

Số: 130 /KH-BVT

Bắc Ninh, ngày 10 tháng 01 năm 2018

KẾ HOẠCH

Triển khai học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở; 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” hướng tới sự hài lòng của người bệnh năm 2018

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”;

Căn cứ Kế hoạch số 470/KH/SYT-CĐN ngày 03/4/2017 của Sở Y tế - Công đoàn Bệnh viện Bắc Ninh về triển khai kế hoạch triển khai học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở, 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” hướng tới sự hài lòng của người bệnh;

Căn cứ Kế hoạch số 1333/KH-BYT ngày 11/12/2017 của Bộ Y tế về đo lường, đánh giá sự hài lòng của người bệnh về phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp và chất lượng Bệnh viện năm 2017;

Căn cứ Kế hoạch phát triển Bệnh viện năm 2018;

Bệnh viện ban hành kế hoạch triển khai học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở, 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” hướng tới sự hài lòng của người bệnh năm 2018, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

1.1. Tiếp tục nâng cao nhận thức và tổ chức thực hiện việc làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách của Chủ tịch Hồ Chí Minh trong đảng viên, viên chức, người lao động Bệnh viện gắn với việc triển khai thực hiện hiệu quả Nghị quyết Đại hội Đảng các cấp và Nghị quyết Trung ương 4 và Nghị quyết Trung ương 6 khoá XII;

1.2. Cụ thể hóa việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh trong Bệnh viện bằng những việc làm cụ thể, thực hiện tốt Quy chế dân chủ cơ sở, 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” hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

1.3. Khắc phục những nội dung bất cập, tồn tại trong năm 2017, năm 2018 tiếp tục 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”, tiếp tục 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 cán bộ y tế gắn với triển khai xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”; tiếp tục tạo điều kiện tốt, thuận lợi để giúp người dân tiếp cận các dịch vụ y tế; xây dựng hình ảnh đẹp của cán bộ y tế Bệnh viện đa khoa tỉnh Bắc Ninh.

1.4. Thông qua việc triển khai thực hiện kế hoạch, phát hiện, biểu dương, khen thưởng kịp thời đối với các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc, tiêu biểu, phê phán, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

2. Yêu cầu

2.1. Tạo sự thống nhất cao về nhận thức trong toàn Bệnh viện về ý nghĩa, tầm quan trọng của việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, đề cao ý thức tự giác tu dưỡng, rèn luyện của mỗi đảng viên, viên chức, người lao động trong Bệnh viện, nhất là vai trò gương mẫu của lãnh đạo chủ chốt các khoa, phòng, của người đứng đầu khoa, phòng; kiểm tra thường xuyên nhằm đôn đốc thực hiện nghiêm các quy định của tổ chức Đảng, pháp luật của Nhà nước, nội quy, quy định của cơ quan, đơn vị và sự giám sát của nhân dân.

2.2. Lãnh đạo Bệnh viện, BCH Công đoàn Bệnh viện tiếp tục triển khai thực hiện đầy đủ các nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp” hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

2.3. 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 phù hợp với tình hình thực tế.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Về học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh

- Toàn thể đảng viên, viên chức, người lao động trong toàn Bệnh viện; thực hiện nghiêm chuẩn mực đạo đức theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.

- Trên cơ sở nội dung chuẩn mực đạo đức chung của ngành y tế học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh gồm: 3 xây (*Xây dựng tinh thần trách nhiệm và ý thức phục vụ nhân dân; Xây dựng tinh thần tự giác học tập; Xây dựng mối đoàn kết nội bộ*) và 3 chống (*Chống quan liêu, hách dịch; Chống tham ô, lãng phí; Chống bè phái, cục bộ*), Bệnh viện xem xét nghiên cứu cụ thể hoá chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp đối với từng lĩnh vực chuyên môn, đồng thời xây dựng cơ chế quản lý, giám sát việc thực hiện tiêu chuẩn đạo đức, lối sống và phương hướng phấn đấu, rèn luyện của mỗi cá nhân trong Bệnh viện.

- Tiếp tục thực hiện phong trào thi đua mỗi ngày, mỗi tuần, mỗi tháng, mỗi năm, mỗi đảng viên, mỗi viên chức, người lao động trong Bệnh viện làm một việc tốt theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.

- Tăng cường công tác cải cách thủ tục hành chính, áp dụng công nghệ thông tin, sửa đổi lề lối, tác phong làm việc; rà soát, thay đổi quy cách, quy trình giải quyết công việc, tạo thuận lợi, giảm phiền hà cho nhân dân; thực hành tiết kiệm, phòng chống lãng phí.

2. Thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở

- Bệnh viện chỉ đạo, triển khai thực hiện nghiêm Quy chế dân chủ Bệnh viện đa khoa tỉnh Bắc Ninh năm 2018.

- Giám đốc Bệnh viện thực hiện các nội dung công khai, dân chủ, minh bạch trên cơ sở quy định của pháp luật; xây dựng các quy chế điều chỉnh nội bộ kèm theo Quy chế dân chủ như: Quy chế thi đua khen thưởng, Quy chế nâng bậc lương thường xuyên, nâng bậc lương trước thời hạn,...

- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân theo quy định của Luật tiếp công dân, giải quyết kịp thời đơn thư tố cáo, khiếu nại, kiến nghị của viên chức, người lao động và của công dân, của người bệnh, không để tình trạng kiến nghị, khiếu nại kéo dài.

- Các khoa, phòng trong Bệnh viện tiếp tục quán triệt, triển khai Nghị quyết số 25-NQ/TW ngày 03/6/2013 của Ban Chấp hành Trung ương (khoá XI) về “Tăng cường và đổi mới sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác dân vận trong tình hình mới”, Kết luận số 120-KL/TW ngày 07/01/2016 của Bộ Chính trị (khoá XI) về “Tiếp tục đẩy mạnh, nâng cao chất lượng, hiệu quả việc xây dựng và thực hiện quy chế dân chủ cơ sở”, Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 16/5/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường và đổi mới công tác dân vận trong cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền các cấp.

3. Tiếp tục thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

- Định kỳ tổ chức tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho 100% viên chức, người lao động Bệnh viện theo quy định tại Quyết định số 2151/QĐ-BYT; lập danh sách, phân loại đối tượng, xây dựng kế hoạch tổ chức các lớp tập huấn về giao tiếp, ứng xử theo hướng dẫn số 1013/HD-BYT ngày 11/11/2015 của Bộ Y tế.

- Tiếp tục triển khai tốt nhiệm vụ công tác xã hội trong Bệnh viện theo Thông tư số 43/2015/TT-BYT ngày 26/11/2015 của Bộ Y tế quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội của bệnh viện.

- Tiếp tục triển khai thực hiện trang phục y tế cho viên chức, người lao động y tế theo quy định của Bộ Y tế tại Thông tư số 45/2015/TT-BYT, tổ chức cho từng cán bộ y tế tiếp tục cam kết nghiêm túc thực hiện đúng các quy định về trang phục y tế.

- Thực hiện các quy định về mẫu thẻ và việc quản lý, sử dụng thẻ đối với cán bộ, viên chức tại Quyết định số 06/2008/QĐ-BNV ngày 22/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

- Tiếp tục triển khai, kiện toàn, hoàn thiện “đường dây nóng” theo Chỉ thị 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 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. Niêm yết công khai số điện thoại **1900-9095** ở các vị trí dễ thấy tại khoa lâm sàng, các vị trí công cộng theo mẫu quy định của Bộ Y tế nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân khi cần phản ánh và giúp cho việc theo dõi, giám sát của cơ quan quản lý. Giao Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp có nhiệm vụ thường trực đường dây nóng Bệnh viện 24/24h để tiếp nhận và xử lý kịp thời các thông tin từ “đường dây nóng”.

- Tiếp tục triển khai thực hiện tốt việc đặt, mở hòm thư góp ý và xử lý thư góp ý theo quy định tại Thông tư số 25/2015/TT-BYT ngày 01/10/2015 của Bộ Y tế quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế.

- BCH Đoàn Thanh niên tiếp tục triển khai có hiệu quả Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện” phù hợp với đặc điểm tình hình thực tế của Bệnh viện.

- Xây dựng phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực: Các khoa, phòng tiếp tục triển khai đồng bộ, có hiệu quả Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 của Bộ Y tế quy định về Quy tắc ứng xử của viên chức, người lao động các cơ sở y tế. Niêm yết và thực hiện tốt khẩu hiệu “*Người bệnh đến đón tiếp niềm nở, Người bệnh ở chăm sóc tận tình, Người bệnh về dặn dò chu đáo*”; tổ chức các hội thi về kỹ năng giao tiếp, ứng xử từ cấp bệnh viện với thành phần tham gia là các cán bộ thường xuyên tiếp xúc với người bệnh. Phát động phong trào thi đua “Tích cực rèn luyện Y đức, tinh luyện y thuật”; xây dựng hình ảnh người cán bộ y tế có thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực. Tiếp tục 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. 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 tại Bệnh viện. Tổ chức đánh giá sự hài lòng của người bệnh theo Tiêu chí đánh giá xã hội học, gắn với công tác cải cách hành chính trong Bệnh viện. Tiếp tục nghiêm túc triển khai thực hiện Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh của bệnh viện.

- Tiếp tục triển khai đồng bộ các giải pháp như: Thực hiện công khai, minh bạch trong hoạt động bệnh viện, cải tiến tác phong, lề lối làm việc, áp dụng công nghệ thông tin, cải cách hành chính trong khám bệnh, chữa bệnh, đặc biệt là quy trình xét nghiệm, thăm dò chức năng, thủ tục vào viện, chuyển viện, ra viện, thanh toán viện phí, bảo hiểm y tế; ứng dụng phát số

khám tự động, bảng số điện tử, lắp đặt hệ thống camera tự động để kiểm tra, giám sát các hoạt động khám bệnh, chữa bệnh,... nhằm tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về chất lượng khám bệnh, chữa bệnh.

4. Xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”

Tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định số 3638/QĐ-BYT ngày 15/7/2016 phê duyệt Kế hoạch triển khai cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp” và Quyết định số 6573/QĐ-BYT ngày 03/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành hướng dẫn triển khai cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”. Tập trung triển khai thực hiện các nội dung sau:

- Nội dung Xanh: Giao các khoa, phòng duy trì, trồng, bổ sung, chăm sóc cây xanh khu vực khoa, phòng mình.

- Nội dung Sạch: Toàn bộ 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; Nhân loại, thu gom, lưu trữ và xử lý chất thải y tế (bao gồm cả nước thải y tế) được thực hiện theo quy định.

- 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 được cung cấp đầy đủ và đảm bảo sạch sẽ.

5. Công tác tổ chức

- Bệnh viện kiện toàn Ban Chỉ đạo, ban hành quy chế hoạt động, phân công nhiệm vụ các thành viên; thực hiện nghiêm Quy chế làm việc, kế hoạch công tác năm; ưu tiên, cần làm ngay những nhiệm vụ cần thiết trong năm 2018 phù hợp với đặc thù và tình hình thực tế của Bệnh viện.

- Đối với các khoa, phòng, trên cơ sở Kế hoạch hoạt động năm 2018, khoa, phòng có trách nhiệm xem xét, bổ sung, hoàn thiện Quy chế làm việc, Phân công công việc, xác định những nội dung, công việc, nhiệm vụ cần thiết phải làm ngay phù hợp với đặc thù và tình hình thực tế của khoa, phòng mình.

6. Công tác tuyên truyền, quán triệt, học tập và liên hệ

6.1. Nội dung tuyên truyền, quán triệt

- Nội dung Hướng dẫn số 18-HD/BTGTW ngày 10/11/2016 của Ban Tuyên giáo Trung ương Đảng tuyên truyền thực hiện Chỉ thị số 05-CT/TW của Bộ Chính trị và nhân rộng điển hình học tập, làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; các tấm gương điển hình tiên tiến, gương người tốt, việc tốt trong Bệnh viện; nội dung Hướng dẫn số 19-HD/BTGTW ngày 17/11/2016 của Ban Tuyên Giáo Trung ương về học tập chuyên đề “Những nội dung cơ bản của tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh”.