

Số:

Xuyên Mộc, ngày tháng 3 năm 2021

## KẾ HOẠCH

**Thực hiện Học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, thực hiện Quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, giảm thiểu chất thải nhựa, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh, người dân năm 2021**

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ trưởng 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”;

Trung tâm Y tế huyện Xuyên Mộc tiếp tục xây dựng kế hoạch thực hiện gắn liền với việc thực hiện Học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, thực hiện Quy tắc ứng xử, xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, giảm thiểu chất thải nhựa, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh, người dân năm 2021 như sau:

### **1. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:**

#### **1.1. Mục đích:**

- Tiếp tục nâng cao nhận thức của toàn thể viên chức, người lao động trong đơn vị về những nội dung cơ bản, giá trị to lớn của tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh gắn với thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015.

- Thúc đẩy việc nâng cao chất lượng học tập, đưa nội dung học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh trở thành nề nếp, gắn với thực hiện nhiệm vụ chính trị của đơn vị và của mỗi viên chức, người lao động là bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe cho nhân dân.

- Thực hiện tốt Quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp” gắn liền việc thực hiện “5S”, giảm thiểu chất thải nhựa, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh, người dân.

#### **1.2. Yêu cầu:**

- Phải đổi mới, nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, phát hiện, biểu dương những điển hình trong viên chức, người lao động về học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; củng cố, tăng cường công tác đoàn kết nội bộ, xây dựng đơn vị trong sạch, vững mạnh, hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

- Đẩy mạnh công tác kiểm tra, giám sát việc tổ chức quán triệt, học tập và tổ chức triển khai thực hiện tại các bộ phận trực thuộc.

- 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 từng bộ phận.

## **2. CÁC HOẠT ĐỘNG:**

### **2.1. Hoạt động tổ chức:**

- Kiện toàn Ban Chỉ đạo.
- Lập kế hoạch triển khai đến các bộ phận, toàn thể viên chức, người lao động; thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện.

### **2.2. Học tập quán triệt và liên hệ:**

- Trường các bộ phận quán triệt các nội dung học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, gắn liền với việc thực hiện nhiệm vụ thường xuyên, quan tâm nội dung liên hệ với các biểu hiện như: sự tận tụy, tâm huyết, trách nhiệm, chống các biểu hiện cục bộ, lợi ích nhóm, lợi dụng chức vụ, quyền hạn, các “bệnh”: tham lam, lười biếng, ty nạnh, a dua, kéo bè kéo cánh, nói một đằng, làm một nẻo, nói, hứa mà không làm; làm việc theo kiểu hình thức, không có chất lượng; xây dựng lối sống thẳng thắn, trung thực, chấp hành đường lối, quan điểm của Đảng, tôn trọng, thực hiện nghiêm chính sách, pháp luật của Nhà nước.

- Các bộ phận lựa chọn vấn đề còn tồn tại, hạn chế trong năm 2020 để xây dựng kế hoạch, tập trung giải quyết dứt điểm trong năm 2021, gắn với trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu bộ phận.

**2.3. Thực hiện Quy chế dân chủ, Quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, giảm thiểu chất thải nhựa, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh, người dân:**

**2.3.1. Thực hiện dân chủ:** theo Quyết định số 93/QĐ-TTYYT ngày 10/3/2021 của Trung tâm Y tế về việc ban hành Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của Trung tâm Y tế huyện Xuyên Mộc.

**2.3.2. Về đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh:** Tiếp tục rà soát, triển khai đầy đủ các nội dung của Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế.

#### **- Củng cố hoạt động ĐD-CTXH:**

+ Phòng ĐD-CTXH lập kế hoạch truyền thông “Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh”, đầu mối tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

+ Tổ công tác xã hội thuộc Phòng ĐD-CTXH: Hướng dẫn người bệnh, thân nhân người bệnh tiếp cận với các dịch vụ y tế, giải thích những vấn đề thắc mắc của người bệnh liên quan đến công tác khám, chữa bệnh, giúp đỡ những trường hợp khó khăn, trường hợp bệnh nặng cần sự chăm sóc đặc biệt, tuyên truyền các chính sách xã hội, phối hợp với các tổ chức, cá nhân hoạt động từ thiện.

- **Quy định trang phục của cán bộ y tế:** Quán triệt 100% viên chức, người lao động thực hiện nghiêm túc trang phục theo quy định của Bộ Y tế.

#### **- Tiếp tục thực hiện “Đường dây nóng” theo Chỉ thị số 09/CT-BYT:**

+ 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 trách nhiệm trực điện thoại đường dây nóng, đảm bảo thường trực 24/7, kịp thời giải quyết những ý kiến phản ánh của người bệnh và thân nhân.

+ Niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng tại các vị trí dễ thấy, hàng tháng tổng hợp báo cáo ban chỉ đạo những trường hợp vi phạm.

#### **- Duy trì, củng cố hòm thư góp ý:**

+ Tiếp tục duy trì hòm thư góp ý tại vị trí người dân dễ tiếp cận tại các khoa, phòng, mở hòm thư và xử lý thông tin hàng tuần.

+ Xử lý kịp thời ý kiến phản ánh của người dân thông qua hòm thư góp ý.

- **Nâng cao hiệu quả của Đội “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”**: Kiện toàn mạng lưới thanh niên tình nguyện, xây dựng kế hoạch, tổ chức “Tiếp sức người bệnh” một cách có hiệu quả gắn liền với công tác phòng chống dịch bệnh COVID-19.

- **Xây dựng phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực.**

+ Rà soát lại các khoa, phòng, trạm Y tế về việc treo băng rôn “*Bệnh nhân đến đón tiếp niềm nở, Bệnh nhân ở chăm sóc tận tình, Bệnh nhân về dặn dò chu đáo*”.

+ Tổ chức triển khai nhiều hình thức về quy tắc ứng xử, văn hóa giao tiếp cho toàn thể viên chức, người lao động.

+ Tiếp tục thực hiện “Bệnh viện thân thiện an toàn”, 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, trạm Y tế: Trưởng bộ phận cùng với tổ chức công đoàn, đoàn thanh niên thảo luận, đưa ra những biện pháp cụ thể, khắc phục những hành vi ứng xử không tốt của từng cán bộ y tế 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, biểu hiện suy thoái.

+ Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát gắn liền với cải thiện chất lượng hoạt động của đơn vị.

+ Triển khai khảo sát sự hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế theo hướng dẫn của Bộ Y tế, kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế qua khảo sát. Nghiên cứu đưa ra những giải pháp khắc phục cụ thể.

- **Tổ chức ký cam kết, thực hiện các nội dung cam kết.**

+ Đối với nhân viên y tế trong các khoa, phòng, trạm Y tế: Ký cam kết thực hiện với trưởng bộ phận.

+ Đối với các trưởng khoa, phòng, trạm Y tế: Ký cam kết thực hiện với Giám đốc trung tâm Y tế.

- **Công tác khen thưởng, xử lý vi phạm:**

+ Kịp thời biểu dương, khen thưởng 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 nhân viên y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh”.

+ 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, xử lý kịp thời qua phản ánh trực tiếp hoặc các kênh thông tin, qua hòm thư góp ý, đường dây nóng, qua thanh tra, kiểm tra; kiên quyết xử lý nghiêm minh những cá nhân vi phạm gây hậu quả nghiêm trọng.

- **Công tác thông tin, báo cáo, tổ chức sơ kết, tổng kết**: Ban Chỉ đạo tổ chức sơ kết công tác triển khai thực hiện vào 6 tháng, cả năm; Dự kiến tổ chức tổng kết vào trước ngày 31/12 hàng năm và ban hành phương hướng, kế hoạch nhiệm vụ năm sau.

**2.3.3. Xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, giảm thiểu chất thải nhựa:**

- Kiện toàn, bổ sung nhiệm vụ của Ban chỉ đạo thực hiện cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp” và nội dung giảm thiểu chất thải nhựa.

- 100% khoa, phòng, trạm Y tế thực hiện nghiêm túc Quyết định số 3638/QĐ-BYT ngày 15/7/2016 phê duyệt kế hoạch triển khai cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”

và Kế hoạch số 1315/KH-BYT ngày 19/11/2019 giảm thiểu chất thải nhựa trong ngành Y tế, tập trung vào các nội dung sau:

+ Tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện Chỉ thị số 05/CT-BYT ngày 06/7/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về tăng cường quản lý chất thải trong các bệnh viện và Chỉ thị số 08/CT-BYT ngày 29/7/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về giảm thiểu chất thải nhựa trong ngành Y tế.

+ Thực hiện đúng các thủ tục môi trường, đăng ký chủ nguồn thải và giấy phép xả thải đúng quy định.

- Tổ chức tập huấn, truyền thông nâng cao năng lực quản lý chất thải y tế, thực hiện cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, giảm thiểu chất thải nhựa cho nhân viên y tế và người bệnh; phát động phong trào thi đua, tổ chức cuộc thi về quản lý chất thải y tế, thực hiện cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, giảm thiểu chất thải nhựa trong ngành y tế; Bổ sung tiêu chuẩn thi đua khen thưởng đối với viên chức lãnh đạo, quản lý trong chỉ đạo và thực hiện cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp” trong đó đặc biệt là các tiêu chí về nhà vệ sinh, về quản lý chất thải y tế.

- Các nhà vệ sinh đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh theo quy định, trong đó có nhà vệ sinh cho nhân viên y tế, cho người bệnh, riêng nam, nữ, cho người khuyết tật.

- Tăng cường công tác tự kiểm tra, giám sát môi trường, quản lý chất thải y tế, thực hiện cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, giảm thiểu chất thải nhựa trong ngành y tế.

- Bố trí đủ nguồn lực cho công tác quản lý chất thải, vệ sinh môi trường, giảm thiểu chất thải nhựa và thực hiện cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”.

**2.4. Công tác truyền thông:** Tổ truyền thông xây dựng kế hoạch truyền thông cho viên chức, người lao động, người bệnh, gia đình người bệnh và nhân dân:

- Nội dung:

+ Các nội dung quy định về thực hiện dân chủ ở cơ sở, Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế; nội dung của Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 phê duyệt Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”; Quyết định số 3638/QĐ-BYT ngày 15/7/2016 phê duyệt Kế hoạch triển khai cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, Chỉ thị số 08/CT-BYT ngày 29/7/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế và Kế hoạch số 1315/KH-BYT ngày 19/11/2019 giảm thiểu chất thải nhựa trong ngành Y tế.

+ Thực hiện truyền thông nhằm tăng sự hợp tác, thấu hiểu với cán bộ y tế: Nêu gương người tốt, việc tốt, vinh danh viên chức tiêu biểu về 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.

- Hình thức thông tin, truyền thông:

+ Qua phương tiện thông tin: truyền thanh, trang tin điện tử, fanpage.

+ Phổ biến lồng ghép trong các buổi hội, họp.

+ Niêm yết công khai những nội dung quy định về thực hiện dân chủ cơ sở, Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức y tế; tiêu chí cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, giảm thiểu chất thải nhựa; nội dung liên quan đến quyền lợi, trách nhiệm, nghĩa vụ của người bệnh, người dân tại những nơi dễ nhìn thấy, nơi nhiều người qua lại, phù hợp với từng bộ phận.

+ Tổ chức tọa đàm nhân dịp kỷ niệm các ngày lễ lớn, ngày truyền thống của Ngành gắn với chủ đề học tập, làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh năm 2021.

- Vận động, hướng dẫn mỗi viên chức, người lao động trong đơn vị là một hạt nhân truyền thông về chủ trương, chính sách, định hướng phát triển của đơn vị, chia sẻ những khó khăn, vướng mắc, nỗi vất vả của cán bộ y tế với người thân trong gia đình và cộng đồng xã hội

### **2.5. Công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện.**

- Thành phần đoàn kiểm tra, giám sát: Ban chỉ đạo thành lập tổ kiểm tra tiến hành kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện nội dung trong đơn vị.

- Nội dung kiểm tra: Theo Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 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 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 phê duyệt Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”; Quyết định số 3638/QĐ-BYT ngày 15/7/2016 phê duyệt Kế hoạch triển khai cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, Chỉ thị số 08/CT-BYT ngày 29/7/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế và Kế hoạch số 1315/KH-BYT ngày 19/11/2019 giảm thiểu chất thải nhựa trong ngành Y tế.

### **3. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:**

#### **1. Phòng KH-NV:**

- Hỗ trợ Ban chỉ đạo xây dựng kế hoạch triển khai đến toàn thể các khoa, phòng, trạm Y tế và viên chức, người lao động trong đơn vị; đưa các nội dung trong kế hoạch vào thực hiện, giám sát việc thực hiện kế hoạch thường xuyên, liên tục.

- Tổ chức ký cam kết theo yêu cầu (dự kiến 12/4/2021).

- Triển khai tốt hoạt động đường dây nóng.

- Phối hợp với Đoàn Thanh niên đẩy mạnh thực hiện 5S.

- Tổ chức báo cáo, sơ kết, tổng kết.

#### **2. Phòng ĐD-CTXH:**

- Lập kế hoạch và triển khai công tác truyền thông.

- Củng cố hoạt động công tác xã hội.

- Thường xuyên kiểm tra việc thực hiện quy định trang phục Y tế.

- Phối hợp giám sát, kiểm tra các quy định đã được cam kết.

- Tổ chức tập huấn giao tiếp ứng xử toàn thể nhân viên y tế.

- Chủ trì lập kế hoạch và thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

#### **3. Phòng TC-HC:**

- Điều chỉnh nội quy, quy chế làm việc, quy chế dân chủ (nếu có).

- Chủ trì lập kế hoạch và triển khai nội dung cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, giảm thiểu chất thải nhựa trong ngành Y tế. (Phối hợp Khoa KSNK)

- Củng cố, duy trì thực hiện Hòm thư góp ý theo quy định.

- Triển khai công tác kiểm tra, giám sát, khen thưởng, xử lý vi phạm.

#### **4. Phòng TC-KT:**

- Bảo đảm nguồn lực thực hiện các nội dung kế hoạch.

- Chủ trì điều chỉnh, cập nhật Quy chế chi tiêu nội bộ.

- Tổ chức công khai các nội dung theo yêu cầu.

#### **5. Khoa KSNK:**

- Tham mưu các thủ tục môi trường, đăng ký chủ nguồn thải và giấy phép xả thải đúng quy định.

- Phối hợp Phòng TCHC triển khai nội dung cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, giảm thiểu chất thải nhựa trong ngành Y tế.

**6. Các khoa, phòng, trạm Y tế:** Chịu trách nhiệm lập kế hoạch triển khai đầy đủ các nội dung trong kế hoạch (**trước ngày 30/3/2021**, BCD sẽ kiểm tra đột xuất), kí cam kết tại bộ phận theo mẫu đính kèm, báo cáo Ban chỉ đạo theo quy định.

**7. Hội đồng thi đua:** Xây dựng quy chế, đề nghị khen thưởng kịp thời các tập thể, cá nhân thực hiện tốt các nội dung thi đua.

**8. Đoàn Thanh niên:** Chịu trách nhiệm triển khai có hiệu quả Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện” và thực hành 5S.

Đề nghị các bộ phận nghiêm túc triển khai thực hiện.

*(Đính kèm mẫu cam kết)*

**Nơi nhận:**

- GD, các PGD (đ/b);
- Các khoa, phòng, TYT (t/h);
- Lưu: VT, KHNV.

**GIÁM ĐỐC**

**BS CKII. Hồ Văn Hải**