

Số: 35 /KH - TTYT

Quỳ Châu, ngày 15 tháng 11 năm 2018

## KẾ HOẠCH

### Tổ chức Cuộc thi viết bài Tuyên truyền “Cán bộ ngành Y tế đổi mới phong cách thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh”

Thực hiện kế hoạch số 2806/KH-SYT.CĐN ngày 02/11/2018 của Sở Y tế Nghệ An kế hoạch tổ chức 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”;

Trung tâm Y tế huyện Quỳ Châu xây dựng kế hoạch tổ chức cuộc thi viết như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU.

##### 1. Mục đích:

Nâng cao nhận thức, sự hiểu biết, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, viên chức ngành Y tế và nhân dân trong việc xây dựng bệnh viện thân thiện và khơi dậy lương tâm, ý thức tự giác, sự đồng cảm chia sẻ cũng như đề cao tình đồng chí, đồng nghiệp và sự tôn vinh của xã hội đối với người thầy thuốc.

Nâng cao đạo đức nghề nghiệp, 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, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền giáo dục, vận động cán bộ, viên chức ngành y tế cùng người bệnh, người nhà người bệnh và cộng đồng xã hội thực hiện tốt văn hóa giao tiếp, ứng xử trong các cơ sở khám chữa bệnh.

Tạo nên phong trào thi đua thực hiện tốt Quy tắc ứng xử trong các cơ sở khám chữa bệnh, đẩy lùi các tiêu cực, góp phần nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, thực hiện tốt hơn nữa nhiệm vụ bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân của Ngành Y tế

##### 2. Yêu cầu

- Tổ chức thi đảm bảo nghiêm túc, trang trọng, tiết kiệm và có hiệu quả tuyên truyền cao.

- 100% các cán bộ tham gia công tác khám, chữa bệnh thuộc trung tâm Y tế đều phải tham gia cuộc thi này.

- Đối với bài thi viết yêu cầu viết tay hoặc đánh máy vi tính, không dùng bản sao, photo copy, khuyến khích các bài thi trình bày đẹp.



## II. ĐỐI TƯỢNG, TIÊU CHUẨN DỰ THI.

### 1. Đối tượng dự thi

- Là cán bộ, viên chức, lao động ngành Y tế tham gia công tác khám, chữa bệnh Trung tâm Y tế và các trạm y tế trên địa bàn huyện Quỳnh Châu.

### 2. Điều kiện tham dự thi:

- Không bị kỷ luật từ năm 2017 đến nay.
- Không có đơn kiện, đơn tố cáo, đang bị cơ quan pháp luật xem xét xử lý.

## III. NỘI DUNG, HÌNH THỨC, THỜI GIAN THI.

### 1. Nội dung:

- Bao gồm các nội dung liên quan đến đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, quy tắc ứng xử, cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp, chất lượng bệnh viện...Do Ban tổ chức quy định, nội dung được kèm theo Kế hoạch này.

- Nội dung bài thi không được sao chép lại của người khác dưới mọi hình thức, Bài dự thi của tác giả phải là các tác phẩm chưa được công bố ở bất kỳ báo, tạp chí, sách....

### 2. Hình thức: Bài thi gồm có 2 phần:

- Phần 1: Câu hỏi trắc nghiệm (4 câu); *Nội dung câu hỏi trắc nghiệm có tệp đính kèm.*

- Phần 2: Bài viết tự luận được viết bằng tiếng Việt với dung lượng khoảng 1.500 từ cỡ chữ 14, font **Time New Roman**. Bài tự luận được viết dưới dạng thơ, văn, ký sự, chuyện ngắn..... Nói lên kết quả và lợi ích của việc đổi mới phong cách thái độ phục vụ tại đơn vị (khoa, phòng). Có thể sử dụng ảnh để minh họa phong phú thêm bài viết (ghi rõ nguồn, tên tác giả của ảnh).

Trang bìa bài dự thi phải ghi rõ đầy đủ họ, tên, tuổi (ngày, tháng, năm sinh), giới tính, nghề nghiệp, thành phần dân tộc, đơn vị công tác, số điện thoại liên hệ.

### 3. Quy định về chấm điểm: (có yêu cầu định hướng trả lời câu hỏi)

- Điểm của các câu hỏi, điểm lẻ được tính với khoảng cách là 0.5.

Tổng số điểm là 100 điểm trong đó, tối đa:

- + Câu hỏi trắc nghiệm: 20 điểm (4 câu mỗi câu 5 điểm)
- + Bài tự luận: 75 điểm
- + Trình bày: 5 điểm (Kèm theo ảnh minh họa).

### 4. Cơ cấu giải thưởng:

- 01 giải nhất, 01 giải nhì, 03 giải ba và 05 giải khuyến khích

- + Giải nhất: 500.000/giải.
- + Giải nhì: 400.000/giải.
- + Giải ba: 300.000/giải.
- + Giải khuyến khích: 200.000/giải.

- Tổng giải thưởng: 2.800.000



## 5. Thời gian thi.

- Cuộc thi bắt đầu từ 15 tháng 11 năm 2018 đến hết ngày 30/11/2018. Chiều thứ 3 ngày 30/11/2018 nộp bài thi tại Hội trường TTYT cho đ/c Lương Thị Loan để tổng hợp gửi Ban giám khảo.

- Từ 1/12/2018 đến 5/12/2018 Ban giám khảo tiến hành chấm bài thi và lựa chọn 01 bài xuất sắc nhất gửi về Sở Y tế trước ngày 10/12/2018 để dự thi cấp tỉnh.

## IV. KINH PHÍ

- Kinh phí tổ chức Hội thi trích từ nguồn kinh phí hoạt động công đoàn.

(Tổng kinh phí dự kiến: 7.500.000)

## V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**1. Công đoàn Trung tâm Y tế:** Tham mưu xây dựng kế hoạch tổ chức Hội thi viết; thành lập Ban chỉ đạo và Ban giám khảo. Ban hành các văn bản liên quan Hội thi, biên soạn bộ đề thi, đáp án, biểu chấm điểm; Hướng dẫn các đơn vị tham gia Hội thi và Quyết định khen thưởng.

**2. Các khoa, phòng, trạm y tế 12 xã, thị trấn:** Yêu cầu 100% các cán bộ phục vụ công tác khám chữa bệnh tham gia Hội thi nghiêm túc (Cán bộ tại TTYT mỗi cán bộ 01 bài, riêng trạm y tế mỗi trạm tối thiểu 03 bài).

### 3. Ban Nội dung:

- Dựa vào các câu hỏi làm làm đáp án để chấm bài thi.

Trên đây là kế hoạch tổ chức Cuộc thi viết Tuyên truyền “Cán bộ ngành Y tế đổi mới phong cách thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh” của Trung tâm Y tế Quỳnh Châu.

Đối với nội dung dự thi Sân khấu hóa, sẽ có kế hoạch cụ thể sau/.

### Nơi nhận:

- CD ngành Y tế; (để báo cáo)
- LDLĐ huyện;
- BGĐ;
- Các khoa, phòng;
- Các trạm y tế;
- Lưu CD, VT.

**KT. GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ GIÁM ĐỐC**  
  
**Vi Văn Thắng**



Phụ lục I

**NỘI DUNG TÀI LIỆU THI VIẾT**

**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”**

*(Ban hành kèm theo QĐ số 6588/QĐ-BYT ngày 31/10/2018 của Bộ Y tế)*

1. Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 4/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh”.
2. Nghị quyết số 20-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về tăng cường công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới.
3. Kế hoạch ban hành kèm theo Quyết định 3638/QĐ-BYT ngày 15/7/2016 của Bộ Y tế về triển khai thực hiện cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”.
4. Chỉ thị 05/CT-TW của Bộ Chính trị về đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.
5. Thông tư 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. <sup>10</sup>





Phụ lục II

CÂU HỎI THI VIẾT

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”

(Ban hành kèm theo QĐ số 6588/QĐ-BYT ngày 31/10/2018 của Bộ Y tế)

I. 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?

(Khoanh tròn vào chữ cái đầu dòng tương thích với phương án lựa chọn)

- A. 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; NLD 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, lễ lối làm việc thông qua hòm thư góp ý.
- F. Tổ 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.





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

(Khoanh tròn vào chữ cái đầu dòng tương thích với phương án lựa chọn)

- A. 4 tiêu chí Xanh, 7 tiêu chí Sạch, 5 tiêu chí Đẹp.
- 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.

**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?

(Khoanh tròn vào chữ cái đầu dòng tương thích với phương án lựa chọn đúng nhất)

- 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, viên 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. Tất cả các đáp án trên.

**Câu 4:** Theo anh/chị, việc 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?

(Khoanh tròn vào chữ cái đầu dòng tương thích với phương án lựa chọn)

- 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 khóa 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.

## II. BÀI VIẾT TỰ LUẬN

Căn cứ vào tình hình thực tế tại đơn vị, Anh/Chị hãy viết cảm nhận của bản thân (không quá 1500 từ), có thể lựa chọn một trong các hình thức văn, thơ, ký sự, truyện ngắn... (không bao gồm các thể loại sân khấu hóa) nói lên kết quả và lợi ích của việc đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh tại đơn vị (khoa, phòng) Anh/Chị công tác. //

