

Số 25/QĐ-BVĐK

Xín Mần, ngày 18 tháng 02 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc kiện toàn Ban chỉ đạo tổ chức 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 đa khoa huyện Xín Mần**

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA HUYỆN XÍN MÀN

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”;

Căn cứ Quyết định số 1155/QĐ-SYT ngày 17 tháng 11 năm 2017 của Sở Y tế Hà Giang về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện đa khoa huyện Xín Mần trực thuộc Sở Y tế Hà Giang;

Căn cứ Kế hoạch số 115/KH-UBND, ngày 27/7/2015 của UBND tỉnh Hà Giang, 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” tỉnh Hà Giang;

Xét đề nghị của trưởng phòng Tổ chức Hành chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Kiện toàn lại Ban chỉ đạo tổ chức 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 đa khoa huyện Xín Mần; gồm các đồng chí có tên sau:

1. Đồng chí Giám đốc Bệnh viện, Trưởng ban;
2. Các Đồng chí Phó Giám đốc Bệnh viện, Phó trưởng ban;
3. Đồng chí Trưởng Phòng Tổ chức Hành chính, Thư ký;
4. Các Đồng chí Trưởng các khoa, phòng, Ban thanh tra nhân dân, Chủ tịch Công đoàn, đoàn thanh niên, Thành viên;

Điều 2. Nhiệm vụ của Ban chỉ đạo: Phân công nhiệm vụ các thành viên, xây dựng kế hoạch cụ thể, hướng dẫn, chỉ đạo triển khai thực hiện kế hoạch.

- Nhiệm vụ cụ thể do trưởng ban phân công.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Trưởng phòng Tổ chức Hành chính, Trưởng, Phó các khoa, phòng và các đồng chí có tên tại điều 1 căn cứ quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- BGĐ Bệnh viện;
- BCH công đoàn;
- Các khoa, phòng thuộc Bệnh viện;
- Lưu VT, TCHC.

GIÁM ĐỐC



Sin Đức Văn

Số: **38** /QĐ-BVĐK

Xín Mần, ngày **06** tháng **03** năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Về việc kiện toàn tổ giúp việc tổ chức 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 đa khoa huyện Xín Mần**

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA HUYỆN XÍN MÀN

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**”;

Căn cứ Quyết định số 1155/QĐ-SYT ngày 17 tháng 11 năm 2017 của Sở Y tế Hà Giang về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện đa khoa huyện Xín Mần trực thuộc Sở Y tế Hà Giang;

Căn cứ Kế hoạch số 115/KH-UBND, ngày 27/7/2015 của UBND tỉnh Hà Giang, 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**” tỉnh Hà Giang;

Xét đề nghị của trưởng phòng Tổ chức Hành chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Kiện toàn lại tổ giúp việc tổ chức 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 đa khoa huyện Xín Mần; gồm các đồng chí có tên sau:

1. Đồng chí Phó trưởng ban chỉ đạo, Tổ trưởng;
2. Đồng chí Trưởng phòng Kế hoạch Tổng hợp, Thư ký
3. Các Đồng chí Chủ tịch Công đoàn, Trưởng phòng Điều dưỡng, cán bộ công nghệ thông tin, Bí thư chi đoàn thanh niên, thành viên.

Điều 2. Nhiệm vụ của tổ giúp việc: Phân công nhiệm vụ các thành viên, xây dựng kế hoạch cụ thể, hướng dẫn, chỉ đạo triển khai thực hiện kế hoạch.

- Nhiệm vụ cụ thể do tổ trưởng phân công.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Trưởng phòng Tổ chức Hành chính, Trưởng, Phó các khoa, phòng và các đồng chí có tên tại điều 1 căn cứ quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- BGĐ Bệnh viện;
- BCH công đoàn;
- Các khoa, phòng thuộc Bệnh viện;
- Lưu VT, TCHC.

GIÁM ĐỐC



Sin Đức Văn

Số: 09 /KH-BVĐK

Xín Mần, ngày 06 tháng 03 năm 2019

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” của Bệnh viện đa khoa huyện Xín Mần

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 đa khoa huyện Xín Mần 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” của Bệnh viện 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 đa khoa huyện Xín Mần.

2. Yêu cầu:

- Triển khai, phổ biến, quán triệt nội dung đổi mới tới toàn thể công chức, 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. NỘI DUNG VÀ THỜI GIAN

1. Kiện toàn lại Ban Chỉ đạo:

- Giám đốc Bệnh viện làm Trưởng ban
- Phó Giám đốc làm Phó trưởng ban
- Lãnh đạo các tổ chức đoàn thể quần chúng, Lãnh đạo các khoa, phòng tham gia thành viên.

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

2.1. Thành phần:

- Báo cáo viên: Là các thành viên trong Ban chỉ đạo
- Đối tượng: Cán bộ, công chức, viên chức lao động của 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.



- 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: Trong quý II năm 2018.

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

- Thành lập 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.

- Thời gian: Trong quý III năm 2018.

4. Quy định trang phục của cán bộ y tế

- Thời gian triển khai: Trong quý II năm 2018

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

- Đường dây nóng: 19009095 hoặc 0965161717.

- Đường dây nóng của Giám đốc Bệnh viện: 0978662059 hoặc 0915605462
Địa chỉ mail: bssinducvan@gmail.com

- Đường dây nóng của Phó Giám đốc: 0916527095

Địa chỉ mail: bs.sinvanson@gmail.com.

- Đường dây nóng của Phó Giám đốc: 0915961628 hoặc 01668876000

Địa chỉ mail: hungykhg@gmail.com

6. Duy trì, củng cố hòm thư góp ý

- Thành lập tổ kiểm tra mở hòm thư góp ý.

- Thời gian, định kỳ kiểm tra: Ngày 25 hàng tháng.

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 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 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, Ban Nữ công...) 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.

- 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.

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

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

8.1. Đối tượng và nội dung cam kết:

- Đối với nhân viên y tế trong các khoa, phòng: ký cam kết thực hiện với Trưởng khoa, phòng.
- Đối với Trưởng các khoa, phòng: ký cam kết thực hiện với Giám đốc bệnh viện.

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

8.2. Lộ trình cam kết thực hiện:

- Thực hiện ký cam kết thực hiện xong trong quý II năm 2018.

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

9.1. Thành phần thanh tra, kiểm tra:

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

9.2. 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.

9.3. 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 9/2018 và duy trì thường xuyên.

10. 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.

11. 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.

+ Công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị.

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

12. 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 2017; tổ chức tổng kết vào trước ngày 30/11 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

1. Phòng Kế hoạch Tổng hợp cùng Ban chỉ đạo xây dựng và triển khai kế hoạch đến toàn thể các khoa, phòng và công chức, viên chức, người lao động trong 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.

2. Hội đồng thi đua khen thưởng 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”.

3. 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.

4. 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 công chức, viên chức, người lao động.

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” của Bệnh viện đa khoa huyện Xín Mần./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế Hà Giang;
- BGĐ Bệnh viện;
- BCH công đoàn Bệnh viện;
- Các khoa, phòng thuộc Bệnh viện;
- Lưu VT, TCHC.

GIÁM ĐỐC



Sin Đức Văn

BẢNG DỰ TOÁN KINH PHÍ

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” của Bệnh viện đa khoa huyện Xín Mần
(Kèm theo Kế hoạch số 09 /KH-BVĐK ngày 06 tháng 03 năm 2019 của Bệnh viện đa khoa huyện Xín Mần)

TT	Nội dung hoạt động	DVT	Số lượng	Mức chi	Thành tiền	Ghi chú
1	Ma kết tập huấn	Cái	01	300.000	300.000	
2	Phô tô tài liệu tập huấn	Người	103	15.000	1.545.000	
3	Nước uống trong giờ tập huấn	Kiện	02	50.000	100.000	
	Tổng cộng	,	,	,	1.945.000	

GIẤY