

Số: 59 /KH-BV

Nhà Bè, ngày 08 tháng 4 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Triển khai nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức cho viên chức và người lao động năm 2024 tại Bệnh viện huyện Nhà Bè

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25 tháng 02 năm 2014 của Bộ Y tế 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 Quyết định số 67/2017/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh ban hành Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh;

Bệnh viện huyện Nhà Bè xây dựng kế hoạch nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức cho viên chức và người lao động năm 2024 tại đơn vị với các nội dung như sau:

## I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Thể hiện tính chuyên nghiệp trong thi hành nhiệm vụ chuyên môn; Giúp hoàn thành sứ mệnh của người thầy thuốc mà xã hội và nhân dân trao gửi; Giúp người thầy thuốc khẳng định vị thế của mình trước người bệnh (NB) và người nhà người bệnh .

- Giúp người thầy thuốc tránh được các hạn chế trong giao tiếp, ứng xử có thể gây nên những bức xúc không đáng có ở NB và người nhà NB

- Giúp tạo dựng được niềm tin của NB, người nhà NB với nhân viên y tế; giúp tăng cường được hiệu quả điều trị;

- Đảm bảo được quyền của NB được chăm sóc toàn diện và quyền được tôn trọng.

- Tăng cường sự hài lòng của NB và nhân dân với bệnh viện; nâng cao chất lượng phục vụ; xây dựng thương hiệu bệnh viện; góp phần giúp bệnh viện phát triển ngày càng vững mạnh.

- Mỗi viên chức và người lao động tại đơn vị chủ động học tập, nghiên cứu và đề ra phương hướng phấn đấu cho bản thân bằng những việc làm cụ thể, thiết thực; Nghiêm túc thực hiện 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”, kết hợp với

việc nâng cao nhận thức về phong cách, thái độ phục vụ người bệnh rèn luyện kỹ năng giao tiếp ứng xử, tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên y tế tại các khoa, phòng.

## **2. Yêu cầu**

- Cải tiến quy trình thủ tục đăng ký khám, chữa bệnh; thường xuyên tổ chức kiểm tra, giám sát về tinh thần thái độ phục vụ; tăng cường công tác tuyên truyền, tập huấn, đào tạo cán bộ, nhân viên y tế nâng cao tinh thần, trách nhiệm phục vụ, nhằm nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, để người dân được tiếp nhận dịch vụ tốt nhất

- 100% viên chức và người lao động được tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử và tăng cường xây dựng phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực. Từng đơn vị phân loại đối tượng (điều dưỡng, hộ lý, hành chính, bảo vệ...) xây dựng kế hoạch, chuẩn bị nội dung, chương trình, giảng viên tập huấn.

- Thực hiện tốt nội dung *“Người bệnh đến đón tiếp niềm nở, người bệnh ở chăm sóc tận tình, người bệnh về dặn dò chu đáo”, “Rèn luyện ý đức, tinh luyện y thuật”*.

- 100% viên chức và người lao động tiếp tục thực hiện ký cam kết thực hiện quy tắc ứng xử và thực hiện ký cam kết thực hiện *“Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của công chức, viên chức và người lao động tại Bệnh viện huyện Nhà Bè hướng tới sự hài lòng của người bệnh”*.

- Tỷ lệ bác sĩ bị phàn nàn về giao tiếp ứng xử, tinh thần, thái độ phục vụ dưới 10%.

- Tỷ lệ Điều dưỡng bị phàn nàn về giao tiếp ứng xử, tinh thần, thái độ phục vụ dưới 10%.

- 95% nhân viên y tế tham gia Hội thi Hái hoa dân chủ tìm hiểu về *“Giao tiếp ứng xử”*.

## **II. NỘI DUNG**

### **1. Ký cam kết**

Nội dung: *“Nghiêm túc thực hiện Quy tắc ứng xử của viên chức và người lao động làm việc tại Cơ sở y tế”* (đính kèm mẫu)

### **2. Tập huấn**

#### **2.1 Nội dung**

- Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25 tháng 02 năm 2014 của Bộ Y tế quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức và người lao động làm việc tại các cơ sở y tế.

- Quyết định số 67/2017/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh ban hành Quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.

## **2.2 Thời gian:**

Thời gian dự kiến:

- Lớp 1: Ngày 16/05/2024 (Chiều thứ Năm)

- Lớp 2: Ngày 23/05/2024 (Chiều thứ Năm)

## **3. Hội thi Hái hoa dân chủ tìm hiểu về “Giao tiếp ứng xử”.**

### **3.1 Nội dung**

- Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25 tháng 02 năm 2014 của Bộ Y tế quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức và người lao động làm việc tại các cơ sở y tế.

- Quyết định số 67/2017/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh ban hành Quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh

**3.2 Thời gian:** Dự kiến ngày 18/10/2024

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Ban Chỉ đạo thực hiện Quy tắc ứng xử của viên chức và người lao động**

- Hướng dẫn các khoa, phòng thực hiện quy tắc ứng xử cho viên chức và người lao động, tiếp tục ký cam kết thực hiện các nội dung quy tắc ứng xử tại Bệnh viện.

- Tiếp tục đưa ra những biện pháp cụ thể, khắc phục những hành vi ứng xử không tốt của từng viên chức và người lao động trong khoa, phòng với người bệnh và người dân.

- Triển khai các biện pháp kiểm tra, giám sát thường xuyên, liên tục gắn với chất lượng hoạt động của bệnh viện và chất lượng hoạt động các Đoàn thể tại đơn vị.

- Thực hiện các báo cáo theo quy định.

- Tổ chức tập huấn nội dung: Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25 tháng 02 năm 2014 của Bộ Y tế và Quyết định số 67/2017/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh.

- Tổ chức hội thi Hái hoa dân chủ tìm hiểu về “Giao tiếp ứng xử”: Kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử trong các tình huống giao tiếp với người bệnh và thân nhân người bệnh.

## **2. Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh**

- Tiếp tục xây dựng kế hoạch đánh giá sự hài lòng của người bệnh, gắn với công tác cải cách hành chính trong ngành Y tế.

- Tiếp tục thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh theo các biểu mẫu của Bộ Y tế và Sở Y tế ban hành.

- Tiếp tục theo dõi nội dung phản ánh của người bệnh và người dân tại đơn vị.

- Công bố kết quả khảo sát hài lòng và không hài lòng người bệnh tại các bản tin của Bệnh viện, tại Website: [www.benhviennhabe.vn](http://www.benhviennhabe.vn) của Bệnh viện huyện Nhà Bè.

## **3. Phòng Tổ chức - Hành chính quản trị**

- Rà soát thực hiện các khâu hiệu, băng rol về nội dung giao tiếp ứng xử tại bệnh viện; sắp xếp bố trí hội trường, âm thanh, ánh sáng cho Hội thi và các buổi tập huấn.

- Lập danh sách viên chức và người lao động tham gia tập huấn 02 lớp tại Bệnh viện.

- Hỗ trợ các Ban về việc biên soạn câu hỏi tổ chức Hội thi và triển khai tập huấn Quy tắc ứng xử cho viên chức và người lao động năm 2024 tại Bệnh viện huyện Nhà Bè.

- Cử viên chức và người lao động tham gia đào tạo, tập huấn, để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, phục vụ tốt nhất cho người bệnh.

## **4. Phòng Kế hoạch tổng hợp**

- Kiểm tra đánh giá các quy trình hoạt động chuyên môn của các khoa.  
- Theo dõi, kịp thời phát hiện các sai sót chuyên môn của các khoa để họp rút kinh nghiệm.

- Công khai trên trang thông tin điện tử của đơn vị kế hoạch triển khai nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức cho viên chức và người lao động tại Bệnh viện huyện Nhà Bè năm 2024.

## **5. Phòng Tài chính-Kế toán**

- Chuẩn bị kinh phí tập huấn và kinh phí tổ chức hội thi Hái hoa dân chủ tìm hiểu về “Giao tiếp ứng xử”, báo cáo quyết toán trình Giám đốc phê duyệt.

## **6. Các khoa, phòng trực thuộc**

- Cải tiến các quy trình chuyên môn để giảm thời gian chờ đợi của bệnh nhân; Củng cố và nâng cao chất lượng hoạt động của khoa, phòng.

- Tiếp tục thực hiện ký cam kết theo quy định đối với nhân viên mới.

- Sắp xếp bố trí cho viên chức và người lao động thuộc quyền quản lý tham gia tập huấn và Hội thi đầy đủ.

### 7. Các đoàn thể bệnh viện

- Tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên tích cực học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, hướng đến sự hài lòng của người bệnh.

Trên đây là kế hoạch nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức cho viên chức và người lao động năm 2024 tại Bệnh viện huyện Nhà Bè. Đề nghị các Ban, Trưởng các khoa, phòng, các Đoàn thể Bệnh viện và toàn thể nhân viên y tế nghiêm túc thực hiện kế hoạch này./.

#### Nơi nhận:

- Sở Y tế TP.HCM;
- Các khoa, phòng;
- Các Đoàn thể Bệnh viện;
- Ban CSNB&KSTNNB;
- BCD THGTUXBV;
- Lưu: VT.



Bs. CKII. Nguyễn Hữu Thơ

