

Số: **39** /KH-SYT

Bình Định, ngày **23** tháng 7 năm 2015

## **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”**

Thực hiện 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” được phê duyệt tại Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế; Sở Y tế ban hành 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” của ngành Y tế Bình Định như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích:**

- 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” nhằm thay đổi nhận thức, thái độ, phong cách phục vụ người bệnh của cán bộ y tế, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh.

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

### **2. Yêu cầu**

- Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc, căn cứ kế hoạch này, 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”.

- 100% các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh triển khai việc phổ biến, quán triệt nội dung đổi mới tới toàn thể công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý, nghiêm túc thực hiện các nội dung trong kế hoạch, quyết tâm thực hiện đúng mục đích đã đề ra.

- 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 đơn vị.

## **II. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ**

### **1. Thành lập Ban Chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện**

**a. Ban Chỉ đạo cấp tỉnh:** Sở Y tế tham mưu trình UBND tỉnh thành lập Ban Chỉ đạo tổ chức triển khai kế hoạch với thành phần: Mời Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh làm Trưởng Ban, Giám đốc Sở Y tế làm Phó Trưởng ban Thường trực, Chủ tịch Công đoàn ngành làm Phó trưởng ban, ủy viên Thường

trực là Lãnh đạo Phòng Tổ chức cán bộ Sở Y tế, các ủy viên khác là Lãnh đạo các phòng, Văn phòng, Thanh tra Sở Y tế và Giám đốc một số Bệnh viện tuyến tỉnh.

- Ban chỉ đạo phân công nhiệm vụ các thành viên, xây dựng kế hoạch cụ thể, chi tiết; hướng dẫn, chỉ đạo các đơn vị thuộc Sở triển khai thực hiện.

**b. Ban Chỉ đạo các đơn vị:** Thủ trưởng đơn vị làm Trưởng ban, Trưởng phòng Tổ chức cán bộ và Chủ tịch Công đoàn đơn vị làm Phó trưởng ban, Lãnh đạo các tổ chức đoàn thể quần chúng, Lãnh đạo một số phòng, khoa tham gia thành viên. Ban Chỉ đạo của đơn vị có nhiệm vụ triển khai kế hoạch chi tiết theo sự hướng dẫn của Ban Chỉ đạo cấp trên, phù hợp với đặc thù từng đơn vị.

*Ban Chỉ đạo cấp tỉnh, các đơn vị được thành lập từ tháng 7/2015 để đi vào hoạt động.*

## **2. Tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ y tế**

### **a. Thành phần dự tập huấn:**

- Sở Y tế tập huấn cho báo cáo viên các đơn vị trực thuộc Sở Y tế.
- Báo cáo viên các đơn vị sau khi được Sở Y tế tập huấn sẽ về trực tiếp tập huấn lại cho toàn bộ đội ngũ cán bộ y tế tại đơn vị (lãnh đạo khoa, phòng, bác sỹ, điều dưỡng, hộ lý, nhân viên hành chính, bảo vệ, trông xe); trước mắt tập trung tập huấn cho cán bộ y tế thuộc khoa Khám bệnh, khoa sản, khoa Ngoại, khoa Hồi sức cấp cứu, Khoa Phẫu thuật gây mê hồi sức, bộ phận đón tiếp người bệnh, bộ phận hành chính (tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính như nộp, thanh toán viện phí, bảo hiểm y tế...), bộ phận bảo vệ, trông giữ xe, đối tượng mới tuyển dụng, hợp đồng lao động...

### **b. Nội dung, chương trình, tài liệu tập huấn:**

- Nội dung: Kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử trong các tình huống giao tiếp với người bệnh, với nhân dân.
- Sở Y tế sẽ xây dựng kế hoạch, nội dung, chương trình tập huấn và tài liệu tập huấn trên cơ sở kế hoạch, nội dung, chương trình, bộ tài liệu tập huấn mẫu do Bộ Y tế cung cấp.
- Các đơn vị rà soát, phân loại đối tượng để tập huấn, tổ chức các lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử cho từng viên chức y tế với thành phần tập huấn theo hướng dẫn nêu trên.

*Công tác tập huấn kỹ năng giao tiếp được triển khai từ tháng 7/2015 và được thực hiện thường xuyên.*

## **3. Thành lập các đơn vị chăm sóc “khách hàng”**

- Sau khi Bộ Y tế ban hành Thông tư về Phòng công tác xã hội trong bệnh viện, trong đó quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, cơ chế tổ chức, hoạt động của Phòng công tác xã hội trong bệnh viện. Các đơn vị xây dựng kế hoạch triển khai Phòng công tác xã hội với tổ chức, biên chế theo quy định tại Thông tư của Bộ Y tế.

- Các đơn vị triển khai bộ phận chăm sóc “khách hàng” gắn với nhiệm vụ truyền thông, giáo dục sức khỏe, tập trung tại khoa Khám bệnh.

#### **4. Quy định trang phục của cán bộ y tế**

- Thực hiện quy định của Bộ Y tế về trang phục y tế nhằm giúp người bệnh dễ dàng nhận biết các chức danh chuyên môn nghề nghiệp của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh. Các đơn vị xây dựng lộ trình triển khai trang phục y tế cho công chức, viên chức, người lao động y tế theo quy định của Bộ Y tế; đồng thời tổ chức cho từng cán bộ y tế cam kết nghiêm túc thực hiện đúng các quy định về trang phục y tế.

*Các đơn vị chuẩn bị triển khai Thông tư quy định về trang phục y tế của Bộ Y tế và bắt đầu thực hiện từ 01/01/2016.*

#### **5. Tiếp tục thực hiện “đường dây nóng” theo Chỉ thị số 09/CT-BYT**

- Tôn trọng, lắng nghe các ý kiến phản ánh, bức xúc của nhân dân, các đơn vị trong toàn ngành tiếp tục triển khai, kiện toàn, hoàn thiện “đường dây nóng” theo Chỉ thị số 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.

- Sở Y tế và các đơn vị trong toàn ngành duy trì việc phân công công chức, viên chức trực điện thoại đường dây nóng, đảm bảo thường trực 24/24h.

- Ban Chỉ đạo các cấp sẽ tiến hành tổ chức thanh tra, kiểm tra, giám sát việc công khai niêm yết số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử với kích thước đủ lớn để người dân dễ nhận biết, được đặt tại các khoa nội trú, khoa Khám bệnh trong bệnh viện; xử lý nghiêm các cá nhân không hoàn thành nhiệm vụ; tổng hợp báo cáo theo quy định.

#### **6. Duy trì, củng cố hòm thư góp ý**

Thực hiện quy định của Bộ Y tế về hòm thư góp ý nhằm tôn trọng, lắng nghe ý kiến kiến nghị của cán bộ y tế và của người dân; làm cơ sở chấn chỉnh lề lối làm việc, tác phong và tinh thần thái độ phục vụ nhân dân của cán bộ y tế.

- Các cơ sở y tế triển khai đặt hòm thư góp ý tại vị trí đông người qua lại, nơi người dân dễ tiếp cận, tại các khoa khám bệnh, khoa lâm sàng, khoa cận lâm sàng, khoa điều trị nội trú, các khoa, phòng, bộ phận triển khai dịch vụ y tế.

- Xử lý kịp thời ý kiến phản ánh của người dân thông qua hòm thư góp ý theo quy định của pháp luật.

*Các đơn vị lắp đặt, củng cố hộp thư góp ý trong tháng 8/2015 và duy trì thường xuyên việc tiếp thu ý kiến kiến nghị của người dân.*

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

- Các đơn vị xây dựng khẩu hiệu hoặc thông điệp ngắn gọn, dễ nhớ, dễ thực hiện cho đơn vị mình phù hợp với thực tế của đơn vị theo tinh thần chỉ đạo và hướng dẫn của Bộ Y tế đảm bảo các khoa, phòng, bệnh viện đều có khẩu hiệu: “*Bệnh nhân đến đón tiếp niềm nở, Bệnh nhân ở chăm sóc tận tình, Bệnh*

*nhân về dẫn dò chu đáo”. Triển khai nhiều hình thức, chú trọng tổ chức thường xuyên các hội thi cấp bệnh viện cho mọi đối tượng về quy tắc ứng xử, văn hóa giao tiếp.*

- Phối hợp với Công đoàn cùng cấp phát động phong trào 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 trong bệnh viện: Trưởng khoa cùng với tổ chức Đảng, Công đoàn, Đoàn thanh niên, tổ chức khác (Hội Điều dưỡng, Hội Cựu chiến binh, Hội phụ nữ...) thảo luận, 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 như: thờ ơ, cáu gắt, hách dịch, cửa quyền, có biểu hiện gợi ý nhận tiền, quà, gây phiền hà cho 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 cùng cấp tại đơn vị.

- Xây dựng kế hoạch đánh giá sự hài lòng của người bệnh theo Bộ công cụ đánh giá xã hội học, gắn với công tác cải cách hành chính trong ngành Y tế.

- Ban hành chế tài xử lý vi phạm cụ thể đưa vào quy chế hoạt động của cơ quan, đơn vị cho phù hợp.

*Từ năm 2016, định kỳ hàng tháng, tất cả các cơ sở khám, chữa bệnh phải triển khai đánh giá sự hài lòng của người bệnh và báo cáo kết quả về Sở Y tế theo quy định.*

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

### ***a. Đối tượng và nội dung cam kết:***

- Nhân viên y tế trong các khoa, phòng cam kết thực hiện với Trưởng khoa, phòng *(theo Mẫu số 1 của Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch này)*.

- Trưởng các khoa, phòng ký cam kết thực hiện với Giám đốc bệnh viện *(theo Mẫu số 2 của Phụ lục)*.

- Giám đốc các Bệnh viện trực thuộc Sở Y tế cam kết thực hiện với Giám đốc Sở Y tế *(theo Mẫu số 3 của Phụ lục)*.

- Giám đốc Sở Y tế cam kết thực hiện với Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh *(theo Mẫu số 4 của Phụ lục)*.

### ***b. Lộ trình cam kết thực hiện:***

Tổ chức ký cam kết thực hiện giữa các đối tượng theo hướng dẫn, thực hiện xong trong tháng 8/2015.

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

### ***a. Thành phần thanh tra, kiểm tra***

- Ban Chỉ đạo trung ương tổ chức thanh tra, kiểm tra các địa phương và các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trong toàn quốc.

- Ban Chỉ đạo tỉnh thanh tra, kiểm tra các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh.



- Ban Chỉ đạo các đơn vị kiểm tra việc triển khai thực hiện các nội dung đổi mới tại đơn vị.

Ban Chỉ đạo các đơn vị tổng hợp báo cáo kết quả thanh tra, kiểm tra về Sở Y tế để tổng hợp báo cáo Ban Chỉ đạo các cấp.

***b. Nội dung thanh tra, kiểm tra:***

- Công tác triển khai Kế hoạch: Thành lập ban Chỉ đạo, thực hiện các nhiệm vụ trong kế hoạch, nội dung cam kết, thực hiện cam kết, kết quả đạt được.

- Công tác triển khai thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh.

***c. Hình thức thu nhận thông tin để thanh tra, kiểm tra:***

- Qua đường dây nóng.

- Qua Hộp thư góp ý.

- Qua phản ánh trực tiếp của nhân dân.

- Qua thăm dò ý kiến đánh giá sự hài lòng của người bệnh.

- Qua hệ thống thông tin đại chúng và các kênh thông tin khác.

- Ban Chỉ đạo các cấp thành lập các đoàn thanh tra, kiểm tra thực tế theo kế hoạch và kiểm tra đột xuất không thông báo trước.

Các đoàn thanh tra, kiểm tra được trang bị phương tiện nghe, nhìn, ghi hình để thu nhận những bằng chứng khách quan tại các cơ sở y tế.

*Thời gian thanh tra, kiểm tra: Từ tháng 8/2015 và duy trì thường xuyên.*

**10. Công tác khen thưởng, xử lý vi phạm**

Các đơn vị trực thuộc có khám bệnh, chữa bệnh triển khai thực hiện:

- Xây dựng Quy chế thi đua khen thưởng theo quy định của pháp luật và theo thẩm quyền của Thủ trưởng đơn vị; đề ra các tiêu chí thi đua cụ thể, phù hợp với đặc điểm của đơn vị.

- Kịp thời biểu dương, khen thưởng bằng mọi hình thức 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 viên chức y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh”, được người dân khen ngợi qua ý kiến trực tiếp, qua hộp thư góp ý, đường dây nóng...

- 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.

- Tổ chức sơ kết, tổng kết việc triển khai thực hiện; xử lý các trường hợp vi phạm quy tắc ứng xử theo phản ánh của nhân dân qua phản ánh trực tiếp hoặc các kênh thông tin, qua hộp thư góp ý, đường dây nóng, qua thanh tra kiểm tra...; cam kết kiên quyết xử lý nghiêm minh những cá nhân vi phạm Quy tắc ứng xử, gây hậu quả nghiêm trọng.

**11. Công tác truyền thông:**

- Tổ chức truyền thông rộng rãi các hoạt động “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” đến toàn thể cán bộ y tế trong ngành và nhân dân qua các kênh thông tin, tập trung vào các nội dung:

+ Nêu gương người tốt, việc tốt của cán bộ y tế đối với 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.

- Ngoài ra, các đơn vị tự xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch truyền thông tuyên truyền dưới mọi hình thức về các nội dung đổi mới cho: Công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị; người bệnh, gia đình người bệnh và nhân dân.

## **12. Công tác thông tin, báo cáo, tổ chức sơ kết, tổng kết**

- Ban Chỉ đạo các đơn vị có trách nhiệm báo cáo kết quả triển khai thực hiện về Ban Chỉ đạo cấp tỉnh. (Sở Y tế)

- Ban Chỉ đạo cấp tỉnh (Sở Y tế) có trách nhiệm báo cáo kết quả triển khai nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” về Bộ Y tế và UBND tỉnh

- Thời gian báo cáo: 3 tháng/01 lần, vào ngày 25 tháng cuối quý.

- Ban Chỉ đạo các cấp tổ chức sơ kết công tác triển khai thực hiện vào tháng cuối tháng 12/2015; tổ chức tổng kết hàng năm vào trước ngày 25/11 và ban hành phương hướng, kế hoạch nhiệm vụ năm sau.

## **III. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

**1. Ban Chỉ đạo cấp tỉnh:** Kinh phí chi phục vụ hoạt động của Ban Chỉ đạo cấp tỉnh được chi từ nguồn ngân sách của tỉnh và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

**2. Ban Chỉ đạo các đơn vị:** Các đơn vị xây dựng kế hoạch, dự toán kinh phí để phục vụ công tác triển khai thực hiện các nội dung đổi mới, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN.**

- Phòng Tổ chức - Cán bộ Sở làm đầu mối phối hợp Thanh tra Sở, Phòng Nghiệp vụ Y và các phòng của Sở, các đơn vị có liên quan tham mưu giúp lãnh đạo Sở triển khai việc tổ chức thực hiện; kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này.

- Trung tâm Truyền thông giáo dục sức khỏe phối hợp Công đoàn Ngành và các đơn vị có liên quan tổ chức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục và phát động phong trào thi đua thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

- Các đơn vị có trách nhiệm báo cáo về Sở Y tế kết quả việc thành lập Ban chỉ đạo, kế hoạch thực hiện và tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” về Sở Y tế trước ngày **05/8/2015**.

Trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này, nếu có phát sinh, vướng mắc, các đơn vị kịp thời báo cáo Sở Y tế (Qua Phòng Tổ chức - Cán bộ) để được điều chỉnh, bổ sung Kế hoạch cho phù hợp./.

**Nơi nhận:**

- Bộ Y tế;
- UBND tỉnh; (để báo cáo)
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- Công đoàn Ngành; (để phối hợp)
- Các đơn vị trực thuộc Sở; (để thực hiện)
- Website Sở Y tế;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VT, TCCB.



**Nguyễn Văn Cang**



## PHỤ LỤC

### Danh mục mẫu ký cam kết thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-SYT ngày tháng 7 năm 2015)

#### Mẫu 1: Cam kết của cán bộ y tế với Trưởng khoa, phòng

ĐƠN VỊ.....

Khoa/phòng.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm 2015

### CAM KẾT

#### Của cán bộ y tế thực hiện các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh”

Họ và tên: .....

Chức vụ: .....

#### Xin cam kết thực hiện tốt các nội dung, tiêu chí (Nội quy) như sau:

1. Tham gia đầy đủ các buổi tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử.
2. Thân thiện khi tiếp xúc với người bệnh (Thông qua lời chào, ánh mắt, nụ cười, cử chỉ thân thiện đối với người bệnh).
3. Sẵn lòng chỉ dẫn, tư vấn, khám bệnh, chữa bệnh, chăm sóc tận tình cho người bệnh.
4. Không vụ lợi từ người bệnh, người nhà người bệnh; không có hành vi tiêu cực.
5. Thực hiện trang phục y tế theo quy định.
6. Tôn trọng, đoàn kết, sẵn sàng chia sẻ giúp đỡ đồng nghiệp và không đùn đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp.
7. Chịu trách nhiệm cá nhân trước Trưởng khoa, trước Giám đốc Bệnh viện và trước pháp luật nếu vi phạm các quy định về quy tắc ứng xử.

**TRƯỞNG KHOA**  
(ký, ghi rõ họ và tên)

**TỔ TRƯỞNG CÔNG ĐOÀN**  
(ký, ghi rõ họ và tên)

**CÁ NHÂN CAM KẾT**  
(ký, ghi rõ họ và tên)



**Mẫu 2: Cam kết của Trưởng khoa, phòng với Giám đốc Bệnh viện**

ĐƠN VỊ.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Khoa/phòng.....

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm 2015

**CAM KẾT**

**Của cán bộ y tế thực hiện các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh”**

Trưởng khoa/phòng: .....

Cam kết vận động cán bộ nhân viên của Khoa/Phòng phấn đấu thực hiện tốt các nội dung, tiêu chí như sau:

**A. Đối Với Khoa/Phòng:**

1. 100% CCVC,NLĐ của khoa (phòng) được tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử. Thân thiết khi tiếp xúc với người bệnh (Thông qua lời chào, ánh mắt, nụ cười, cử chỉ thân thiện đối với người bệnh), sẵn lòng chỉ dẫn, tư vấn, khám bệnh, chữa bệnh, chăm sóc tận tình cho người bệnh.

2. Có bộ phận chăm sóc “khách hàng” để hướng dẫn người bệnh (chỉ áp dụng đối với khoa phòng theo quy định).

3. 100% cán bộ của khoa, phòng không vụ lợi từ người bệnh, người nhà người bệnh.

4. Thực hiện trang phục y tế theo đúng quy định.

5. Thực hiện tốt đường dây nóng, hòm thư góp ý theo đúng quy định.

6. Thực hiện tốt khẩu hiệu “Bệnh nhân đến đón tiếp niềm nở, bệnh nhân ở chăm sóc tận tình, bệnh nhân về dặn dò chu đáo”.

7. 100% Viên chức, người lao động trong Khoa/Phòng ký cam kết với Trưởng khoa/phòng

**B. Hướng dẫn đối với người bệnh, người nhà người bệnh:**

1. Tôn trọng cán bộ nhân viên Y tế;

2. Giữ gìn an ninh, trật tự, thực hiện nội quy nếp sống vệ sinh trong Bệnh viện;

3. Cập nhật thông tin về truyền thông giáo dục sức khỏe của Bệnh viện;

4. Tuyệt đối không hút thuốc lá trong Bệnh viện;

5. Thực hiện đúng hướng dẫn của cán bộ y tế, không tự ý sử dụng thuốc hoặc bất kỳ phương pháp điều trị nào nếu không được sự đồng ý của Bác sỹ trong khi đang điều trị tại Khoa/Phòng.

**\* Trưởng khoa chịu trách nhiệm cá nhân trước Giám đốc bệnh viện và trước pháp luật nếu khoa, phòng có cán bộ y tế vi phạm các quy định về quy tắc ứng xử và các nội dung quy định của Bộ Y tế.**

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN**  
(ký, ghi rõ họ và tên)

**T/M BAN CHẤP HÀNH**  
**CHỦ TỊCH**  
(ký, ghi rõ họ và tên)

**TRƯỞNG KHOA**  
(ký, ghi rõ họ và tên)



**Mẫu 3: Cam kết của Giám đốc Bệnh viện với Giám đốc Sở Y tế**

**ĐƠN VỊ CẤP TRÊN**  
**TÊN ĐƠN VỊ .....**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày    tháng    năm 2015

**CAM KẾT**

**Của cán bộ y tế thực hiện các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh”**

Ban Giám đốc, Ban Chấp hành Công đoàn Bệnh viện và các tổ chức đoàn thể khác cam kết triển khai thực hiện tốt các nội dung sau đây:

1. Thành lập Ban chỉ đạo của bệnh viện theo quy định, tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho 100% công chức, viên chức, người lao động tại bệnh viện theo hướng dẫn của Sở Y tế (Bộ Y tế).

2. Có sơ đồ, bảng hiệu hệ thống chỉ dẫn các khoa, phòng, bộ phận dễ thấy, dễ hiểu, dễ thực hiện.

3. Có bộ phận chăm sóc “khách hàng” thuộc phòng Công tác xã hội theo quy định, có nơi phát số thứ tự tại khoa khám bệnh, khoa xét nghiệm, có đủ ghế ngồi cho người bệnh.

4. Có nhân viên y tế hướng dẫn hoặc có Đội tình nguyện “tiếp sức người bệnh trong Bệnh viện”.

5. Các khoa phòng có hòm thư góp ý và xử lý theo đúng quy định.

6. Có “đường dây nóng” hoạt động 24/24h, kịp thời xử lý các phản ánh của nhân dân theo quy định.

7. Ban hành và thực hiện tốt Quy chế thi đua khen thưởng, Quy chế xử lý vi phạm theo quy định tại Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/2/2014 của Bộ Y tế.

8. 100% công chức, viên chức, người lao động của Bệnh viện thực hiện trang phục y tế theo quy định.

9. 100% các khoa (phòng) ký cam kết thực hiện các nội dung đổi mới với giám đốc BV.

10. 100% cán bộ y tế thực hiện nghiêm túc các nội dung đã cam kết với Trưởng khoa, với Giám đốc Bệnh viện.

**GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ**  
(ký, ghi rõ họ và tên)

**TM. BAN THƯỜNG VỤ**  
**CHỦ TỊCH**  
(ký, ghi rõ họ và tên)

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN**  
(ký, ghi rõ họ và tên)

**Mẫu 4: Sở Y tế với UBND tỉnh**

**ĐƠN VỊ CẤP TRÊN**  
**TÊN ĐƠN VỊ .....**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày    tháng    năm 2015

**CAM KẾT**

**Của cán bộ y tế thực hiện các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh”**

Sở Y tế tỉnh/thành phố..... cam kết với UBND tỉnh (TP) triển khai thực hiện tốt các nội dung sau đây:

1. Thành lập Ban Chỉ đạo cấp tỉnh, 100% các bệnh viện trực thuộc Sở Y tế thành lập Ban chỉ đạo và tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ thuộc thẩm quyền quản lý.
2. 100% các đơn vị trực thuộc tổ chức ký cam kết với Sở Y tế thực hiện tốt các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh”
3. 100% các bệnh viện thuộc Sở Y tế có bộ phận chăm sóc “khách hàng”.
4. 100% các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh thuộc thẩm quyền quản lý ban hành Quy chế thi đua khen thưởng, Quy chế xử lý vi phạm với các tiêu chí cụ thể theo quy định tại Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/2/2014 của Bộ Y tế.
5. 100% các cơ sở y tế chấp hành nghiêm túc các quy định về trang phục y tế do Bộ Y tế ban hành.
6. 100% các bệnh viện triển khai Đề án có nhân viên y tế hướng dẫn hoặc Đội Thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”.
7. 100% các bệnh viện có “đường dây nóng” hoạt động 24/24h, xử lý kịp thời các phản ánh của nhân dân.
8. 100% các bệnh viện trực thuộc Sở Y tế có hòm thư góp ý và xử lý thư góp ý theo đúng quy định.

**TM. UBND TỈNH**  
(ký, ghi rõ họ và tên)

**TM. BAN THƯỜNG VỤ**  
**CHỦ TỊCH**  
(ký, ghi rõ họ và tên)

**GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ**  
(ký, ghi rõ họ và tên)

