

Số: 2018 /KH-SYT

Khánh Hòa, ngày 24 tháng 8 năm 2015

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 2151/QĐ - BHYT 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”, Sở Y tế xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện, 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 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 các đơn vị trực thuộc 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.

- 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. Thành lập Ban Chỉ đạo

1.1. Ban Chỉ đạo cấp tỉnh:

Sở Y tế đã tham mưu UBND tỉnh thành lập Ban Chỉ đạo cấp tỉnh tổ chức triển khai kế hoạch với thành phần: Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh 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 phân công nhiệm vụ các thành viên, xây dựng kế hoạch cụ thể, chi tiết; hướng dẫn, chỉ đạo các đơn vị trực thuộc triển khai thực hiện.

1.2. Ban Chỉ đạo các Bệnh viện:

Sở Y tế chỉ đạo các đơn vị thành lập Ban Chỉ đạo với thành phần: Giám đốc Bệnh viện làm Trưởng ban, Trưởng phòng Tổ chức cán bộ và Chủ tịch Công đoàn cơ sở làm Phó trưởng ban, Lãnh đạo một số khoa, phòng 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 tỉnh, phù hợp với đặc thù từng đơn vị.

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

2.1. Thành phần dự tập huấn:

- Sở Y tế tập huấn cho báo cáo viên các bệnh viện trực thuộc Sở Y tế.
- Báo cáo viên của các bệnh viện được Sở Y tế tập huấn sẽ về trực tiếp tập huấn lại cho toàn bộ đội ngũ cán bộ y tế và người lao động tại đơn vị.

2.2. Nội dung, chương trình, tài liệu tập huấn:

Nội dung, chương trình, tài liệu tập huấn theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

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

Các đơn vị xây dựng kế hoạch triển khai Phòng công tác xã hội, bộ phận chăm sóc “khách hàng” với tổ chức, biên chế theo quy định, hướng dẫn của Bộ Y tế.

4. Quy định trang phục của cán bộ y tế

Theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

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

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.

Sở Y tế 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 tỉnh và 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.

6. Duy trì, củng cố hòm thư góp ý

Khi Bộ Y tế Ban hành 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, Sở Y tế sẽ triển khai đến các bệnh viện.

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, phòng trong bệnh viện.

Xử lý kịp thời ý kiến phản ánh của người dân thông qua hòm thư góp ý theo quy định của pháp luật.

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

Hội Thầy thuốc trẻ tỉnh cùng với Câu lạc bộ Thầy thuốc trẻ tại các bệnh viện phối hợp với Ban Chỉ đạo cùng cấp xây dựng và triển khai Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện” nhằm phát huy tinh thần xung kích, tình nguyện, tinh thần tương thân tương ái, giúp đỡ người bệnh và người nhà trong lúc khó khăn, bệnh tật.

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.

- Công đoàn cơ sở của bệnh viện tổ chức 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 (Chi hội: Điều dưỡng, Cựu chiến binh, 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, cáu gắt, 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 quan, đơn vị phải triển khai đánh giá sự hài lòng của người bệnh và báo cáo kết quả về Sở Y tế để tổng hợp báo cáo Bộ Y tế, Ủy ban nhân dân tỉnh 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: ký cam kết thực hiện với Trưởng khoa, phòng (Mẫu số 1 của Phụ lục).

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

c) Đối với Giám đốc Bệnh viện: ký cam kết thực hiện với Giám đốc Sở Y tế (Mẫu số 3 của Phụ lục).

9.2. Lộ trình cam kết thực hiện:

- Các đơn vị tổ chức ký cam kết thực hiện giữa các đối tượng theo hướng dẫn.

- Thời gian các đơn vị ký cam kết thực hiện xong trong Quý III năm 2015.

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

10.1. Thành phần thanh tra, kiểm tra:

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

- Ban Chỉ đạo tỉnh thanh tra, kiểm tra các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh và tổng hợp báo cáo kết quả về Bộ Y tế.

10.2. Nội dung thanh tra, kiểm tra gồm có:

- 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 tỉnh tổ chức đoàn thanh tra, kiểm tra có thể theo kế hoạch hoặc kiểm tra đột xuất không thông báo trước.

- Ban Chỉ đạo các bệnh viện tự tổ chức đoàn kiểm tra tại đơn vị mình.

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

11. 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.

12. Công tác truyền thông:

- Trung tâm Truyền thông Giáo dục sức khỏe 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 Bệnh viện tự xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch truyền thông tuyên truyền phù hợp với nhiều hình thức khác nhau đến các đối tượng:

+ 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 báo cáo kết quả triển khai thực hiện về Ban Chỉ đạo cấp tỉnh vào ngày 20 tháng cuối quý.

- Thường trực Ban Chỉ đạo tỉnh tổng hợp báo cáo kết quả triển khai thực hiện về Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ Y tế (qua Vụ tổ chức cán bộ) 3 tháng/01 lần, vào ngày 25 tháng cuối quý.

- Tổ chức tổng kết hoạt động vào ngày 25 tháng 11 hàng năm và báo cáo về Sở Y tế trước ngày 30 tháng 11.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Ban Chỉ đạo tỉnh:

Kinh phí chi phục vụ hoạt động của Ban Chỉ đạo tỉnh bao gồm tập huấn, truyền thông, thanh tra, kiểm tra, sơ kết, tổng kết được UBND tỉnh cấp cho Sở Y tế theo dự toán ngân sách hàng năm và từ các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

2. Ban Chỉ đạo các đơn vị:

Các đơn vị xây dựng kế hoạch, dự toán kinh phí để phục vụ công tác triển khai thực hiện các nội dung đổi mới, trình Sở Y tế để tổng hợp.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Y tế:

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

- Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh 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.

- 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.

- Phối hợp với Công đoàn Ngành Y tế 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. Tổ chức ký cam kết giữa Giám đốc các Bệnh viện với Giám đốc Sở Y tế và ký cam kết giữa Giám đốc Sở Y tế với Lãnh đạo UBND tỉnh;

a) Phòng Tổ chức cán bộ:

- Phối hợp với các phòng chức năng Sở Y tế 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.

- Hướng dẫn các đơn vị xây dựng Quy chế thi đua, khen thưởng; Tham mưu 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”.

- Tổng hợp báo cáo kết quả triển khai thực hiện theo đúng quy định.

b) Phòng Nghiệp vụ Y: Có trách nhiệm phối hợp với các phòng chức năng của Sở Y tế giám sát việc thực hiện đường dây nóng, hộp thư góp ý; phối hợp với Phòng 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.

c) Văn phòng Sở Y tế phối hợp với các phòng chức năng Sở Y tế thực hiện tốt đường dây nóng tại các đơn vị; phối hợp Phòng Kế hoạch - Tài chính hướng dẫn việc dự trù, sử dụng kinh phí phục vụ.

d) Thanh tra Sở Y tế phối hợp với Phòng Nghiệp vụ y và các phòng chức năng Sở Y tế 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) Phòng Kế hoạch - Tài chính: Phối hợp với Văn phòng Sở Y tế và các đơn vị liên quan tham mưu lãnh đạo Sở Y tế lập dự toán kinh phí trình UBND tỉnh phê

duyet; hướng dẫn các đơn vị quản lý, sử dụng kinh phí theo đúng quy định của pháp luật.

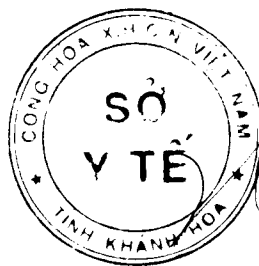
2. Trung tâm Truyền thông - Giáo dục sức khỏe: Có trách nhiệm phối hợp với các phòng chuyên môn Sở, xây dựng và triển khai kế hoạch truyền thông rộng rãi trong cán bộ y tế và nhân dân về các hoạt động đổi mới trong phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh; làm đầu mối triển khai kế hoạch truyền thông.

3. Các Bệnh viện: Căn cứ chỉ đạo của Sở Y tế 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./.

Nơi nhận:

- UBND Tỉnh;
- Ban Chỉ Đạo tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy ;
- Lãnh đạo Sở Y tế;
- Đảng ủy Sở Y tế;
- Công Đoàn Ngành Y tế ;
- Các Phòng thuộc Sở;
- Các Bệnh viện trực thuộc;
- TT.TTGDSK;
- Lưu: VT, TCCB.

GIÁM ĐỐC



Bùi Xuân Minh

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”

- Mẫu 1 Cam kết của cán bộ y tế với Trưởng khoa, phòng.
- Mẫu 2 Cam kết của Trưởng khoa, phòng với Giám đốc cơ quan, đơn vị.
- Mẫu 3 Cam kết của Giám đốc cơ quan, đơn vị với Giám đốc Sở Y tế.

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

ĐƠN VỊ..... CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Khoa/phòng.....

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 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 Trưởng khoa, phòng với Giám đốc Bệnh viện

ĐƠN VỊ..... CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Khoa/phòng.....

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”

Trưởng 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 thiết 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 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.

* Trưởng 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.

TRƯỞNG KHOA

(ký, ghi rõ họ và tên)

T/M BAN CHẤP HÀNH

CHỦ TỊCH

(ký, ghi rõ họ và tên)

GIÁM ĐỐC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(ký, ghi rõ họ và tên)

Mẫu 3 -Cam kết của Giám đốc Bệnh viện với Giám đốc Sở Y tế

ĐƠN VỊ..... CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Khoa/phòng.....

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. Ban hành và thực hiện tốt 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 Trưởng khoa, với Giám đốc Bệnh viện.

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN

(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)