

Số: 60 /KH-BV

Nhà Bè, ngày 08 tháng 4 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Triển khai tập huấn Quy tắc ứng xử 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 triển khai tập huấn Quy tắc ứng xử cho viên chức, người lao động năm 2024 tại đơn vị như sau:

## I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Nhằm nâng cao nhận thức về thái độ, phong cách phục vụ người bệnh của viên chức và người lao động; rèn luyện kỹ năng giao tiếp ứng xử, tinh thần, thái độ phục vụ, đạo đức nghề nghiệp, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh.

- Tạo điều kiện tốt, thuận lợi hơn nữa để giúp người dân tiếp cận các dịch vụ y tế, xây dựng hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế.

- Tuyên truyền, quán triệt, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp để mỗi viên chức và người lao động ngành Y tế thành phố phát huy những giá trị cao đẹp, tiếp tục đổi mới sáng tạo, góp phần thực hiện mục tiêu, khát vọng phát triển của Thành phố nói chung và của đơn vị nói riêng.

### 2. Yêu cầu

- Ban Chăm sóc người bệnh và Khảo sát trải nghiệm người bệnh, Ban chỉ đạo thực hiện Quy tắc ứng xử của viên chức và người lao động của đơn vị phối hợp triển khai nội dung tập huấn quy tắc ứng xử tại đơn vị.

- 100% viên chức và người lao động đang công tác tại đơn vị được tập huấn về kỹ năng quy tắc ứng xử với người bệnh và người dân.

- 100% viên chức và người lao động tiếp tục thực hiện ký cam kết thực hiện quy tắc ứng xử tại Bệnh viện huyện Nhà Bè hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

## **II. NỘI DUNG VÀ THỜI GIAN TẬP HUẤN**

### **1. Nội dung tập huấn**

- 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.

- 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

### **2. Thời gian, địa điểm, đối tượng và báo cáo viên**

a) Thời gian dự kiến:

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

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

b) Địa điểm: Hội trường Bệnh viện huyện Nhà Bè.

c) Đối tượng: Viên chức và người lao động trong toàn đơn vị.

d) Báo cáo viên: Ths.Bs.Nguyễn Thị Kim Chi – Phó giám đốc

**3. Kinh phí dự kiến:** Được chi từ nguồn quỹ của đơn vị.

Báo cáo viên : 01 người x50.000đồng/buổi x 02 buổi = 100.000đồng

Nước uống : = 400.000đồng

In ấn, tài liệu : = 300.000đồng

Barol = 300.000đồng

Tổng cộng: **1.100.000 đồng**( Một triệu một trăm ngàn đồng).

## **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 của 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 nhân viên 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 Công đoàn, Đoàn Thanh niên tại đơn vị.

- Tổ chức tập huấn nội dung: Kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử trong các tình huống giao tiếp với người bệnh, với người dân.

- Lập danh sách viên chức và người lao động tham gia tập huấn 2 lớp tại Bệnh viện.

- Thực hiện các báo cáo theo quy định.

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

- Tiếp tục thực hiện khảo sát, tổng hợp đánh giá sự hài lòng của người bệnh, gắn với công tác cải cách hành chính trong ngành Y tế.

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

- Công bố kết quả khảo sát hài lòng và không hài lòng người bệnh tại các bản tin của Bệnh viện và 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, bảng rol về nội dung giao tiếp ứng xử tại bệnh viện; sắp xếp bố trí hội trường, âm thanh, ánh sáng cho các buổi tập huấn.

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

## **4. Phòng Kế hoạch tổng hợp**

Công khai trên trang thông tin điện tử của đơn vị kế hoạch và nội dung của các buổi tập huấn Quy tắc ứng xử cho viên chức và người lao động năm 2024 tại Bệnh viện huyện Nhà Bè.

## **5. Phòng Tài chính-Kế toán**

- Chuẩn bị kinh phí tổ chức lớp tập huấn, báo cáo quyết toán trình Giám đốc phê duyệt.

## **6. Các khoa, phòng trực thuộc**

- 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 đầy đủ.

Trên đây là kế hoạch Triển khai tập huấn Quy tắc ứng xử của viên chức và người lao động năm 2024 tại Bệnh viện huyện Nhà Bè. Đề nghị các Ban,

Trưởng khoa, phòng, các Đoàn thể bệnh viện và toàn thể viên chức, người lao động thực hiện nghiêm túc kế hoạch này./.

**Nơi nhận:**

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



**GIÁM ĐỐC**



**Bs. CKII. Nguyễn Hữu Thơ**