

Tây Ninh, ngày 31 tháng 12 năm 2025

Kiểm tra việc thực hiện “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” năm 2026

Bệnh viện Y dược cổ truyền Tây Ninh xây dựng Kế hoạch kiểm tra thường xuyên và đột xuất việc thực hiện “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” như sau:

- Kịp thời phát hiện những cá nhân, tập thể vi phạm đề nghị khoa, phòng trực tiếp quản lý xử lý và đề nghị Hội đồng thi đua khen thưởng bệnh viện xem xét xử lý cá nhân, tập thể và trách nhiệm người đứng đầu khoa, phòng có viên chức, người lao động vi phạm.

- Hoạt động kiểm tra phải được tiến hành thường xuyên, nghiêm túc, chính xác, khách quan, trung thực, công khai, dân chủ, có hiệu quả.

- Các khoa, phòng, viên chức, người lao động là đối tượng được kiểm tra phải tạo điều kiện thuận lợi và phân công người có trách nhiệm làm việc khi tổ kiểm tra của bệnh viện thi hành nhiệm vụ.

II. NỘI DUNG KIỂM TRA

- Kiểm tra việc thực hiện 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” và 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” trong hoạt động của khoa, phòng, gồm những nội dung sau:

1. Kiểm tra việc thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/06/2015 của Bộ Y tế:

* Nội dung cam kết của cán bộ y tế với Trưởng khoa, phòng:

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.

* Nội dung cam kết của Trưởng khoa, phòng với Giám đốc Bệnh viện

A. Đối Với Khoa/Phòng:

1. 100% VC, 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 Trưởng 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.

2. Kiểm tra việc thực hiện 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” gồm các nội dung sau:

2.1 Nội dung Xanh:

Duy trì, trồng, bổ sung, chăm sóc cây xanh tại khoa, phòng.

2.2 Nội dung Sạch:

- Khuôn viên cơ sở y tế, các khoa/phòng, buồng bệnh, nhà vệ sinh, đường đi sạch sẽ.

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

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

2.3 Nội dung Quản lý chất thải:

- Việc phân loại, thu gom chất thải y tế được thực hiện theo đúng quy định.

2.4 Nội dung Đẹp:

- Các khoa/phòng, trang thiết bị, vật dụng được bố trí khoa học, sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp và sạch sẽ.

- Trang phục của cán bộ y tế, người bệnh các khoa, phòng được cung cấp đầy đủ và đảm bảo sạch sẽ.

III. NGUYÊN TẮC, HÌNH THỨC, QUY TRÌNH, THỜI GIAN VÀ ĐỊA ĐIỂM KIỂM TRA

1. Nguyên tắc kiểm tra

- Thời gian, địa điểm kiểm tra không thông báo trước cho đối tượng kiểm tra; Ban chỉ đạo bệnh viện ban hành Kế hoạch kiểm tra thường xuyên, đột xuất và thành lập Tổ kiểm tra của đơn vị để tổ chức thực hiện.

2. Hình thức kiểm tra

- Kiểm tra định kỳ
- Kiểm tra khi có phản ánh, kiến nghị của người bệnh, người nhà người bệnh.
- Kiểm tra đột xuất

3. Quy trình kiểm tra

- Giám đốc Bệnh viện ban hành quyết định thành lập Tổ kiểm tra “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” của bệnh viện. Tổ kiểm tra có trách nhiệm xây dựng Kế hoạch kiểm tra nhiệm vụ thường xuyên và đột xuất trình Giám đốc phê duyệt, sau đó tiến hành tổ chức thực hiện.

4. Thời gian, địa điểm kiểm tra

- Thời gian kiểm tra định kỳ: mỗi 3 tháng 1 lần.
- Kiểm tra khi có phản ánh của người bệnh, đoàn kiểm tra sẽ tiến hành kiểm tra ngay.
- Thời gian kiểm tra đột xuất: ít nhất 02 lần trong năm.
- Địa điểm: Tại các khoa, phòng.

* Công cụ hỗ trợ: Được ghi hình (quay phim, chụp ảnh), ghi âm khi xác định đối tượng kiểm tra có dấu hiệu vi phạm.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Tổ kiểm tra trình Ban chỉ đạo bệnh viện ban hành việc xây dựng Kế hoạch Kiểm tra thường xuyên và đột xuất việc thực hiện “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” năm 2026.

- Tổ kiểm tra của bệnh viện thực hiện đúng theo nội dung kế hoạch.

Trên đây là Kế hoạch kiểm tra thực hiện “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” năm 2026 của Bệnh viện Y dược cổ truyền Tây Ninh./.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Ban chỉ đạo;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, TC.

Võ Thanh Long