

Số: /KH-BVYDCTTN

Tây Ninh, ngày tháng năm 2025

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, xây dựng cơ sở y tế Xanh- Sạch- Đẹp” năm 2026

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/06/2015 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 3638/QĐ-BYT ngày 15/7/2016 của Bộ Y tế về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp”;

Bệnh viện Y dược cổ truyền Tây Ninh 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” và triển khai thực hiện xây dựng cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp” cụ thể 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, xây dựng cơ sở y tế Xanh- Sạch- Đẹp 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.

- Đảm bảo môi trường trong Bệnh viện “Xanh - Sạch - Đẹp” góp phần nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh, hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

- Nâng cao ý thức giữ gìn vệ sinh, cảnh quang, môi trường trong bệnh viện của cán bộ y tế, người bệnh, người nhà người bệnh và khách đến làm việc tại bệnh viện.

- 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 Y dược cổ truyền Tây Ninh.

2. Yêu cầu

- Triển khai đầy đủ các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh- Sạch- Đẹp hướng tới sự hài lòng của người bệnh” tới toàn thể công chức, viên chức, người lao động, 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 đơn vị.

II. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ

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

- Kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh- Sạch- Đẹp hướng tới sự hài lòng của người bệnh”. Ban chỉ đạo thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện kế hoạch và báo cáo Ban giám đốc.

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

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

2.1. Thành phần dự tập huấn

- Báo cáo viên do bệnh viện tuyển chọn sau khi được tập huấn về sẽ trực tiếp tập huấn hoặc bệnh viện mời giảng viên chuyên nghiệp tập huấn cho toàn thể đội ngũ cán bộ y tế, người lao động tại bệnh viện. Sau buổi tập huấn, tất cả đội ngũ cán bộ y tế, người lao động viết bản thu hoạch nộp về Ban chỉ đạo.

Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch:

+ Mời giảng viên số lượng: 01.

+ Tất cả cán bộ, viên chức, lao động, nhân viên căn tin, giữ xe bệnh viện.

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 và triển khai truyền thông về các hoạt động hưởng ứng phong trào xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”.

- Ban chỉ đạo xây dựng kế hoạch, chuẩn bị nội dung, chương trình, tài liệu tập huấn của 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 và xây dựng cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp” cho từng viên chức y tế với thành phần theo hướng dẫn nêu trên.

- Công tác tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử được triển khai 2 đợt, đợt 1 vào tháng 4/2026 và đợt 2 vào tháng 9/2026 được thực hiện thường xuyên. Mỗi đợt chia 2 lớp:

+ Lớp 1: Đối tượng chuyên môn.

+ Lớp 2: Đối tượng nhân viên khối hành chính, hộ lý, bảo vệ, tài xế, căn tin, giữ xe.

- Kinh phí dự kiến:

+ Đợt 1:

* Số lượng người tham dự: 150 người x 20.000 đồng/người = 3.000.000 đồng

* Kinh phí mời Giảng viên tập huấn và đưa tin: 1.500.000 đồng.

+ Đợt 2:

* Số lượng người tham dự: 150 người x 20.000 đồng/người = 3.000.000 đồng

* Kinh phí mời Giảng viên tập huấn và đưa tin: 1.500.000 đồng.

- Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch: Tất cả đội ngũ cán bộ y tế, người lao động bệnh viện nâng cao nhận thức tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh và xây dựng cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp”.

3. Duy trì, củng cố Tổ quản lý chất lượng bệnh viện:

- Duy trì, củng cố Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện, gắn với nhiệm vụ truyền thông, giáo dục sức khỏe, tập trung tại khoa Khám bệnh.

- Chuẩn hóa quy trình khám chữa bệnh, nhằm giảm thời gian chờ đợi cho người bệnh.

- Mục tiêu cần đạt được:

Thực hiện tốt quy trình khám, chữa bệnh. Mỗi bệnh nhân được rút ngắn thời gian chờ đợi được Bác sĩ khám không quá 15 phút.

4. Quy định trang phục của cán bộ y tế:

- Bệnh viện tiếp tục triển khai thực hiện trang phục y tế trong năm 2024 cho viên chức, người lao động y tế theo quy định tại Thông tư 45/2015/TT-BYT ngày 30/11/2015 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.

- Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch: Mỗi cán bộ y tế, viên chức người lao động công tác từ đủ 6 tháng đều được cấp 2 bộ đồ bảo hộ lao động theo đúng quy chế chi tiêu nội bộ. Tất cả cán bộ, viên chức, người lao động cam kết thực hiện đúng trang phục y tế theo quy định.

- Kinh phí dự kiến: 150 người x 1.340.000 đồng/người = 201.000.000 đồng.

5. 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 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.

- Phân công viên chức trực điện thoại đường dây nóng, đảm bảo thường trực 24/24h. Tôn trọng, lắng nghe các ý kiến phản ánh, bức xúc của nhân dân, các đơn vị trong toàn ngành.

- Ban Chỉ đạo tổ chức kiểm tra, giám sát việc công khai niêm yết số điện thoại đường dây nóng 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 Sở Y tế theo quy định.

- Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch:

- + Niêm yết số điện thoại đường dây nóng đúng theo quy định.

- + Tiếp nhận và xử lý phản ánh của người dân qua đường dây nóng theo đúng quy định thể hiện qua sổ theo dõi đường dây nóng và nội dung đăng tải trên trang web Bộ Y tế.

6. Duy trì, củng cố hòm thư góp ý:

- Bệnh viện tiếp tục duy trì, củng cố hòm thư góp ý theo đúng quy định Thông tư số 25/2015/TT-BYT ngày 01 tháng 10 năm 2015. Buổi chiều ngày thứ 5 hàng tuần, đại diện Ban chấp hành Công đoàn cơ sở, Ban Thanh tra nhân dân và lãnh đạo phòng Tổ chức mở hòm thư góp ý. Xử lý kịp thời ý kiến phản ánh của người dân thông qua hòm thư góp ý theo quy định của pháp luật.

- Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch:

- + Sổ theo dõi mở hòm thư góp ý.

- + Biên bản mở hòm thư góp ý.

- + Tiếp nhận và xử lý thư góp ý đúng theo quy định.

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

- Ban chỉ đạo phối hợp với Đoàn Thanh niên tại bệnh viện triển khai tổ chức Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh”, thành viên là các đoàn viên, thanh niên, Điều dưỡng khoa khám bệnh, 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 hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ cho thành viên Đội tình nguyện để thực hiện nhiệm vụ một cách tốt nhất.

- Bệnh viện đã triển khai từ tháng 7/2015 và tiếp tục duy trì thực hiện.

8. 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 tinh thần chỉ đạo và hướng dẫn của Bộ Y tế đảm bảo các khoa, phòng, bệnh viện đều có khẩu hiệu: “*Người bệnh đến đón tiếp niềm nở, Người bệnh ở chăm sóc tận tình, Người bệnh về dặn dò chu đáo*”. Triển khai nhiều hình thức, tùy theo tình hình thực tế tổ chức các hội thi cấp bệnh viện cho mọi đối tượng về quy tắc ứng xử, văn hóa giao tiếp.

- Hằng hái tham gia 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.

- Các khoa, phòng trong bệnh viện: Trưởng khoa cùng với tổ chức Đảng, công đoàn, đoàn thanh niên, Hội Điều dưỡng 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 thường xuyên và đột xuất gắn với chất lượng hoạt động của bệnh viện và chất lượng hoạt động công đoàn cơ sở.

- 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 giám đốc ban hành chế tài xử lý vi phạm cụ thể đưa vào bảng điểm xét thi đua tháng.

- Định kỳ mỗi 03 tháng, bệnh viện triển khai đánh giá khảo sát sự hài lòng của người bệnh theo đúng quy định.

- Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch:

+ Tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, người lao động được nâng cao.

+ Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú.

9. Triển khai đầy đủ các hoạt động đảm bảo theo các nội dung “Xanh-Sạch- Đẹp” như sau:

9.1. Nội dung Xanh

- Duy trì, trồng, bổ sung, chăm sóc cây xanh trong khuôn viên bệnh viện.

- Hành lang, lối đi, khu vực ngồi chờ tại khoa khám bệnh có đặt các chậu cây cảnh, tiêu chuẩn chậu và cây phải đảm bảo thẩm mỹ.

- Định kỳ thuê dịch vụ cắt cỏ toàn bộ khuôn viên bệnh viện.

- Trồng bổ sung cây xanh.

- Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch:

+ Có kế hoạch trồng cây bổ sung trong năm.

+ Cây xanh được trồng theo đúng kế hoạch đề ra.

+ Cây xanh được chăm sóc tốt.

- Kinh phí dự kiến:

+ Cắt cỏ: 6.000.000 đồng x 6 lần/năm = 36.000.000 đồng.

+ Trồng bổ sung cây xanh: 1.000.000 đồng x 15 cây = 15.000.000 đồng.

9. 2. Nội dung Sạch

- Toàn bộ khuôn viên bệnh viện, các khoa/phòng, buồng bệnh, hành lang, cầu thang, trần nhà, tường, cửa kính, vách kính, đường đi, nhà vệ sinh đảm bảo luôn sạch sẽ không có mùi hôi thối.

- Có đầy đủ nước ăn uống, sinh hoạt hợp vệ sinh.

- Có đủ nhà vệ sinh, bồn rửa tay và xà phòng hoặc dung dịch rửa tay cho người bệnh, người nhà người bệnh và cán bộ y tế.

- Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch:

- + Có phân công lịch vệ sinh toàn bộ bệnh viện cho hộ lý các khoa phòng.

- + Có sổ theo dõi công tác vệ sinh.

9.3. Nội dung Quản lý chất thải

- Các khoa phòng trong toàn bệnh viện thực hiện việc phân loại, thu gom, lưu trữ và xử lý chất thải y tế (bao gồm cả nước thải y tế) theo đúng quy định.

- Sắp xếp đặt các thùng thu gom chất thải, rác thải đảm bảo gọn gàng, không làm mất mỹ quan bệnh viện.

- Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch:

- + Có phân công viên chức làm công tác quản lý chất thải.

- + Có quy định phân loại danh mục rác thải.

9.4. Nội dung Đẹp

- Phòng hành chính, phòng làm việc, phòng khám, phòng thủ thuật tại khoa, phòng, trang thiết bị, máy móc, vật dụng được bố trí khoa học, sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp và đảm bảo sạch sẽ.

- Các khoa lâm sàng cung cấp đầy đủ quần áo người bệnh và người thăm nuôi người bệnh đúng quy định, đảm bảo sạch sẽ.

- Cán bộ, viên chức, lao động thực hiện đúng quy chế trang phục, đảm bảo trang phục luôn sạch sẽ, không nhàu ố.

- Thiết kế công viên ngoại cảnh bệnh viện.

- Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch:

- + Kiểm tra thực tế: cán bộ, viên chức, lao động mặc trang phục đúng quy định, sạch sẽ, không nhàu nát; người bệnh và người nuôi bệnh mặc trang phục đúng quy định.

- Kinh phí dự toán: 597.200.000 đồng

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

10.1. 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.

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.
- Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch:
- + Tổ chức Hội nghị ký cam kết đúng theo quy định.
- + 100% cán bộ y tế, lao động 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” và đăng ký thi đua thực hiện xây dựng cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp” ngay từ đầu năm.

10.2. Lộ trình cam kết thực hiện

- Bệnh viện thực hiện tổ chức ký cam kết thực hiện giữa các đối tượng theo hướng dẫn.
- Thời gian ký cam kết thực hiện xong trong tháng 01/2025.
- Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch:
- + Nội dung bản cam kết đúng theo quy định.
- + Thực hiện đúng nội dung đã cam kết.

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

11.1. Thành phần thanh tra, kiểm tra

- Ban Chỉ đạo bệnh viện kiểm tra việc triển khai thực hiện các nội dung đổi mới tại các khoa, phòng trong đơn vị định kỳ hàng quý hoặc kiểm tra đột xuất. Vào mỗi buổi sáng giao ban bệnh viện, lãnh đạo các khoa, phòng báo cáo kết quả thực hiện nội dung đã cam kết “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh- Sạch- Đẹp, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” của từng nhân viên trong khoa, phòng mình phụ trách về ban chỉ đạo. Hàng tháng các khoa phòng báo cáo việc thực hiện nội dung đã cam kết về ban chỉ đạo.

- Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch:
- + Trong năm, Ban chỉ đạo có kiểm tra việc triển khai thực hiện nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh- Sạch- Đẹp hướng tới sự hài lòng của người bệnh” định kỳ hoặc đột xuất.
- + Các khoa, phòng báo cáo việc thực hiện kế hoạch về Ban chỉ đạo.

11.2. Nội dung thanh tra, kiểm tra

- Công tác triển khai Kế hoạch: Kiện toàn 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, xây dựng cơ sở y tế Xanh- Sạch- Đẹp hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.
 - Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch:
- Biên bản kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất.

11.3. 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.
- Các đoàn thanh tra, kiểm tra được trang bị phương tiện nghe, nhìn, ghi hình để thu nhận những bằng chứng khách quan tại bệnh viện.
- Thời gian thanh tra, kiểm tra: Trong năm 2025 và duy trì thường xuyên.
- Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch:
 - + Thực hiện đúng theo quy định của pháp luật về tiếp nhận và xử lý các ý kiến phản ánh qua các hình thức góp ý.

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

- Cùng cố Quy chế thi đua khen thưởng về thực hiện 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 cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh- Sạch- Đẹp hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, được người dân khen ngợi qua ý kiến trực tiếp, qua hộp thư góp ý, đường dây nóng...
- Ban giám đốc 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, xử lý vi phạm cụ thể đưa vào bảng điểm xét thi đua tháng.
- 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.
- Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch:
 - + Có ban hành Quy chế thi đua, khen thưởng và xử lý vi phạm việc thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh- sạch- đẹp, hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.
 - + Khen thưởng và kỷ luật viên chức, người lao động đúng theo quy định.
 - Kinh phí dự kiến khen thưởng:
 - * Cá nhân: 40 x 200.000 đồng = 8.000.000 đồng.
 - * Tập thể: 04 x 400.000 đồng = 1.600.000 đồng.

13. Công tác truyền thông:

- Tổ chức đợt truyền thông rộng rãi các hoạt động “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh- Sạch- Đẹp hướng tới sự hài lòng của người bệnh” đến toàn thể cán bộ y tế trong bệnh viện qua nhiều hình thức, 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.

- Xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch truyền thông tuyên truyền dưới mọi hình thức 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.

- Mục tiêu đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch:

+ Đảm bảo 100% cán bộ y tế, người lao động nhận thức và thực hiện tốt “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh- Sạch- Đẹp, chất lượng bệnh viện hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

- Kinh phí dự kiến in ấn tài liệu, bảng, biểu hướng dẫn trong bệnh viện: 10.000.000 đồng.

14. 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 nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh- Sạch- Đẹp hướng tới sự hài lòng của người bệnh” về Ban Chỉ đạo cấp trên.

- Ban Chỉ đạo bệnh viện tổ chức sơ kết công tác triển khai thực hiện vào tuần thứ 3 tháng 6; tổ chức tổng kết vào trước ngày 25/11 hàng năm và ban hành phương hướng, kế hoạch nhiệm vụ năm sau.

- Các khoa, phòng trực thuộc Bệnh viện Y dược cổ truyền Tây Ninh báo cáo công tác thực hiện về Ban chỉ đạo hàng tháng, báo cáo sơ kết 6 tháng trước ngày 15/6 và báo cáo tổng kết năm trước ngày 15/11 hàng năm.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN:

- Ban chỉ đạo bệnh viện 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:

Bệnh viện Y dược cổ truyền Tây Ninh căn cứ chỉ đạo của cấp có thẩm quyền có trách nhiệm kiện toàn Ban chỉ đạo, xây dựng kế hoạch, tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch, báo cáo cấp trên theo quy định.

1. Phòng Kế hoạch tổng hợp-Công nghệ thông tin:

- Phối hợp cùng Ban chỉ đạo triển khai kế hoạch đến toàn thể các khoa, phòng và cán bộ viên chức, người lao động trong toàn bệnh viện. Đưa các nội dung trong kế hoạch vào thực hiện.

- Phối hợp với phòng Tổ chức Hành chính Quản trị hướng dẫn việc ký cam kết thực hiện giữa cán bộ viên chức, người lao động với khoa - phòng, giữa lãnh đạo khoa - phòng với bệnh viện, Giám đốc bệnh viện sẽ ký cam kết với Sở Y tế.

- Phối hợp với phòng Tổ chức Hành chính Quản trị tổ chức hướng dẫn nghiệp vụ cho thành viên đội tình nguyện về công tác tiếp sức người bệnh.

- Phối hợp với phòng Tổ chức Hành chính Quản trị tổ chức hội thi cho các đối tượng Bác sĩ, điều dưỡng, khối hành chính, hộ lý, lái xe, bảo vệ.

- Tiến hành khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh và triển khai thực hiện mỗi quý một lần.

2. Phòng Tổ chức Hành chính Quản trị có trách nhiệm:

- Tham mưu ban Giám đốc chỉ đạo triển khai thực hiện toàn Ban chỉ đạo “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và xây dựng cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp”.

- Tiếp tục thực hiện Quy chế, quy định về hòm thư góp ý, đường dây nóng Bộ Y tế; làm đầu mối hướng dẫn ký cam kết thực hiện.

- Phối hợp với các khoa-phòng chức năng triển khai kế hoạch tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử, xây dựng cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp” kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các quy định về quản lý công chức, viên chức, người lao động theo quy định của pháp luật; xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm Quy tắc ứng xử.

3. Hội đồng thi đua khen thưởng Bệnh viện củng cố quy chế thi đua, khen thưởng; khen thưởng kịp thời các tập thể, cá nhân 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”.

4. Phòng Tài chính kế toán có trách nhiệm xây dựng dự toán kinh phí hàng năm để triển khai 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” và triển khai xây dựng cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp”.

5. 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”.

6. Ban chấp hành Công đoàn cơ sở và các khoa, phòng có liên quan:

- Chủ trì, phối hợp với các khoa, phòng có liên quan xây dựng kế hoạch, hướng dẫn, tập huấn, truyền thông về các nội dung liên quan đến “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và xây dựng cơ sở

y tế “Xanh - Sạch - Đẹp” đến với công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị, cả với người bệnh và người nhà người bệnh biết để cùng thực hiện.

- Phát động phong trào thi đua triển khai kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và xây dựng cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp” tại các tổ công đoàn trực thuộc, phối hợp kiểm tra giám sát, đánh giá kết quả thực hiện phong trào, định kỳ có sơ, tổng kết và báo cáo về Công đoàn ngành theo qui định.

- Các khoa phòng xây dựng lịch trực vệ sinh, giám sát thực hiện “Xanh - Sạch - Đẹp” tại khoa phòng theo từng ngày. Thực hiện lịch tổng vệ sinh hàng tuần theo từng khu vực các khoa phòng đã được phân công. Kiểm tra công tác vệ sinh tại các khoa phòng định kỳ hàng quý.

Các khoa, phòng trực thuộc bệnh viện Y dược cổ truyền Tây Ninh căn cứ kế hoạch của Bệnh viện triển khai thực hiện tại các khoa, phòng và báo cáo về Ban chỉ đạo đúng thời gian quy định./.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Sở Y tế (b/c);
- Các khoa, phòng (th/h);
- Lưu: VT, TC.

Võ Thanh Long