

## KẾ HOẠCH

**Về việc 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 và Xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp” hướng tới sự hài lòng của người bệnh năm 2019**

Thực hiện Công văn số 461/SYT-TCCB ngày 21 tháng 02 năm 2019 của Sở Y tế thành phố Đà Nẵng về việc tiếp tục thực hiện đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính; phòng chống tham nhũng, lãng phí và tiêu cực; để tiếp tục thực hiện có hiệu quả Nghị quyết Trung ương 4 (khóa XII) và các chỉ thị trong năm 2019,

Bệnh viện Phổi Đà Nẵng xây dựng Kế hoạch 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 và Xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp” hướng tới sự hài lòng của người bệnh năm 2019 như sau:

### I/ MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

#### 1. Mục đích

- Tiếp tục nâng cao nhận thức và tổ chức việc thực hiện việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh trong đảng viên, công chức, viên chức, người lao động tại các khoa, phòng Bệnh viện; gắn với triển khai thực hiện hiệu quả Nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XII và Nghị quyết Trung ương 4 khóa XII, Nghị quyết Trung ương 6 khóa XII.

- Xây dựng và thực hiện phong cách làm việc của đảng viên, công chức, viên chức, phong cách lãnh đạo của người đứng đầu, cán bộ chủ chốt của bệnh viện theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.

- Cụ thể hoá việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh của các cán bộ công chức, viên chức, lao động bằng những việc làm cụ thể, thiết thực; 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.

- Phát huy những thành tích đạt được, khắc phục những hạn chế, tiếp tục nâng cao nhận thức, thái độ, phong cách phục vụ người bệnh của cán bộ công chức, viên chức, lao động, 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 gắn với triển khai xây dựng cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp” tạo điều kiện để giúp người dân tiếp cận, sử dụng các dịch vụ y tế có chất lượng; xây dựng hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế.

#### 2. Yêu cầu



- Tạo sự thống nhất cao về nhận thức tại các khoa, phòng 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, công chức, viên chức, lao động tại bệnh viện, nhất là vai trò gương mẫu của lãnh đạo chủ chốt các cấp, người đứng đầu; 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 ngành, bệnh viện và có sự giám sát của viên chức lao động.

- Trưởng các khoa, phòng chịu trách nhiệm cá nhân về việc tổ chức triển khai thực hiện các nội dung trong kế hoạch này hiệu quả, thiết thực; đảm bảo triển khai 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.

- Việc tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch phải được duy trì thường xuyên, liên tục có hiệu quả, có kế hoạch kiểm tra giám sát chặt chẽ.

## **II/ CÁC NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG CHỦ YẾU**

### **1. Công tác tổ chức**

Chi bộ phối hợp với chính quyền, Công đoàn, Chi đoàn thanh niên xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện, thực hiện quy chế dân chủ..., hoàn thiện quy chế làm việc, phân công.

Phòng Tổ chức Hành chính tiến hành rà soát và kiện toàn lại các Ban chỉ đạo thực hiện Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng đến sự hài lòng của người bệnh.

### **2. Công tác phổ biến, học tập, quán triệt**

Triển khai phổ biến, học tập, quán triệt trong toàn đơn vị các kế hoạch của Sở Y tế, các văn bản hướng dẫn của cơ quan quản lý cấp trên và nội dung chuyên đề năm 2019 “Xây dựng phong cách, tác phong công tác của người đứng đầu của cán bộ, đảng viên trong học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh”. Tổ chức học tập, quán triệt sâu rộng, thường xuyên trong các buổi giao ban toàn viện và hội nghị tập trung. Phổ biến những nội dung chuyên đề cho đảng viên, công chức, viên chức, người lao động: phong cách làm việc dân chủ, quần chúng, khoa học, nêu gương; phong cách lãnh đạo dân chủ: quyết đoán, sâu sát, khéo dùng người, trọng người tài, cách mạng, khoa học, năng động, sáng tạo. Lựa chọn những vấn đề hạn chế còn tồn tại có liên quan đến phong cách, tác phong công tác của đảng viên, người đứng đầu cơ quan, đơn vị của công chức, viên chức và tinh thần thái độ phục vụ nhân dân của viên chức, người lao động trong đơn vị.

Xây dựng kế hoạch và đề ra các giải pháp cụ thể, phù hợp với tình hình, đặc điểm của đơn vị trong việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, kế thừa các giải pháp đã thực hiện từ trước tới nay và tiếp tục tập trung giải quyết dứt điểm những vấn đề còn tồn tại, hạn chế của đơn vị.

Căn cứ các nội dung chuẩn mực đạo đức chung của toàn ngành y tế do Bộ Y tế triển khai, các nội dung của Nghị quyết Trung ương 4; Nghị quyết Trung ương 6 (khoá XII), quy tắc ứng xử của cán bộ y tế, nội dung “5 xây-3 chống” theo tinh thần chỉ thị 29/CT-TU, nội dung văn hoá văn minh đô thị theo chỉ thị

43/CT-TU, xây dựng các tiêu chuẩn, chuẩn mực đạo đức phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của đơn vị. Đồng thời xây dựng cơ chế quản lý giám sát việc thực hiện các chuẩn mực đạo đức của mỗi cá nhân trong đơn vị; xây dựng cơ chế kiểm tra, giám sát của chi bộ đối với việc tu dưỡng, rèn luyện đạo đức của cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức và người lao động trong đơn vị.

Tổ chức cho tất cả công chức, viên chức, lao động đăng ký nội dung cam kết thực hiện, trong đó xây dựng kế hoạch, đề ra giải pháp và tự giác thực hiện. Gắn việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh với thực hiện các nội dung của Nghị quyết TW4, TW6 (khoá XII), Quy tắc ứng xử của cán bộ y tế, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh, thực hiện tốt Quy chế dân chủ ở cơ sở, Chỉ thị 29/CT-TU, 43/CT-TU của Thành uỷ và phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ được giao, xem đây là tiêu chí quan trọng để đánh giá, xếp loại công chức, viên chức, lao động cuối năm.

### **3. Thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, Quy tắc ứng xử, xây dựng cơ sở y tế “xanh, sạch, đẹp”, chất lượng bệnh viện hướng tới sự hài lòng của người bệnh, người dân.**

#### **3.1. Thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở**

a/ Thành lập Ban Chỉ đạo Ban hành kế hoạch triển khai thực hiện:

- Bệnh viện Phổi Đà Nẵng thành lập Ban Chỉ đạo thực hiện quy tắc ứng xử “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng đến sự hài lòng của người bệnh”

- Xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện quy tắc ứng xử “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng đến sự hài lòng của người bệnh”;

b/ Công tác tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho CBYT:

- Kế hoạch tổ chức tập huấn tại bệnh viện 2 lớp vào 2 buổi chiều tuần đầu quý III/ 2019

c/ Công tác thành lập đơn vị chăm sóc “khách hàng”

- Ban hành Quyết định thành lập tổ công tác xã hội tại Bệnh viện Phổi Đà Nẵng.

- Ban hành Quyết định quy định nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội tại Bệnh viện.

#### **3.2. Các kế hoạch công tác xã hội tại Bệnh viện:**

- 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 bao gồm:

- a) Đón tiếp, chỉ dẫn, cung cấp thông tin, giới thiệu về dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh của bệnh viện cho người bệnh ngay từ khi người bệnh khám bệnh và trong quá trình điều trị;

- b) Tổ chức thăm hỏi người bệnh để nắm bắt thông tin về tình hình sức khỏe, hoàn cảnh khó khăn của người bệnh, xác định mức độ và có phương án hỗ trợ về tâm lý, xã hội và tổ chức thực hiện;

- c) Hỗ trợ, tư vấn cho người bệnh về quyền, lợi ích hợp pháp và nghĩa vụ của người bệnh, các chương trình, chính sách xã hội về bảo hiểm y tế, trợ cấp xã hội trong khám bệnh, chữa bệnh;



- d) Cung cấp thông tin, tư vấn cho người bệnh có chỉ định chuyển cơ sở khám bệnh, chữa bệnh hoặc xuất viện, hỗ trợ thủ tục xuất viện, chuyển viện;  
e) Phối hợp, hướng dẫn các tổ chức, tình nguyện viên có nhu cầu thực hiện, hỗ trợ về công tác xã hội của bệnh viện;

**3.3. Thông tin, truyền thông và phổ biến, giáo dục pháp luật:**

- a) Thực hiện tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh và người nhà  
b) Tuyên truyền, phổ biến các chính sách, pháp luật của Nhà nước có liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh, hoạt động của bệnh viện cho người bệnh và người nhà người bệnh đặc biệt là các vấn đề liên quan đến BHYT, BHXH.

c/ Xây dựng phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực

d/ Xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện kiểm tra, khen thưởng, xử lý vi phạm việc thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

**4. Công tác thông tin truyền thông**

- Phổ biến qua các cuộc họp giao ban của cán bộ chủ chốt.
- Đăng bài trên website của bệnh viện.
- Tổ chức hội nghị tập huấn tại hội trường: nước uống, Pa nô hội nghị;

**5. Công tác kiểm tra, giám sát và khen thưởng, xử lý vi phạm**

Căn cứ nội dung kế hoạch này, Ban thanh tra nhân dân và các ban có liên quan tổ chức kiểm tra định kỳ 6 tháng và cuối năm để kịp thời khen thưởng biểu dương nhằm khuyến khích, động viên tập thể cá nhân thực hiện tốt; đồng thời xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm quy tắc ứng xử theo phản ánh qua các kênh thông tin.

Trên đây là kế hoạch về việc 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 và Xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp” hướng tới sự hài lòng của người bệnh./

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, TCHC.

**GIÁM ĐỐC**



**Lê Thành Phúc**