

Số: /BC-TTYT

TP. Cao Lãnh, ngày tháng 10 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2024

I. CÔNG TÁC TỔ CHỨC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

- Tiếp tục triển khai quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 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”.

- Thực hiện Kế hoạch số 28a/KH-TTYT ngày 29 tháng 02 năm 2024 của Trung tâm Y tế về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2024 đạt một số kết quả như sau:

II. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

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

Kiện toàn Ban chỉ đạo và Quy chế hoạt động của Ban, có phân công công việc cho từng thành viên.

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

Có xây dựng Kế hoạch số 37/KHLT-TTYT-CĐCS ngày 13/3/2024 của Trung tâm về Tổ chức thi tìm hiểu “Quy tắc ứng xử, Cải cách hành chính ngành y tế và Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế” năm 2024.

3. Quy định trang phục của cán bộ y tế

Theo Thông tư số 45/2015/TT-BYT ngày 30/11/2015 của Bộ Y tế quy định về trang phục y tế.

4. 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, tiếp tục triển khai, kiện toàn, “Đường dây nóng” theo Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22 tháng 11 năm 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.

- Nêm yết số điện thoại đường dây nóng tại các cơ sở khám chữa bệnh, các khoa, phòng và trạm y tế.

- Trong thời gian qua không có phản ánh của khách hàng và bệnh nhân.

5. Duy trì, củng cố hòm thư góp ý

- Các cơ sở trực thuộc đều duy trì hòm thư góp ý theo qui định của Bộ y tế và đặt hòm thư góp ý tại vị trí đông người qua lại, nơi người dân dễ tiếp cận và có thành lập tổ mở hòm thư 3 lần trên tuần.

- Trong thời gian qua không có thư góp ý kiến phản ánh của người dân.

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

- Đơn vị lắp đặt 02 biển báo khoảng cách đến Trung tâm.

- Phối hợp Công đoàn cơ sở 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”; “Biết chào, biết cười, biết lắng nghe, biết hướng dẫn, biết cảm ơn và biết xin lỗi”, có thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực.

- Trong thời gian qua không xảy ra tiêu cực.

7. Tổ chức 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”

- Đã tiến hành ký cam kết và thực hiện các nội dung cam kết theo quy định của Bộ y tế:

+ Đối với nhân viên y tế ký cam kết thực hiện với Trưởng Khoa, Phòng và Trưởng Trạm Y tế.

+ Đối với Trưởng các Khoa, Phòng và Trưởng trạm Y tế ký cam kết thực hiện với Giám đốc Trung tâm Y tế.

+ Đối với Giám đốc Trung tâm Y tế ký cam kết thực hiện với Giám đốc Sở Y tế.

+ 100% CCVC đều ký cam kết và thực hiện các nội dung cam kết theo quy định của Bộ y tế.

8. Công tác Thanh tra, kiểm tra, giám sát việc thực hiện

- Xây dựng Kế hoạch số 98/KH-TTYT ngày 04/5/2024 của Trung tâm Y tế về việc khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế năm 2024.

- Ngoài ra Ban Chỉ đạo của đơn vị đã tiến hành kiểm tra, giám sát việc thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh, theo kế hoạch và đột xuất.

Kết quả kiểm tra, giám sát:

+ Không có phản ánh: Qua đường dây nóng.

+ Không có phản ánh: Qua hòm thư góp ý.

+ Không có phản ánh: Qua phản ánh trực tiếp của nhân dân.

+ Qua hệ thống thông tin đại chúng và các kênh thông tin khác: Không có phản ánh.

9. Công tác khen thưởng, xử lý vi phạm

Trong thời gian qua chưa phát hiện cá nhân hay tập thể xuất sắc để khen thưởng cũng như vi phạm để kỷ luật.

10. Công tác truyền thông

- Xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh” đến tất cả Công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị.

11. Công tác thông tin, báo cáo, tổ chức sơ kết, tổng kết

- Ban Chỉ đạo của đơn vị báo kết quả triển khai nội dung “*Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh*” về Sở y tế theo qui định.

- Có báo cáo sơ kết, tổng kết công tác triển khai thực hiện theo qui định.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

- Thuận lợi

+ Được sự hỗ trợ của cấp trên.

+ Được sự đồng tình thực hiện của tất cả CCVC theo Thông tư số 07/2014/TT-BYT của Bộ Y tế ban hành ngày 25/02/2014 về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế.

- Những việc làm được

Viên chức y tế đã có nhiều chuyển biến về nhận thức, thái độ, phong cách phục vụ người bệnh, 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.

- Bài học kinh nghiệm

+ Cần có sự hoạt động tích cực của Ban chỉ đạo đồng thời mỗi cán bộ y tế phải có tinh thần trách nhiệm cao và nhận thức sâu sắc về việc “*Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh*”.

+ Tăng cường nhân lực nhất là bác sĩ phục vụ khám chữa bệnh ngày càng cao theo yêu cầu bệnh nhân.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2024 của Trung tâm Y tế thành phố Cao Lãnh./.

Nơi nhận:

- CDN Y tế Đồng Tháp(b/c);
- Website Tram tâm;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Trương Quốc Dũng