**BÀI DỰ THI**

**Hội thi tuyên truyền “ Cán bộ nghành y tế đổi mới phong cách thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh”**

1. **CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM**

**Câu 1: *Nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh được quy định tại Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế gồm những nội dung gì?***

1. Nâng cao kỹ năng về giao tiếp ứng xử cho cán bộ y tế trong toàn ngành Y tế.

B. Thành lập bộ phận chăm sóc “khách hàng” để hỗ trợ người bệnh khi có khó khăn tại bệnh viện (sau này được quy định trong nhiệm vụ Công tác xã hội trong bệnh viện).

C. Trang phục y tế cho cán bộ, công chức, NLĐ trong ngành Y tế văn minh, lịch sự để người bệnh, người dân dễ nhận biết theo chức danh chuyên môn nghề nghiệp của cán bộ y tế.

D. Tiếp nhận và kịp thời xử lý ý kiến phản ánh của người dân thông qua đường dây nóng của Bộ Y tế (19009095).

E. Lắng nghe các kiến nghị của cán bộ y tế và người dân để chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc thông qua hòm thư góp ý.

F.mTổ chức đội tình nguyện và giúp đỡ người bệnh và người nhà người bệnh đến khám và điều trị tại bệnh viện.

G. Mỗi cán bộ y tế thực hiện quy tắc ứng xử, giao tiếp ứng xử, xây dựng phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không tiêu cực tại cơ sở y tế và ký với đơn vị để cam kết thực hiện.

**H. Tất cả đáp án trên.**

**Đáp án đúng** : H. tất cả các ý kiến trên

**Câu 2**: ***Có bao nhiêu tiêu chí quy định về các nội dung “Xanh-Sạch-Đẹp” trong bệnh viện theo Quyết định 3638/QDD-BYT ngày 15/7/2016 của Bộ Y tế?***

A. 4 tiêu chí Xanh, 7 tiêu chí Sạch, 5 tiêu chí Đep.

**B. 4 tiêu chí Xanh, 14 tiêu chí Sạch, 6 tiêu chí Đẹp.**

C. 7 tiêu chí Xanh, 4 tiêu chí Sạch, 5 tiêu chí Đẹp.

D.5 tiêu chí Xanh, 14 tiêu chí Sạch, 6 tiêu chí Đẹp.

**Đáp án đúng:** B. 4 tiêu chí xanh,14 tiêu chí sạch,6 tiêu chí đẹp.

**Câu 3**: ***Theo anh/chị, Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/2/2014 của Bộ Y tế 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” có các nội dung nào sau đây?***

A. Nội dung ứng xử của công chức, viên chức y tế khi thi hành công vụ, nhiệm vụ được giao.

B. Nội dung ứng xử của công chức, viên chức y tế đối với đồng nghiệp.

C. Nội dung ứng xử của công chức, viên chức y tế đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân.

D. Nội dung ứng xử của công chức, vriên chức y tế trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, trong đó có 01 nội dung quan trọng là “Thực hiện nghiêm túc 12 Điều y đức ban hành kèm theo Quyết định số 2088/QĐ-BYT ngày 06 tháng 11 năm 1996 của Bộ trưởng Bộ y tế.

E. Nội dung ứng xử của lãnh đạo, quản lý cơ sở y tế.

**F. Tât cả các đáp án trên.**

**Đáp án đúng :** F. Tất cả các Ý kiến trên.

**Câu 4**: Theo anh/chị, viêc xây dựng đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh đang triển khai thực hiện được chỉ đạo theo các văn bản nào của Đảng, Nhà nước?

A. Chỉ thị số 05-CT/TW ngày 15/5/2016 của Bộ Chính trị về việc “đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh”.

B. Nội dung tại ý thứ 7, giải pháp thứ 4 tại Nghị Quyết 20-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành Trung ương về việc “tăng cường công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới”.

C. Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 08/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc “Đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh”.

D. Điều 36,37,41 Luật phòng, chống tham nhũng 55/2005/QH11 ngày 29/11/2005 do Quốc hội khoa XI nước Cộng hòa Xã hội chủ Nghĩa Việt Nam ban hành.

E. Quyết định số 129/2009/QĐ-TT ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước.

**F .Tất cả các đáp án trên.**

**Đáp án đúng : F. Tất cả các ý kiến trên**

**II. BÀI VIẾT TỰ LUẬN**

Sơ lược qua nơi mình làm việc, chức vụ, chức năng, nhiệm vụ, kết quả đạt được thời gian qua sau khi trienr khai Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 và Quyết định 3636/QĐ-BYT ngày 15/7/2016 ........................................

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”** 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. Đồng thời 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 trong quá trình đổi mới và phát triển đất nước.

Giao tiếp ứng xử là phẩm chất không thể thiếu được của những người cán bộ y tế qua phong cách ứng xử văn minh. phục vụ chuyên nghiệp, tinh thần trách nhệm cao luôn lấy người bệnh làm trung tâm trong quá trình khám chữa bệnh. Vì vậy vấn đề giao tiếp ứng xử hay còn gọi là phong cách thái độ phục vụ thật sự là một nhiệm vụ trọng tâm xuyên suốt mà bất cứ một cơ sở khám chữa bệnh nói chung và mỗi nhân viên y tế nói riêng cần phải quan tâm và thực hiện trong quá trình hành nghề.

Bất cứ ai khi bước vào Cơ sở y tế mà được chào đón vui vẻ, cử chỉ ân cần của nhân viên thì nó sẽ đem lại sự gần gũi, tin cậy, hợp tác từ người bệnh đem lại hiệu quả cao trong khám và điều trị.

Trong nhiều năm qua ngành y tế nói chung đã làm tròn trách nhiệm của mình là tận tụy chăm sóc sức khỏe cho nhân dân, phục vụ nhân dân tuy nhiên vẫn còn một số người thiếu tinh thần trách nhiệm, tư tưởng suy thoái đạo đức coi nhẹ đạo đức ngành y. Xuất phát từ nhiều lý do đó mà Bộ y tế đã ban hành quyết định 2151/QĐ-BYT về 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” 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 có tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân.

Giao tiếp ứng xử là phẩm chất không thể thiếu của cán bộ Y tế, điều này góp phần nâng cao đẳng cấp của ngành y trong toàn xã hội hiện nay. Khi tiếp xúc với người bệnh và gia đình họ, phải luôn có thái độ niềm nở tận tình “ đến tiếp đón nhiệt tình, ở chăm sóc tận tâm, về dặn dò chu đáo”, trang phục phải luôn chỉnh tề, sạch sẽ để tạo niềm tin cho người bệnh. Luôn giải thích tình hình bệnh tật cho người bệnh và gia đình họ hiểu để cùng hợp tác điều trị. Cán bộ y tế luôn phổ biến cho bệnh nhân và gười nhà về chế dộ chính sách, quyền lợi và nghĩa vụ của người bệnh; động viên, an ủi, khuyến khích người bệnh đang điều trị, tập luyện để chóng hồi phục. trong các trường hợp nặng hoặc tiên lượng xấu phải hết lòng cứu chữa và chăm sóc tận tình, đồng thời thông báo, giải thích cho gia đình được biết và an ủi, động viên, chia sẻ.

Nâng cao sức khoẻ cả về thể chất và tinh thần, tầm vóc, tuổi thọ, chất lượng cuộc sống của người Việt Nam. Xây dựng hệ thống y tế công bằng, chất lượng, hiệu quả và hội nhập quốc tế. Phát triển nền y học khoa học, dân tộc và đại chúng. Bảo đảm mọi người dân đều được quản lý, chăm sóc sức khoẻ. Xây dựng đội ngũ cán bộ y tế "Thầy thuốc phải như mẹ hiền", có năng lực chuyên môn vững vàng, tiếp cận trình độ quốc tế. Nâng cao năng lực cạnh tranh trong chuỗi sản xuất, cung ứng dược phẩm, dịch vụ y tế.

Nghị quyết số 20-NQ/TW ngày 25/10/2017 Của hội nghị lần thứ 6 của Ban chấp hành trung ương Đảng khóa XII về công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe cho nhân dân trong tình hình mới cũng đã đề cập về. Nâng cao năng lực phòng, chống dịch bệnh gắn với đổi mới y tế cơ sở, Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, nâng cao y đức; xây dựng bệnh viện xanh - sạch - đẹp, an toàn, văn minh, hướng tới thực hiện chăm sóc toàn diện người bệnh.

Quyết định 3636/QĐ-BYT ngày 15/7/2016 của Bộ Y tế về triển khai thực hiện cơ sở Y tế “ Xanh-Sạch- Đẹp”. Cơ quan Trung tâm y tế  thành lập Ban chỉ đạo tổ chức triển khai kế hoạch, với thành phần: Thủ trưởng làm Trưởng ban, Trưởng phòng Tổ chức cán bộ, Chủ tịch Công đoàn làm Phó trưởng ban, Lãnh đạo một số phòng, khoa, đoàn thể là thành viên; luôn triển khai các bội dung: Duy trì, trồng, bổ sung, chăm sóc cây xanh. Toàn bộ khuôn viên cơ sở y tế, các khoa/phòng, buồng bệnh, nhà vệ sinh, đường đi sạch sẽ. Có đầy đủ nước ăn uống, sinh hoạt hợp vệ sinh, có đủ nhà vệ sinh, bồn rửa tay và xà phòng, dung dịch rửa tay cho người bệnh, người nhà người bệnh và cán bộ y tế. Phân loại, thu gom, lưu giữ và xử lý chất thải y tế (bao gồm cả nước thải y tế) được thực hiện theo quy định. Các khoa/phòng, trang thiết bị, vật dụng được bố trí khoa học, sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp và sạch sẽ.Trang phục của cán bộ y tế, người bệnh được cung cấp đầy đủ và đảm bảo sạch sẽ.

Trong thời gian qua việc phát động cơ sở y tế xanh – sạch – đẹp khoa/phòng...................cơ quan Trung tâm Y tế bước đầu đã tạo được sự hài lòng của người bệnh, các khoa phòng hoạt động hiệu quả hơn, thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ được giao, thường xuyên chú trọng công tác vệ sinh tại các khoa phòng, tham gia lao động, chăm sóc bồn hoa, cây cảnh tại cơ quan và tuyên truyền bệnh nhân và người nhà giữ vệ sinh chung, không hút thuốc lá. Hội đồng người bệnh được họp hàng tháng và thời gian gần đây được người bệnh đánh giá cao về sự hài lòng về y đức và cơ sở xanh – sạch – đẹp. Góp phần nâng cao chất lượng, khám chưa bệnh hướng tới sự hài lòng người bệnh.

“Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và Xây dựng cơ sở y tế Xanh – sạch – đẹp”. là đề án xây dựng hiệu quả sẽ làm thay đổi bộ mặt của nghành y tế và hình ảnh người cán bộ y tế trong thời kỳ mới.

**Người viết bài**

**Tống Thị Hằng**

**Cán bộ Trung tâm y tế có thể dựa trên bài này để chỉnh sửa phù hợp với thực tế của mình và nạp trước ngày 30/11/2018. CÓ THỂ TÌM THÊM TRANH ẢNH ĐỂ MINH HỌA......**