

KẾ HOẠCH

Tiếp tục nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên y tế gắn với thực hiện y đức; đổi mới toàn diện phong cách, tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân, người bệnh, gắn liền với nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ cán bộ y tế

Căn cứ Nghị quyết số 72-NQ/TW ngày 09/9/2025 của Bộ Chính trị về một số giải pháp đột phá, tăng cường bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe Nhân dân;

Căn cứ Nghị quyết số 282/NQ-CP ngày 15/9/2025 của Chính phủ Ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 72-NQ/TW ngày 09/9/2025 của Bộ Chính trị về một số giải pháp đột phá, tăng cường bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe Nhân dân;

Căn cứ Thông tư số 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;

Căn cứ Nghị quyết số 94/NQ-HĐND ngày 09/12/2025 của HĐND tỉnh Gia Lai về Đề án phát triển hệ thống y tế tỉnh đến năm 2030;

Thực hiện Quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 01/01/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai ban hành Chương trình công tác trọng tâm của Ủy ban nhân dân tỉnh trong năm 2026; trong đó thực hiện nhiệm vụ tiếp tục nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên y tế gắn với thực hiện y đức; đổi mới phong cách, tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân, người bệnh gắn với nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ cán bộ y tế; thực hiện tốt mong muốn của Chủ tịch Hồ Chí Minh “Lương y phải như từ mẫu”, nâng cao ý thức tự học tập, rèn luyện y đức, quy tắc ứng xử và kỹ năng giao tiếp, tư vấn người bệnh;

Sở Y tế xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện trong ngành Y tế năm 2026, gồm những nội dung chủ yếu sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục quán triệt và triển khai hiệu quả quan điểm, tư tưởng của Chủ tịch Hồ Chí Minh về y đức: “*Lương y phải như từ mẫu*”, góp phần xây dựng hình ảnh người cán bộ y tế có phẩm chất đạo đức trong sáng, chuyên môn vững vàng, phong cách ứng xử chuẩn mực.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, ý thức tự giác rèn luyện y đức, quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp, tư vấn, chăm sóc người bệnh của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong toàn ngành.

- Gắn việc nâng cao y đức, thái độ phục vụ với nâng cao năng lực chuyên môn, chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và sự hài lòng của người dân, người bệnh.

- 100% cơ sở y tế công lập trực thuộc Sở Y tế triển khai đồng bộ nội dung đổi mới phong cách phục vụ gắn với y đức.

- Trên 95% công chức, viên chức, người lao động y tế được bồi dưỡng, cập nhật kỹ năng giao tiếp - ứng xử, y đức và văn hóa phục vụ.

- Duy trì và cải thiện chỉ số hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh, giảm phản ánh tiêu cực so với năm liền kề.

- 100% phản ánh, kiến nghị của người dân được tiếp nhận, xử lý, phản hồi đúng quy định.

- Mỗi đơn vị y tế xây dựng tối thiểu 01 mô hình cải tiến chất lượng gắn thái độ phục vụ với nâng cao chuyên môn.

2. Yêu cầu

- Triển khai đồng bộ, thường xuyên, liên tục, có trọng tâm, trọng điểm; phù hợp với điều kiện thực tế của từng đơn vị.

- Xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị trong tổ chức thực hiện; gắn kết quả thực hiện với đánh giá, xếp loại tập thể, cá nhân hằng năm.

- Bảo đảm thiết thực, hiệu quả, tránh hình thức; có theo dõi, kiểm tra, đánh giá và báo cáo định kỳ.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

1. Phạm vi: Các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế.

2. Đối tượng: Công chức, viên chức, người lao động đang công tác trong ngành Y tế; người bệnh và người dân sử dụng dịch vụ y tế.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Công tác quán triệt, tuyên truyền

- Tổ chức tuyên truyền sâu rộng, thường xuyên về tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh trong toàn ngành; đặc biệt nhấn mạnh lời dạy của Bác Hồ *“Lương y phải như từ mẫu”*, gắn với trách nhiệm, nghĩa vụ và chuẩn mực đạo đức của người cán bộ y tế trong tình hình mới.

- Quán triệt, phổ biến đầy đủ các quy định về y đức, quy tắc ứng xử của cán bộ y tế; các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công sở, văn hóa bệnh viện; nâng cao ý thức tự giác chấp hành của cán bộ, viên chức, người lao động trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

- Tổ chức sinh hoạt chính trị, chuyên đề về y đức, phong cách Hồ Chí Minh, lời dạy của Chủ tịch Hồ Chí Minh đối với cán bộ y tế; Lồng ghép nội dung nâng

cao tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh, người dân vào các cuộc họp giao ban, sinh hoạt chi bộ, sinh hoạt chuyên môn và các hoạt động của đơn vị; bảo đảm việc tuyên truyền được thực hiện thường xuyên, liên tục, thiết thực và hiệu quả.

- Chuẩn hóa và thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử, văn hóa, tôn trọng người bệnh.

2. Nâng cao y đức, quy tắc ứng xử và kỹ năng giao tiếp

- Tiếp tục rà soát, triển khai đầy đủ, nghiêm túc các nội dung của 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” ban hành kèm theo Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế; bảo đảm việc thực hiện đồng bộ, thường xuyên và hiệu quả tại các cơ sở y tế.

- Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng về kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tư vấn, hướng dẫn người bệnh; kỹ năng xử lý tình huống trong quá trình phục vụ Nhân dân. Các đơn vị chủ động phân loại đối tượng tham gia (bác sĩ, điều dưỡng, hộ lý, viên chức hành chính, nhân viên bảo vệ...), xây dựng kế hoạch cụ thể, chuẩn bị nội dung, chương trình, lựa chọn giảng viên phù hợp với từng nhóm đối tượng.

- Thực hiện nghiêm phương châm giao tiếp thân thiện, tôn trọng, lắng nghe, tận tâm, trách nhiệm; lấy người bệnh làm trung tâm trong mọi hoạt động chuyên môn, coi sự hài lòng của người bệnh và người dân là thước đo chất lượng phục vụ.

- Tiếp tục thực hiện hiệu quả các khẩu hiệu: *“Người bệnh đến đón tiếp niềm nở, người bệnh ở chăm sóc tận tình, người bệnh về dặn dò chu đáo”*, *“Rèn luyện y đức, tinh luyện y thuật”*, với tinh thần *“đặt sức khỏe, tính mạng của người dân lên trên hết, trước hết”*.

- Toàn ngành triển khai đồng bộ các giải pháp hỗ trợ nhằm nâng cao y đức và chất lượng phục vụ, như: xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, giảm thiểu chất thải nhựa theo hướng dẫn của Bộ Y tế; đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin, đổi mới lề lối, tác phong làm việc; rà soát, cải tiến quy trình giải quyết công việc, tạo thuận lợi, giảm phiền hà cho Nhân dân; thực hành tiết kiệm, phòng, chống tham nhũng, lãng phí.

Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh tập trung rà soát, cải cách quy trình xét nghiệm, thăm dò chức năng; thủ tục vào viện, chuyển viện, ra viện (ưu tiên ứng dụng chuyển đổi số); phát lĩnh thuốc, thanh toán viện phí, bảo hiểm y tế; ứng dụng hệ thống phát số khám tự động, bảng số điện tử, hệ thống chỉ dẫn rõ ràng, khoa học; lắp đặt camera giám sát phục vụ công tác kiểm tra, giám sát hoạt động khám bệnh, chữa bệnh, qua đó tạo chuyển biến rõ nét về chất lượng phục vụ người bệnh và người dân.

- Các đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao ban hành quy chế, quy định cụ thể về trách nhiệm và chế tài xử lý vi phạm, lồng ghép vào quy chế hoạt động của đơn vị để tổ chức thực hiện. Đối với các đơn vị không có chức năng

khám bệnh, chữa bệnh, chủ động triển khai các nội dung phù hợp với đặc thù, tình hình thực tế của đơn vị.

3. Gắn y đức với nâng cao năng lực chuyên môn

- Khuyến khích, tạo điều kiện để cán bộ y tế chủ động tự học tập, tự nghiên cứu, thường xuyên cập nhật kiến thức, kỹ thuật mới, tiến bộ khoa học trong lĩnh vực chuyên môn nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao trong công tác khám bệnh, chữa bệnh.

- Đẩy mạnh công tác đào tạo, đào tạo lại, đào tạo liên tục theo quy định; chú trọng nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp, ứng xử và xử lý tình huống trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

- Thực hiện nghiêm các quy trình chuyên môn, quy chế bệnh viện, quy định về đạo đức nghề nghiệp; tăng cường kiểm soát chất lượng khám bệnh, chữa bệnh, bảo đảm an toàn người bệnh, hạn chế tối đa sai sót chuyên môn.

- Gắn kết chặt chẽ giữa thái độ phục vụ và trình độ chuyên môn; xác định chuyên môn vững vàng là nền tảng cốt lõi, thái độ phục vụ tận tâm, chuẩn mực là điều kiện cần để nâng cao hiệu quả chăm sóc sức khỏe nhân dân, góp phần xây dựng hình ảnh người thầy thuốc “vừa hồng, vừa chuyên”.

4. Đổi mới phong cách, tinh thần, thái độ phục vụ

- Rà soát, cải tiến quy trình tiếp đón, hướng dẫn, chăm sóc người bệnh theo hướng đơn giản, thuận tiện, công khai, minh bạch; giảm thủ tục hành chính, hạn chế phiền hà, nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy mạnh chuyển đổi số trong công tác quản lý, khám bệnh, chữa bệnh nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả phục vụ; triển khai các tiện ích như đăng ký, đặt lịch khám trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt, từng bước hình thành quy trình khám chữa bệnh thông minh, giảm thời gian chờ đợi, giảm áp lực cho người bệnh và nhân viên y tế.

- Củng cố và nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận Chăm sóc khách hàng; duy trì và phát huy hiệu quả “Đường dây nóng”, “Hòm thư góp ý” để kịp thời tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân; ưu tiên triển khai các hình thức tiếp nhận phản ánh trên môi trường điện tử, như sử dụng mã QR Code, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong quá trình phản hồi thông tin.

- Xây dựng môi trường làm việc văn minh, thân thiện, chuyên nghiệp; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; đề cao tinh thần trách nhiệm, đoàn kết, hỗ trợ và chia sẻ trong nội bộ đơn vị, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và hình ảnh của ngành Y tế.

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

- Tổ chức triển khai công tác kiểm tra, giám sát định kỳ hằng năm theo kế hoạch và kiểm tra đột xuất khi cần thiết, gắn với việc đánh giá chất lượng hoạt động của các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh; thường xuyên thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh, người dân đối với dịch vụ khám bệnh, chữa

bệnh và dịch vụ y tế theo đúng quy định của Bộ Y tế tại Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 và Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 về hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024–2030.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát việc chấp hành các quy định về y đức, quy tắc ứng xử, kỷ luật, kỷ cương hành chính, tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh của cán bộ, viên chức, người lao động trong các cơ sở y tế.

- Kịp thời biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích, cách làm hay, sáng tạo trong nâng cao y đức, chất lượng phục vụ người bệnh; đồng thời xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm theo quy định của pháp luật và của ngành Y tế, tạo tính răn đe và lan tỏa tích cực trong toàn ngành.

6. Thiết lập hệ thống đo lường sự hài lòng và tăng cường giám sát xã hội

- Chuẩn hóa công cụ, nội dung khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong thu thập ý kiến phản hồi (mã QR, khảo sát điện tử...).

- Duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động đường dây nóng; tổ chức tiếp nhận, xử lý kịp thời phản ánh, kiến nghị của người dân, người bệnh thông qua nhiều kênh (trực tiếp, điện thoại, thư điện tử, nền tảng số) liên quan đến thái độ, chất lượng phục vụ, bảo đảm công khai, minh bạch và đúng quy định.

- Thực hiện công khai, minh bạch kết quả khảo sát hài lòng và các nội dung cải tiến chất lượng trong nội bộ đơn vị; sử dụng kết quả phản hồi làm cơ sở đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh.

7. Cải thiện môi trường làm việc, giảm áp lực cho nhân viên y tế

- Rà soát, sắp xếp, bố trí nhân lực phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và khối lượng công việc; cải thiện điều kiện làm việc, tăng cường các biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn trong cơ sở y tế.

- Quan tâm chăm lo đời sống vật chất, tinh thần; bảo đảm an toàn nghề nghiệp, phòng ngừa rủi ro, bạo hành đối với nhân viên y tế; kịp thời động viên, hỗ trợ nhằm tạo môi trường làm việc ổn định, an toàn và thân thiện.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phân công trách nhiệm

a) Phòng Tổ chức cán bộ Sở Y tế

- Là cơ quan thường trực, đầu mối tham mưu Lãnh đạo Sở hướng dẫn, đôn đốc và tổ chức triển khai Kế hoạch; chủ trì phối hợp với các phòng chuyên môn và các đơn vị liên quan theo dõi, kiểm tra, giám sát việc thực hiện.

- Đề xuất biểu dương các tập thể, cá nhân tiêu biểu; đồng thời tham mưu xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm quy tắc ứng xử và quy định chuyên môn.

b) Phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế

- Hướng dẫn các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh rà soát, chuẩn hóa quy trình chuyên môn gắn với cải tiến thái độ, phong cách phục vụ.

- Phối hợp tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng về y đức, kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho cán bộ, viên chức và người lao động toàn ngành.

- Chỉ đạo lồng ghép việc bảo đảm an toàn người bệnh, kiểm soát nhiễm khuẩn với xây dựng văn hóa phục vụ tại cơ sở y tế.

- Theo dõi, đánh giá việc thực hiện các chỉ số trong Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện liên quan đến sự hài lòng của người bệnh.

c) Phòng Kế hoạch - Tài chính Sở Y tế

- Hướng dẫn các đơn vị lập dự toán, quản lý và sử dụng kinh phí thực hiện Kế hoạch theo đúng quy định pháp luật (nếu có).

- Tham mưu lồng ghép, huy động các nguồn lực hợp pháp từ các chương trình, đề án, dự án để tối ưu hóa nguồn lực triển khai.

d) Văn phòng Sở Y tế

- Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh và các đơn vị truyền thông tổ chức phổ biến sâu rộng nội dung Kế hoạch.

- Kịp thời tuyên truyền, nhân rộng các gương điển hình về y đức; đẩy mạnh phong trào học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh gắn với xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”.

đ) Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế

- Căn cứ Kế hoạch của Sở, xây dựng kế hoạch chi tiết tại đơn vị; chịu trách nhiệm toàn diện trước Giám đốc Sở Y tế về kết quả thực hiện.

- Tổ chức tập huấn nội bộ về kỹ năng giao tiếp; rà soát, cải tiến các quy trình phục vụ tại khoa khám bệnh và các khoa lâm sàng.

- Triển khai ít nhất 01 mô hình cải tiến chất lượng về thái độ phục vụ gắn với chuyên môn.

- Duy trì tiếp nhận và xử lý kịp thời các phản ánh qua đường dây nóng, hòm thư góp ý; định kỳ khảo sát sự hài lòng của người bệnh.

2. Tiến độ thực hiện năm 2026

- Tháng 01/2026: Sở Y tế ban hành Kế hoạch; các đơn vị hoàn thành việc xây dựng kế hoạch chi tiết và triển khai quán triệt đến toàn thể nhân viên.

- Quý I - Quý II/2026: Tập trung đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng; chuẩn hóa các quy trình chuyên môn; triển khai khảo sát hài lòng người bệnh làm cơ sở theo dõi, đánh giá.

- Quý III/2026: Tổ chức các đợt kiểm tra, giám sát chuyên đề; sơ kết đánh giá kết quả thực hiện 06 tháng đầu năm.

- Quý IV/2026: Tổng kết, đánh giá kết quả cả năm; bình xét thi đua, khen thưởng; đề xuất nhiệm vụ và giải pháp cho giai đoạn tiếp theo.

3. Chế độ báo cáo

Các đơn vị thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về Sở Y tế (qua Phòng Tổ chức cán bộ) như sau:

- Báo cáo 6 tháng: Trước ngày 20/5/2026.
- Báo cáo năm: Trước ngày 15/11/2026.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các đơn vị kịp thời báo cáo bằng văn bản về Sở Y tế để được hướng dẫn, điều chỉnh phù hợp./. 

Nơi nhận:

- Bộ Y tế;
- UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Các phòng, VP Sở;
- Trang TTĐT Sở Y tế;
- Lưu: VT, TCCB.

GIÁM ĐỐC



Lê Quang Hùng