

Số: /KH-TTYT

Thuận Bắc, ngày tháng 02 năm 2026

KẾ HOẠCH

Nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức cho viên chức và người lao động Trung tâm Y tế khu vực Thuận Bắc năm 2026

Căn cứ Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế.

Trung tâm Y tế khu vực Thuận Bắc xây dựng kế hoạch nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức cho viên chức và người lao động năm 2026 như sau:

I. MỤC TIÊU

Nâng cao nhận thức và tổ chức thực hiện tốt các quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế.

II. NỘI DUNG

1. Ứng xử của viên chức y tế khi thi hành công vụ, nhiệm vụ được giao

- Thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về nghĩa vụ của viên chức.
- Có đạo đức, nhân cách và lối sống lành mạnh, trong sáng của người thầy thuốc theo quan điểm cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư.
- Có ý thức tổ chức kỷ luật; thực hiện đúng quy trình chuyên môn, nghiệp vụ, nội quy, quy chế làm việc của ngành, của đơn vị.
- Học tập thường xuyên nhằm nâng cao trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ, đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp, ứng xử.
- Phục tùng và chấp hành nhiệm vụ được giao; chủ động, chịu trách nhiệm trong công việc.
- Đóng góp ý kiến trong hoạt động, điều hành của đơn vị nhằm bảo đảm thực hiện công vụ, nhiệm vụ được giao đạt hiệu quả.
- Giữ uy tín, danh dự cho đơn vị, cho lãnh đạo và đồng nghiệp.
- Mặc trang phục, đeo thẻ viên chức đúng quy định.
- Không được trốn tránh trách nhiệm, thoái thác công việc hoặc nhiệm vụ được giao.

- Không được lạm dụng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao và danh tiếng của cơ quan, đơn vị để giải quyết công việc cá nhân; tự đề cao vai trò của bản thân để vụ lợi.

- Không phân biệt đối xử về dân tộc, nam nữ, các thành phần xã hội, tín ngưỡng, tôn giáo dưới mọi hình thức.

2. Ứng xử của viên chức y tế đối với đồng nghiệp

- Trung thực, chân thành, đoàn kết, có tinh thần hợp tác, chia sẻ trách nhiệm, giúp đỡ lẫn nhau.

- Tự phê bình và phê bình khách quan, nghiêm túc, thẳng thắn, mang tính xây dựng.

- Tôn trọng và lắng nghe ý kiến của đồng nghiệp; phối hợp, trao đổi kinh nghiệm, học hỏi lẫn nhau trong thi hành công vụ, nhiệm vụ được giao.

- Phát hiện viên chức trong đơn vị thực hiện không nghiêm túc các quy định của pháp luật về nghĩa vụ của viên chức và phản ánh đến cấp có thẩm quyền, đồng thời chịu trách nhiệm cá nhân về những phản ánh đó.

- Không được né tránh, đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp; bè phái, chia rẽ nội bộ, cục bộ địa phương.

3. Ứng xử của viên chức y tế đối với đơn vị, tổ chức, cá nhân

- Lịch sự, hòa nhã, văn minh khi giao dịch trực tiếp hoặc gián tiếp qua các phương tiện thông tin.

- Bảo đảm thông tin trao đổi đúng với nội dung công việc mà cơ quan, tổ chức, công dân cần hướng dẫn, trả lời.

- Tuyên truyền, hướng dẫn người dân chấp hành nghiêm nội quy đơn vị, quy trình, quy định về chuyên môn, nghiệp vụ.

- Giữ gìn bí mật thông tin liên quan đến bí mật nhà nước, bí mật cơ quan, bí mật cá nhân theo quy định của pháp luật.

- Không được cửa quyền, hách dịch, sách nhiễu, trì hoãn, thờ ơ, gây khó khăn đối với tổ chức, cá nhân.

- Không cố ý kéo dài thời gian khi thi hành công vụ, nhiệm vụ liên quan đến cơ quan, tổ chức, cá nhân.

- Không được có thái độ, gợi ý nhận tiền, quà biếu của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

4. Ứng xử của viên chức y tế trong cơ sở khám bệnh, chữa bệnh

a) Thực hiện nghiêm túc 12 Điều y đức

- Chăm sóc sức khoẻ cho mọi người là nghề cao quý. Khi đã tự nguyện đứng trong hàng ngũ y tế phải nghiêm túc thực hiện lời dạy của Bác Hồ. Phải có lương tâm và trách nhiệm cao, hết lòng yêu nghề, luôn rèn luyện nâng cao phẩm chất đạo đức của thầy thuốc. Không ngừng học tập và tích cực nghiên cứu khoa học để nâng cao trình độ chuyên môn. Sẵn sàng vượt qua mọi khó khăn gian khổ vì sự nghiệp chăm sóc và bảo vệ sức khoẻ nhân dân. Tôn trọng pháp luật và thực hiện nghiêm túc các quy chế chuyên môn.

- Tôn trọng quyền được khám bệnh, chữa bệnh của nhân dân. Tôn trọng những bí mật riêng tư của người bệnh; khi thăm khám, chăm sóc cần bảo đảm kín đáo và lịch sự. Quan tâm đến những người bệnh trong diện chính sách ưu đãi xã hội. Không được phân biệt đối xử với người bệnh. Không được có thái độ ban ơn, lạm dụng nghề nghiệp và gây phiền hà cho người bệnh. Phải trung thực khi thanh toán các chi phí khám bệnh, chữa bệnh.

- Khi tiếp xúc với người bệnh và gia đình họ, luôn có thái độ niềm nở, tận tình; trang phục phải chỉnh tề, sạch sẽ để tạo niềm tin cho người bệnh. Phải giải thích tình hình bệnh tật cho người bệnh và gia đình họ hiểu để cùng hợp tác điều trị; phổ biến cho họ về chế độ, chính sách, quyền lợi và nghĩa vụ của người bệnh; động viên an ủi, khuyến khích người bệnh điều trị, tập luyện để chóng hồi phục. Trong trường hợp bệnh nặng hoặc tiên lượng xấu cũng phải hết lòng cứu chữa và chăm sóc đến cùng, đồng thời thông báo cho gia đình người bệnh biết.

- Khi cấp cứu phải khẩn trương chẩn đoán, xử trí kịp thời không được đùn đẩy người bệnh.

- Kê đơn phải phù hợp với chẩn đoán và bảo đảm sử dụng thuốc hợp lý an toàn; không vì lợi ích cá nhân mà giao cho người bệnh thuốc kém phẩm chất, thuốc không đúng với yêu cầu và mức độ bệnh.

- Không được rời bỏ vị trí trong khi làm nhiệm vụ, theo dõi và xử trí kịp thời các diễn biến của người bệnh.

- Khi người bệnh ra viện phải dặn dò chu đáo, hướng dẫn họ tiếp tục điều trị, tự chăm sóc và giữ gìn sức khoẻ.

- Khi người bệnh tử vong, phải thông cảm sâu sắc, chia buồn và hướng dẫn, giúp đỡ gia đình họ làm các thủ tục cần thiết.

- Thật thà, đoàn kết tôn trọng đồng nghiệp, kính trọng các bậc thầy, sẵn sàng truyền thụ kiến thức, học hỏi kinh nghiệm, giúp đỡ lẫn nhau.

- Khi bản thân có thiếu sót, phải tự giác nhận trách nhiệm về mình không đổ lỗi cho đồng nghiệp, cho tuyến trước.

- Hăng hái tham gia công tác tuyên truyền giáo dục sức khỏe, phòng chống dịch bệnh, cứu chữa người bị nạn, ốm đau tại cộng đồng; gương mẫu thực hiện nếp sống vệ sinh, giữ gìn môi trường trong sạch.

b) Những việc phải làm đối với người đến khám bệnh

- Niềm nở đón tiếp, tận tình hướng dẫn các thủ tục cần thiết.
- Sơ bộ phân loại người bệnh, sắp xếp khám bệnh theo thứ tự và đối tượng ưu tiên theo quy định.
- Bảo đảm kín đáo, tôn trọng người bệnh khi khám bệnh; thông báo và giải thích tình hình sức khỏe hay tình trạng bệnh cho người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh biết.
- Khám bệnh, chỉ định xét nghiệm, kê đơn phù hợp với tình trạng bệnh và khả năng chi trả của người bệnh.
- Hướng dẫn, dặn dò người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh về sử dụng thuốc theo đơn, chế độ chăm sóc, theo dõi diễn biến bệnh và hẹn khám lại khi cần thiết đối với người bệnh điều trị ngoại trú;
- Hỗ trợ người bệnh nhanh chóng hoàn thiện các thủ tục nhập viện khi có chỉ định.

c) Những việc không được làm

- Không tuân thủ quy chế chuyên môn khi thi hành nhiệm vụ.
- Lạm dụng nghề nghiệp để thu lợi trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh.
- Gây khó khăn, thờ ơ đối với người bệnh, người đại diện hợp pháp của người bệnh.

5. Ứng xử của lãnh đạo, quản lý cơ sở y tế

- Phân công công việc cho từng viên chức trong đơn vị công khai, hợp lý, phù hợp với nhiệm vụ và năng lực chuyên môn của từng viên chức theo quy định của pháp luật.
- Đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công vụ, nhiệm vụ, đạo đức nghề nghiệp, giao tiếp ứng xử của viên chức thuộc thẩm quyền quản lý; khen thưởng kịp thời viên chức có thành tích, xử lý kỷ luật nghiêm, khách quan đối với viên chức vi phạm theo quy định của pháp luật.
- Nắm chắc nhân thân, tâm tư, nguyện vọng của viên chức để có cách thức sử dụng, điều hành phù hợp với từng đối tượng nhằm phát huy khả năng, kinh nghiệm, tính sáng tạo, chủ động của từng cá nhân trong việc thực thi công vụ, nhiệm vụ được giao.

- Thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, tạo điều kiện trong học tập, nâng cao trình độ và phát huy tư duy sáng tạo, sáng kiến của từng viên chức.

- Tôn trọng, tạo niềm tin cho viên chức khi giao nhiệm vụ; có kế hoạch theo dõi, kiểm tra, tạo thuận lợi để viên chức thực hiện tốt nhiệm vụ, công vụ.

- Lắng nghe ý kiến phản ánh của viên chức; bảo vệ danh dự, quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của viên chức thuộc đơn vị quản lý.

- Xây dựng, giữ gìn sự đoàn kết và môi trường văn hóa trong đơn vị.

- Không được chuyên quyền, độc đoán, gia trưởng, xem thường cấp dưới, không gương mẫu, nói không đi đôi với làm.

- Không khen thưởng, xử lý hành vi vi phạm thiếu khách quan.

- Không cản trở, xử lý không đúng quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo; tiết lộ họ tên, địa chỉ, bút tích hoặc các thông tin khác về người tố cáo.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Phòng Tổ chức - Hành chính & Điều dưỡng hàng năm xây dựng Kế hoạch nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức cho viên chức hằng năm gửi các khoa, phòng và các trạm Y tế.

Thường xuyên kiểm tra cách ứng xử của nhân viên đơn vị và định kỳ lấy phiếu khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức cho viên chức và người lao động Trung tâm Y tế khu vực Thuận Bắc năm 2026. Đề nghị các khoa, phòng và các Trạm Y tế nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Các khoa, phòng;
- Các Trạm Y tế;
- Lưu: VT, TCHC&ĐD.

GIÁM ĐỐC

Lê Thành Thoại