban Chỉ đạo cấp tỉnh, thành phố, xây dựng, triển khai thực hiện kế hoạch.

- Tổ chức tập huấn cho báo cáo viên các đơn vị 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 quản lý.

- Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố về việc cấp kinh phí bổ sung ngân sách từ địa phương, huy động nguồn kinh phí tài trợ (nếu có) để đảm bảo kinh phí triển khai kế hoạch.

c) Các bệnh viện công lập trong toàn quốc, căn cứ chỉ đạo của cấp có thẩm quyền có trách nhiệm thành lập Ban Chỉ đạo, xây dựng kế hoạch, tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch, báo cáo cấp trên theo quy định./.



PHỤ LỤC
DANH MỤC MẪU KÝ CAM KẾT THỰC HIỆN “ĐỔI MỚI PHONG CÁCH, THÁI ĐỘ PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ Y TẾ HƯỚNG TỚI SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH”
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015)

- Mẫu 1 Cam kết của cán bộ y tế với Trưởng khoa, phòng
Mẫu 2 Cam kết của Trưởng khoa, phòng với Giám đốc Bệnh viện
Mẫu 3 Cam kết của Giám đốc Bệnh viện với Giám đốc Sở Y tế
Cam kết của Giám đốc Bệnh viện với Lãnh đạo Bộ Y tế
Mẫu 4 Cam kết của Giám đốc Sở Y tế với Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố

Mẫu 1 - Cam kết của cán bộ y tế với Trưởng khoa, phòng

ĐƠN VỊ.....
Khoa/phòng.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm 2015

CAM KẾT
Của cán bộ y tế thực hiện các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh”

Họ và tên:

Chức vụ:

Xin cam kết thực hiện tốt các nội dung, tiêu chí (Nội quy) như sau:

1. Tham gia đầy đủ các buổi tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử.
2. Thân thiện khi tiếp xúc với người bệnh (Thông qua lời chào, ánh mắt, nụ cười, cử chỉ thân thiện đối với người bệnh).
3. Sẵn lòng chỉ dẫn, tư vấn, khám bệnh, chữa bệnh, chăm sóc tận tình cho người bệnh.
4. Không nhận quà của người bệnh dưới mọi hình thức; không vụ lợi từ người bệnh, người nhà người bệnh; không có hành vi tiêu cực.
5. Thực hiện trang phục y tế theo quy định.
6. Tôn trọng, đoàn kết, sẵn sàng chia sẻ giúp đỡ đồng nghiệp và không đùn đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp.
7. Chịu trách nhiệm cá nhân trước Trưởng khoa, trước Giám đốc Bệnh viện và trước pháp luật nếu vi phạm các quy định về quy tắc ứng xử.

TRƯỞNG KHOA
(ký, ghi rõ họ và tên)

TỔ TRƯỞNG CÔNG ĐOÀN
(ký, ghi rõ họ và tên)

CÁ NHÂN CAM KẾT
(ký, ghi rõ họ và tên)



Mẫu 2 - Cam kết của Trường khoa, phòng với Giám đốc Bệnh viện

ĐƠN VỊ.....
Khoa/phòng.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm 2015

CAM KẾT
TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG “ĐỔI MỚI PHONG CÁCH, THÁI ĐỘ PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ Y TẾ HƯỚNG TỚI SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH”

Trường Khoa/Phòng:

Cam kết vận động cán bộ nhân viên của Khoa/Phòng phấn đấu thực hiện tốt các nội dung, tiêu chí như sau:

A. Đối Với Khoa/Phòng:

1. 100% CCVC, NLĐ của khoa (phòng) được tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử. Thân thiện khi tiếp xúc với người bệnh (Thông qua lời chào, ánh mắt, nụ cười, cử chỉ thân thiện đối với người bệnh), sẵn lòng chỉ dẫn, tư vấn, khám bệnh, chữa bệnh, chăm sóc tận tình cho người bệnh.
2. Có bộ phận chăm sóc “khách hàng” để hướng dẫn người bệnh (chỉ áp dụng đối với khoa phòng theo quy định).
3. 100% cán bộ của khoa, phòng không nhận quà của người bệnh dưới mọi hình thức; không vụ lợi từ người bệnh, người nhà người bệnh.
4. Thực hiện trang phục y tế theo đúng quy định.
5. Thực hiện tốt đường dây nóng, hòm thư góp ý theo đúng quy định.
6. Thực hiện tốt khẩu hiệu “Bệnh nhân đến đón tiếp niềm nở, bệnh nhân ở chăm sóc tận tình, bệnh nhân về dặn dò chu đáo”.
7. 100% Viên chức, người lao động trong Khoa/Phòng ký cam kết với Trường khoa/phòng

B. Hướng dẫn đối với người bệnh, người nhà người bệnh:

1. Tôn trọng cán bộ nhân viên Y tế;
2. Giữ gìn an ninh, trật tự, thực hiện nội quy nếp sống vệ sinh trong Bệnh viện;
3. Cập nhật thông tin về truyền thông giáo dục sức khỏe của Bệnh viện;
4. Tuyệt đối không hút thuốc lá trong Bệnh viện;
5. Thực hiện đúng hướng dẫn của cán bộ y tế, không tự ý sử dụng thuốc hoặc bất kỳ phương pháp điều trị nào nếu không được sự đồng ý của Bác sỹ trong khi đang điều trị tại Khoa/Phòng.

*** Trường khoa chịu trách nhiệm cá nhân trước Giám đốc bệnh viện và trước pháp luật nếu khoa, phòng có cán bộ y tế vi phạm các quy định về quy tắc ứng xử và các nội dung quy định của Bộ Y tế.**

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN
(ký, ghi rõ họ và tên)

T/M BAN CHẤP HÀNH
CHỦ TỊCH
(ký, ghi rõ họ và tên)

TRƯỜNG KHOA
(ký, ghi rõ họ và tên)

Mẫu 3 -Cam kết của Giám đốc Bệnh viện với Giám đốc Sở Y tế (LĐ Bộ Y tế)

ĐƠN VỊ.....
Khoa/phòng.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm 2015

CAM KẾT
VỀ VIỆC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG “ĐỔI MỚI PHONG CÁCH, THÁI ĐỘ PHỤC VỤ
HƯỚNG TỚI SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH”

Ban Giám đốc, Ban Chấp hành Công đoàn Bệnh viện và các tổ chức đoàn thể khác cam kết triển khai thực hiện tốt các nội dung sau đây:

1. Thành lập Ban chỉ đạo của bệnh viện theo quy định, tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho 100% công chức, viên chức, người lao động tại bệnh viện theo hướng dẫn của Sở Y tế (Bộ Y tế).
2. Có sơ đồ, bảng hiệu hệ thống chỉ dẫn các khoa, phòng, bộ phận dễ thấy, dễ hiểu, dễ thực hiện.
3. Có bộ phận chăm sóc “khách hàng” thuộc phòng Công tác xã hội theo quy định, có nơi phát số thứ tự tại khoa khám bệnh, khoa xét nghiệm, có đủ ghế ngồi cho người bệnh.
4. Có nhân viên y tế hướng dẫn hoặc có Đội tình nguyện “tiếp sức người bệnh trong Bệnh viện”.
5. Các khoa phòng có hòm thư góp ý và xử lý theo đúng quy định.
6. Có “đường dây nóng” hoạt động 24/24h, kịp thời xử lý các phản ánh của nhân dân theo quy định.
7. Có ban hành Quy chế thi đua khen thưởng, Quy chế xử lý vi phạm theo quy định tại Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/2/2014 của Bộ Y tế.
8. 100% công chức, viên chức, người lao động của Bệnh viện thực hiện trang phục y tế theo quy định.
9. 100% các khoa (phòng) ký cam kết thực hiện các nội dung đổi mới với giám đốc BV.
10. 100% cán bộ y tế thực hiện nghiêm túc các nội dung đã cam kết với Trường khoa, với Giám đốc Bệnh viện.

GD SỞ Y TẾ (LĐ BỘ Y TẾ)
(ký, ghi rõ họ và tên)

TM. BAN THƯỜNG VỤ
CHỦ TỊCH
(ký, ghi rõ họ và tên)

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN
(ký, ghi rõ họ và tên)

Mẫu 4 – Sở Y tế với UBND tỉnh, thành phố trực thuộc TW

ĐƠN VỊ.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm 2015

CAM KẾT
VỀ VIỆC TRIỂN KHAI CÁC NỘI DUNG “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/thành phố.....cam kết với UBND tỉnh (TP)
triển khai thực hiện tốt các nội dung sau đây:

1. Thành lập Ban Chỉ đạo cấp tỉnh, 100% các bệnh viện trực thuộc Sở Y tế thành lập Ban chỉ đạo và tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ thuộc thẩm quyền quản lý.
2. 100% các đơn vị trực thuộc tổ chức ký cam kết với Sở Y tế thực hiện tốt các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh”
3. 100% các bệnh viện thuộc Sở Y tế có bộ phận chăm sóc “khách hàng”.
4. 100% các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh thuộc thẩm quyền quản lý ban hành Quy chế thi đua khen thưởng, Quy chế xử lý vi phạm với các tiêu chí cụ thể theo quy định tại Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/2/2014 của Bộ Y tế.
5. 100% các cơ sở y tế chấp hành nghiêm túc các quy định về trang phục y tế do Bộ Y tế ban hành.
6. 100% các bệnh viện triển khai Đề án có nhân viên y tế hướng dẫn hoặc Đội Thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”.
7. 100% các bệnh viện có “đường dây nóng” hoạt động 24/24h, xử lý kịp thời các phản ánh của nhân dân.
8. 100% các bệnh viện trực thuộc Sở Y tế có hòm thư góp ý và xử lý thư góp ý theo đúng quy định.

TM. UBND TỈNH (TP)
(ký, ghi rõ họ và tên)

TM. BAN THƯỜNG VỤ
CHỦ TỊCH
(ký, ghi rõ họ và tên)

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ
(ký, ghi rõ họ và tên)