

Số: 67 /KH-TTYT

Bến Cát, ngày 09 tháng 9 năm 2026

KẾ HOẠCH

Tập huấn Kỹ năng giao tiếp, ứng xử về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2026

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 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 Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 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 Hướng dẫn số 1013/HD-BYT ngày 11 tháng 11 năm 2015 của Bộ Y tế về việc Xây dựng kế hoạch tổ chức các lớp tập huấn về giao tiếp, ứng xử góp phần 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 Tiêu mục 6 và 9, Tiêu chí B2.2, Chương B2, Phần B. Phát triển nguồn nhân lực của Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam Ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

Nhằm tiếp tục 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" và nâng cao chất lượng bệnh viện trong năm 2026, Trung tâm Y tế khu vực Bến Cát xây dựng Kế hoạch tổ chức chương trình tập huấn như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử, y đức và tính chuyên nghiệp của viên chức, người lao động trong đơn vị đối với người bệnh, gia đình người bệnh và thân nhân.

- Tăng cường sự hài lòng của người bệnh, giúp người bệnh yên tâm, thoải mái trong quá trình khám và điều trị tại Trung tâm, củng cố niềm tin của người bệnh.

- Rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử và truyền thông tư vấn, giáo dục sức khỏe trong các tình huống đặc biệt, nhạy cảm thường xuyên xảy ra trong cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

- Tạo dựng hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế, góp phần chấn chỉnh lại công tác, tác phong và thái độ phục vụ của đội ngũ y bác sĩ.

2. Yêu cầu:

- Đảm bảo tỷ lệ nhân viên y tế các khoa, phòng tham gia các lớp tập huấn nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức chiếm trên 80% tổng số nhân viên y tế.

- Lớp tập huấn phải đảm bảo đúng thời gian, chất lượng, hiệu quả, phù hợp với từng đối tượng, hoàn cảnh cụ thể của đơn vị.

- Các thành phần tham dự tập huấn phải có mặt đầy đủ, đúng thời gian quy định, thực hiện nghiêm túc nội quy lớp học.

II. NỘI DUNG CHI TIẾT

1. Số lượng lớp và học viên

Số lớp: Dự kiến 01 lớp.

Số lượng học viên: 98 học viên

2. Đối tượng học

Đối tượng: Toàn thể viên chức và người lao động thuộc các khoa, phòng tại Trung tâm.

3. Thời gian, địa điểm

- Thời gian thực hiện: Dự kiến vào lúc 13 giờ 30 phút, ngày 18/9/2026 .

- Địa điểm: Tại hội trường Trung tâm Y tế khu vực Bến Cát, 103 Quốc lộ 13, khu phố Long Hưng, phường Bến Cát, Thành phố Hồ Chí Minh.

4. Giảng viên và chương trình tập huấn:

- Mời báo cáo viên của Trung tâm Kiểm soát bệnh tật Thành phố Hồ Chí Minh trực tiếp giảng dạy và biên soạn tài liệu.

5. Kinh phí đào tạo: Xây dựng kinh phí riêng theo quy định.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tổ chức - Hành chính

- Là đơn vị đầu mối, xây dựng kế hoạch chi tiết và làm công tác tổ chức.

- Phối hợp với Ban Giám đốc và Ban Chỉ đạo thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh", quán triệt, hướng dẫn các khoa phòng thực hiện 08 nội dung cần tập trung theo Quyết định 2151/QĐ-BYT.

- Phối hợp với các Khoa/ Phòng tạo điều kiện thực hiện tốt kế hoạch tập huấn và lập dự toán cho buổi tập huấn.

- Thực hiện lượng giá kết quả tập huấn.

- Tổng hợp danh sách các đối tượng tham gia tập huấn và báo cáo kết quả chương trình lên Ban Giám đốc.

- Đa dạng hóa việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản hồi qua đường dây

nóng, hộp thư góp ý, Email, Fanpage, Website.

2. Phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ:

- Thực hiện công tác thông tin tuyên truyền các nội dung về thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh" trên Website, Facebook, Zalo của đơn vị và các kênh truyền thông khác.

- Phối hợp với Ban tổ chức đăng tải thông tin về kế hoạch tập huấn.

3. Phòng Tài chính - Kế toán:

- Thanh quyết toán kinh phí theo quy định hiện hành của Nhà nước và Quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị (nếu có).

4. Ban chấp hành Công đoàn cơ sở.

- Phối hợp với Phòng Tổ chức – Hành chính chuẩn bị hội trường, âm thanh, ánh sáng cho buổi tập huấn.

- Tuyên truyền đến công đoàn viên được biết và tham gia đầy đủ buổi tập huấn.

4. Các Khoa, Phòng, trực thuộc:

Triển khai kế hoạch này đến tất cả viên chức, người lao động tại khoa/phòng mình để mọi người nghiêm túc thực hiện.

Bố trí sắp xếp công việc, lập danh sách cụ thể các đối tượng tham gia tập huấn gửi về Ban tổ chức/ Phòng Tổ chức – Hành chính theo thời hạn quy định.

Trưởng các khoa, phòng chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo TTYT về việc thực hiện kế hoạch tập huấn.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức tập huấn: Kỹ năng giao tiếp, ứng xử về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2026.

Đề nghị các khoa, phòng, toàn thể viên chức, người lao động nghiêm túc triển khai thực hiện nhiệm vụ được phân công.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Khoa, phòng trực thuộc
- Lưu: VT, TC (TL)

GIÁM ĐỐC



Trần Tuấn Thanh