

QUYẾT ĐỊNH**Ban hành Quy định về giao tiếp ứng xử của công chức, viên chức, người lao động ngành y tế tỉnh Bình Định****GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ**

Căn cứ Luật cán bộ, công chức ngày 13 tháng 11 năm 2008;

Căn cứ Luật viên chức ngày 15 tháng 11 năm 2010;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật cán bộ, công chức và Luật viên chức ngày 25 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh ngày 09 tháng 01 năm 2023;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 về việc 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 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 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”;

Căn cứ Kế hoạch số 35/KH-SYT ngày 07/3/2024 của Sở Y tế về việc “Kế hoạch tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử và mô hình giao tiếp AIDET cho nhân viên y tế, người lao động tại các cơ sở y tế trên địa bàn tỉnh Bình Định năm 2024”;

Căn cứ Quyết định số 21/2022/QĐ-UBND ngày 06/5/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức cán bộ, Nghiệp vụ Y, Sở Y tế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về giao tiếp ứng xử của công chức, viên chức, người lao động ngành y tế tỉnh Bình Định.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Trưởng các phòng: Nghiệp vụ Y, Nghiệp vụ Dược, Tổ chức cán bộ, Kế hoạch - Tài chính, Chánh Văn phòng Sở Y tế, Chánh Thanh tra Sở Y tế, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế và công chức, viên chức, người lao động ngành y tế tỉnh Bình Định căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Y tế;
- UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Trang TTĐT Sở Y tế;
- Lưu: VT, TCCB, NVY.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Thị Tuyết Nhung

QUY ĐỊNH

Về giao tiếp ứng xử của công chức, viên chức, người lao động ngành y tế tỉnh Bình Định

CHƯƠNG I

NỘI DUNG QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 1. Ứng xử của công chức, viên chức, người lao động khi thi hành công vụ, nhiệm vụ được giao

1. Những việc phải làm:

a) Thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về nghĩa vụ của công chức, viên chức, người lao động.

b) Có đạo đức, nhân cách và lối sống lành mạnh, trong sáng của người cán bộ y tế theo quan điểm cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư.

c) Có ý thức tổ chức kỷ luật; thực hiện đúng quy trình chuyên môn, nghiệp vụ, nội quy, quy chế làm việc của ngành y tế.

d) Học tập thường xuyên nhằm nâng cao trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ, đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

đ) Phục tùng và chấp hành nhiệm vụ được giao; chủ động, chịu trách nhiệm trong công việc.

e) Đóng góp ý kiến trong hoạt động, điều hành của cơ quan, đơn vị nhằm bảo đảm thực hiện công vụ, nhiệm vụ được giao đạt hiệu quả.

g) Giữ uy tín, danh dự cho đơn vị, cho lãnh đạo và đồng nghiệp.

h) Mặc trang phục, đeo thẻ công chức, viên chức, người lao động đúng quy định; đeo phù hiệu của các lĩnh vực đã được pháp luật quy định (nếu có).

2. Những việc không được làm:

a) Trốn tránh trách nhiệm, thoái thác công việc hoặc nhiệm vụ được giao.

b) lạm dụng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao và danh tiếng của cơ quan, đơn vị để giải quyết công việc cá nhân; tự đề cao vai trò của bản thân để vụ lợi.

c) Phân biệt đối xử về dân tộc, nam nữ, các thành phần xã hội, tín ngưỡng, tôn giáo dưới mọi hình thức.

Điều 2. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử của công chức, viên chức là lãnh đạo, quản lý với nhân viên, cấp dưới

1. Những việc phải làm:

a) Phân công công việc cho từng nhân viên trong cơ quan, đơn vị công khai, hợp lý, phù hợp với nhiệm vụ và năng lực chuyên môn của từng cá nhân theo quy định của pháp luật.

b) Đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, đạo đức nghề nghiệp, giao tiếp ứng xử của nhân viên thuộc thẩm quyền quản lý; khen thưởng kịp thời cá nhân có thành tích; xử lý kỷ luật nghiêm, khách quan đối với cá nhân vi phạm theo quy định của pháp luật.

c) Nắm được tâm tư, nguyện vọng của nhân viên để có cách thức chỉ đạo, điều hành phù hợp với từng đối tượng nhằm phát huy khả năng, kinh nghiệm, tính sáng tạo, chủ động của từng cá nhân trong việc thực thi công vụ, nhiệm vụ được giao.

d) Thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, tạo điều kiện trong học tập, nâng cao trình độ và phát huy tư duy sáng tạo, sáng kiến của từng cá nhân.

đ) Tôn trọng, tạo niềm tin cho nhân viên khi giao nhiệm vụ; có kế hoạch theo dõi, kiểm tra, tạo thuận lợi để nhân viên thực hiện tốt nhiệm vụ, công vụ.

e) Lắng nghe ý kiến phản ánh của nhân viên; bảo vệ danh dự, quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của nhân viên thuộc cơ quan, đơn vị quản lý.

g) Xây dựng, giữ gìn sự đoàn kết và môi trường văn hóa trong cơ quan, đơn vị.

2. Những việc không được làm:

a) Chuyên quyền, độc đoán, gia trưởng, xem thường cấp dưới, không gương mẫu, nói không đi đôi với làm.

b) Khen thưởng, xử lý hành vi vi phạm thiếu khách quan.

c) Cản trở, xử lý không đúng quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo; tiết lộ họ tên, địa chỉ, bút tích hoặc các thông tin khác về người tố cáo.

d) Những việc liên quan đến sản xuất, kinh doanh, mua sắm, công tác nhân sự quy định tại Luật phòng, chống tham nhũng, Luật thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và những việc khác theo quy định của pháp luật và của cơ quan có thẩm quyền ban hành.

Điều 3. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử của nhân viên với cấp trên

1. Những việc nên làm

a) Tôn trọng vị thế, tự hào và bảo vệ uy tín của cấp trên.

b) Chấp hành mệnh lệnh và sự phân công công việc của cấp trên.

c) Can mạnh dạn bày tỏ ý kiến cá nhân hoặc các kiến nghị, đề xuất trước khi lãnh đạo quyết định các vấn đề liên quan đến bản thân và đơn vị.

d) Chia sẻ với cấp trên khi đơn vị đạt thành tích tốt; cảm thông và nỗ lực hoàn

thành tốt các công việc được giao để thiết thực giúp cấp trên và đơn vị khi gặp khó khăn.

đ) Chủ động và thường xuyên báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công việc với cấp trên; khi gặp khó khăn, vướng mắc cần báo cáo để xin ý kiến giải quyết của cấp trên.

e) Khi được cấp trên khen hoặc đánh giá tốt, cần cảm ơn và cố gắng nỗ lực để đạt kết quả cao hơn; nếu công việc do nhiều người cùng hoàn thành tốt cần chia sẻ lời khen của cấp trên cho đồng nghiệp.

g) Khi có sai sót trong công việc, bị cấp trên phê bình, nhắc nhở, không nên vội vàng đẩy trách nhiệm cho người khác, hãy tìm cách nhanh chóng khắc phục hậu quả và cố gắng không để tái diễn lần sau.

h) Ứng xử đúng mực với cấp trên, phân biệt rạch ròi quan hệ công tư trong khi làm việc.

2. Những việc không nên làm

a) Coi thường, thiếu tôn trọng cấp trên.

b) E dè, sợ sệt cấp trên hoặc sùng bái cấp trên quá mức, nịnh nọt cấp trên.

c) Khi báo cáo công việc, nội dung truyền đạt không rõ ràng, thông tin không rõ ràng, thiếu chính xác.

d) Báo cáo vượt cấp hoặc báo cáo cấp trên những việc vụn vặt không cần thiết.

đ) Nói xấu người khác với cấp trên.

e) Không tuân thủ nguyên tắc giao tiếp của cơ quan, đơn vị.

Điều 4. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp

1. Những việc nên làm

a) Tôn trọng đồng nghiệp; có ý thức học hỏi những đồng nghiệp giỏi và có nhiều kinh nghiệm trong chuyên môn, nghiệp vụ, có đạo đức, lối sống tốt đẹp. Chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm cho đồng nghiệp trẻ/mới.

b) Tương trợ, hợp tác, giúp đỡ đồng nghiệp trong công việc và cuộc sống.

c) Biết cảm ơn khi được đồng nghiệp giúp đỡ, biết xin lỗi khi sai sót hoặc vô tình làm đồng nghiệp tổn thương.

d) Chân thành khen ngợi những ưu điểm của đồng nghiệp một cách tự nhiên, không tăng bốc, xu nịnh; góp ý những hạn chế bằng thiện chí; thi đua với đồng nghiệp một cách lành mạnh vì mục đích chung của bộ phận, đơn vị; tránh đố kỵ, ganh tỵ, hoặc gây khó khăn cho đồng nghiệp.

đ) Phân biệt rõ việc công, việc tư trong quan hệ với đồng nghiệp.

2. Những việc không nên làm

a) Thiếu sự tự tin, thiện chí khi giao tiếp với đồng nghiệp.

b) Không tôn trọng người khác: sử dụng ngôn ngữ lời nói làm tổn thương người khác; nói xấu đồng nghiệp sau lưng.

c) Trang phục không phù hợp với công việc và thiếu hòa đồng.

đ) Lôi kéo, tạo bè phái ở đơn vị.

e) Tò mò về đời tư, dựng chuyện để gây ảnh hưởng xấu cho đồng nghiệp; quan hệ nam nữ không lành mạnh...

Điều 5. Quy tắc giao tiếp của nhân viên y tế với người bệnh, thân nhân người bệnh

1. Những việc phải làm

a) Mặc trang phục y tế đúng quy định. Đeo bảng tên, chức danh theo quy định.

b) Tư thế, tác phong, cử chỉ nghiêm túc, lịch sự.

c) Thái độ niềm nở, hòa nhã, khiêm tốn, tôn trọng người bệnh và thân nhân người bệnh.

d) Sử dụng ngôn ngữ chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc.

đ) Thực hiện mô hình giao tiếp AIDET trong quá trình khám, điều trị và chăm sóc người bệnh tại Bệnh viện:

+ A (Acknowledge): Chào hỏi, tạo mối quan hệ cởi mở.

+ I (Introduce): Tự giới thiệu.

+ D (Duration): Thông tin về thời gian chờ, thời gian điều trị, thủ thuật, phẫu thuật....

+ E (Explanation): Giải thích về bệnh tật, các phương pháp điều trị, tai biến biến/biến chứng có thể xảy ra, dinh dưỡng...các thắc mắc của người bệnh và người nhà.

+ T (Thank you): Cảm ơn vì sự hợp tác của người bệnh và người nhà....
(Áp dụng linh hoạt và phù hợp tình huống).

2. Những việc không được làm

a) Làm việc riêng, không đeo tai nghe, mở nhạc, nghe nhạc, chơi điện tử và sử dụng các thiết bị giải trí cá nhân trong giờ làm việc và lúc giao tiếp với người bệnh/người nhà.

b) Có thái độ hoặc hành vi cửa quyền, hách dịch, nhũn nhũn, hạch sách người bệnh, gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người bệnh hoặc người nhà.

c) Thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, vướng mắc của người bệnh và người nhà.

Điều 6. Giao tiếp, ứng xử với khách đến giao dịch

a) Tất cả những người đến liên hệ công tác, giao dịch làm việc, trao đổi công việc đều là khách quý của cơ quan, đơn vị và cần được tôn trọng.

b) Lãnh đạo bộ phận, công chức, viên chức, người lao động được giao nhiệm vụ tiếp, đón khách cần chu đáo, tận tình hướng dẫn các thủ tục và tạo cho khách những điều kiện thuận lợi trong quá trình làm việc tại cơ quan, đơn vị.

c) Việc đón, tiếp, đãi và tiễn khách cần được thực hiện theo đúng quy định về nghi thức lễ tân của Nhà nước và của ngành Y tế. Trường hợp đặc biệt cần có sự đồng ý của lãnh đạo cơ quan, đơn vị.

d) Khi hẹn làm việc với khách và đối tác, lãnh đạo, công chức, viên chức, người lao động được phân công cần đảm bảo đúng giờ; nếu vì lý do nào đó để khách đợi quá 05 phút thì cần chủ động xin lỗi, giải thích nguyên nhân và cử người thay mình tiếp khách trong thời gian chờ đợi.

đ) Khi trao đổi công việc hoặc làm việc với khách và đối tác, công chức, viên chức, người lao động cần có thái độ thân tình, cởi mở; biết làm chủ cảm xúc khi gặp khách có tâm trạng bức xúc, lời nói hoặc hành vi nóng nảy, khiếm nhã; biết giữ giới hạn trong quan hệ với khách để không làm ảnh hưởng đến hình ảnh và uy tín của bản thân, cơ quan, đơn vị.

e) Trong khi làm việc với các cơ quan, đơn vị có liên quan, với đối tác, khách hàng, nếu gặp vấn đề khó giải quyết hoặc ngoài thẩm quyền cho phép, cần khéo léo từ chối hoặc xin phép được báo cáo lại với cấp trên để xin ý kiến.

g) Không lợi dụng công việc chung để gây phiền nhiễu, nhảm vói vĩnh, nhận tiền hoặc quà của các bộ phận, đơn vị trong cơ quan, đơn vị và với khách, đối tác.

h) Khi kết thúc công việc, cần cảm ơn, tiễn khách chu đáo và lịch sự; có thể xem xét tặng quà lưu niệm hoặc đặc sản địa phương. Nếu khách ở xa, cần liên lạc để biết khách đã về đến nơi an toàn và bày tỏ mong muốn được tiếp tục hợp tác trong thời gian tới.

Chương II

KHEN THƯỞNG, XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 7. Khen thưởng

1. Tập thể, cá nhân thực hiện tốt các quy định của Quy chế này sẽ được khen thưởng theo quy định của Luật thi đua, khen thưởng và Quy chế thi đua, khen thưởng của ngành y tế.

2. Các hình thức khen thưởng do Giám đốc Sở Y tế quyết định:

a) Biểu dương tập thể, cá nhân trước toàn thể ngành.

b) Xét tặng Giấy khen.

c) Đề nghị cơ quan, đơn vị chủ quản xếp loại hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong tiêu chí đánh giá, xếp loại công chức, viên chức, người lao động cuối năm.

d) Các hình thức khen thưởng khác theo quy định.

Điều 8. Xử lý vi phạm

1. Tập thể, cá nhân vi phạm các quy định của Quy chế này, tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật đối với công chức, viên chức, người lao động đơn vị.

2. Những hình thức xử lý vi phạm do Giám đốc Sở Y tế quyết định:

- a) Phê bình, nhắc nhở trước toàn ngành.
- b) Đề nghị cơ quan, đơn vị chủ quản hạ bậc xếp loại thi đua theo phân loại lao động hàng tháng.
- c) Đề nghị cơ quan, đơn vị chủ quản điều chuyển vị trí công tác.
- d) Đề nghị cơ quan, đơn vị chủ quản xếp loại không hoàn thành nhiệm vụ trong tiêu chí đánh giá, xếp loại viên chức, người lao động cuối năm.
- đ) Không xét các danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng cho tập thể, cá nhân vi phạm;
- e) Xem xét xử lý kỷ luật theo quy định.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 9. Tổ chức thực hiện

1. Trưởng các phòng: Nghiệp vụ Y, Nghiệp vụ Dược, Tổ chức cán bộ, Kế hoạch - Tài chính, Chánh Văn phòng Sở Y tế, Chánh Thanh tra Sở Y tế, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế chịu trách nhiệm triển khai thực hiện quy định này đến công chức, viên chức, người lao động tại cơ quan, đơn vị biết, thực hiện, kịp thời báo cáo cho Lãnh đạo Sở Y tế những khó khăn vướng mắc trong quá trình thực hiện.

2. Trưởng các phòng Tổ chức cán bộ, Nghiệp vụ Y, Chánh Thanh tra Sở Y tế giám sát, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện Quy định này tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế định kỳ, đột xuất báo cáo Giám đốc Sở Y tế về việc thực hiện Quy định này xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.