

Số: /SYT-TCCB

Bình Định, ngày tháng năm 2019

V/v tiếp tục tăng cường thực
hiện Quy tắc ứng xử, đổi mới
phong cách, thái độ phục vụ
của cán bộ y tế

Kính gửi: Các đơn vị trực thuộc

Thời gian qua, các đơn vị đã triển khai thực hiện nghiêm túc, 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 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 của Bộ Y tế 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” như: Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, quán triệt đến toàn thể công chức, viên chức và người lao động; tổ chức thành công Hội thi tuyên truyền “Cán bộ ngành Y tế đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh”; tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ y tế; thực hiện quy định về trang phục của cán bộ y tế; duy trì “đường dây nóng”, hòm thư góp ý; đầu tư trang thiết bị y tế, cơ sở vật chất phục vụ người bệnh;... Do đó, chất lượng khám, chữa bệnh, chăm sóc người bệnh ngày càng được nâng cao, từng bước đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

Tuy nhiên, việc chấp hành quy định về Quy tắc ứng xử, phong cách, thái độ phục vụ của công chức, viên chức, người lao động tại một số ít đơn vị vẫn có ý kiến phản ánh của người dân về tinh thần, thái độ phục vụ chưa tốt. Để tiếp tục thực hiện nghiêm túc Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 và Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế trong năm 2019 và những năm tiếp theo, Sở Y tế yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Chú trọng công tác tuyên truyền, phổ biến, quán triệt Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 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 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế 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” cho toàn thể công chức, viên chức và người lao động tại đơn vị.

2. Tăng cường tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho cán bộ y tế, đặc biệt chú trọng đến đối tượng là cán bộ y tế trực tiếp thực hiện công việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính, chăm sóc người bệnh, bộ phận bảo vệ, trông giữ xe, đối tượng mới tuyển dụng, hợp đồng lao động, gắn việc thực hiện Quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ với học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.

3. Duy trì thực hiện “đường dây nóng” theo Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế. Phân công công chức, viên chức trực điện thoại đường dây nóng, đảm bảo thường trực 24/24h để lắng nghe các ý kiến phản ánh, bức xúc của người dân và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh; kiểm tra, giám sát thường xuyên việc công khai niêm yết

số điện thoại đường dây nóng ở nơi người dân dễ nhận thấy tại các khoa nội trú, khoa khám bệnh.

4. Củng cố hòm thư góp ý theo quy định tại Thông tư số 25/2015/TT-BYT ngày 01/10/2015 của Bộ Y tế, thực hiện đầy đủ các nội dung quy định tại Thông tư để lắng nghe ý kiến, kiến nghị của người bệnh, để chấn chỉnh lề lối làm việc, tác phong và tinh thần thái độ phục vụ người bệnh của cán bộ y tế. Định kỳ thứ sáu hàng tuần mở hòm thư góp ý để ghi nhận các ý kiến, kiến nghị của người bệnh và nhân dân. Việc mở hòm thư góp ý, quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, thư từ hòm thư góp ý được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra chính phủ.

5. Chỉ đạo hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề về công tác xã hội cho người bệnh và người nhà người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh 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.

6. Chủ động đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, cải cách hành chính, tăng cường triển khai các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết các thủ tục hành chính theo Chỉ thị số 30/CT-TTg ngày 30/10/2018 của Thủ tướng Chính phủ trong quản lý điều hành, khám chữa bệnh, dự phòng, quản lý sức khỏe điện tử công dân,... tạo thuận lợi nhất cho người dân khi đến khám chữa bệnh, đi đôi với cải tiến phương thức làm việc theo hướng tinh gọn, hiệu quả nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

7. Thực hiện tốt Quy chế làm việc, quy chế dân chủ, quy chế bệnh viện, quy chế chi tiêu nội bộ; đề cao sự phối hợp giải quyết công việc giữa các bộ phận, khoa, phòng và cá nhân; tăng cường công tác tự kiểm tra, giám sát hoạt động khám, chữa bệnh tại đơn vị; thực hiện quy trình khám, chữa bệnh theo đúng hướng dẫn tại Quyết định 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 của Bộ Y tế; công khai minh bạch dịch vụ khám chữa bệnh BHYT và không BHYT; thường xuyên thăm dò ý kiến người bệnh, người nhà bệnh nhân bằng nhiều hình thức để kịp thời xử lý, chấn chỉnh các thiếu sót.

8. Định kỳ tổ chức sơ kết đánh giá công tác triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế và báo cáo Sở Y tế theo quy định; kịp thời biểu dương, khen thưởng tập thể, cá nhân điển hình tiên tiến; xử lý kiên quyết, nghiêm khắc tập thể, cá nhân vi phạm.

Tổ chức thực hiện tốt những nội dung trên là một trong những tiêu chí để đánh giá thi đua và chỉ số cải cách hành chính của đơn vị năm 2019. Sở Y tế yêu Thủ trưởng các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở;
- Trang TTĐT Sở Y tế;
- Lưu: VT, TCCB.

Lê Quang Hùng