

Số : /QĐ-TTYT

Vân Canh, ngày

tháng 4 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về giao tiếp ứng xử của viên chức, người lao động tại
Trung tâm Y tế huyện Vân Canh**

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN VÂN CANH

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 về 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 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”;

Căn cứ Quyết định số 2699/QĐ-UBND ngày 22/8/2022 của UBND tỉnh quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Y tế huyện Vân Canh;

Căn cứ Kế hoạch số 35/KH-SYT ngày 07 tháng 3 năm 2024 của Sở Y tế Bình Định về “Kế hoạch tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử và mô hình giao tiếp AIDET cho nhân viên y tế, người lao động tại các cơ sở y tế trên địa bàn tỉnh Bình Định năm 2024”;

Theo đề nghị của Phòng Tổ chức - Hành chính thuộc Trung tâm Y tế huyện Vân Canh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về giao tiếp ứng xử của viên chức, người lao động tại Trung tâm Y tế huyện Vân Canh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng các khoa, phòng, trạm Y tế và viên chức, người lao động thuộc Trung tâm Y tế huyện Vân Canh căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Đảng ủy TTYT;
- Lãnh đạo TTYT;
- Công đoàn cơ sở TTYT;
- Đoàn Thanh niên TTYT;
- Lưu: VT, TC-HC.

GIÁM ĐỐC

Lang Đình Bính

QUY ĐỊNH

Về giao tiếp ứng xử của viên chức, người lao động tại Trung tâm Y tế huyện Vân Canh

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TTYT ngày tháng 4 năm 2024 của
Giám đốc Trung tâm Y tế huyện Vân Canh)

CHƯƠNG I

NỘI DUNG QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 1. Ứng xử của viên chức, người lao động khi thi hành công vụ, nhiệm vụ được giao

1. Những việc phải làm:

a) Thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về nghĩa vụ của viên chức.

b) 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.

c) 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 Trung tâm.

d) Học tập thường xuyên nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

đ) Phục tùng và chấp hành nhiệm vụ được giao; chủ động, chịu trách nhiệm trong công việc.

e) 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.

g) Giữ uy tín, danh dự cho đơn vị, cho lãnh đạo và đồng nghiệp.

h) Mặc trang phục, đeo thẻ viên chức đúng quy định; đeo phù hiệu của các lĩnh vực đã được pháp luật quy định (nếu có).

2. Những việc không được làm:

a) Trốn tránh trách nhiệm, thoái thác công việc hoặc nhiệm vụ được giao.

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

c) Phân biệt đối xử về dân tộc, nam nữ, các thành phần xã hội, tín ngưỡng, tôn giáo dưới mọi hình thức.

Điều 2. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử của lãnh đạo, quản lý với nhân viên

1. Những việc phải làm:

a) Phân công công việc cho từng nhân viên trong đơn vị công khai, hợp lý, phù hợp với nhiệm vụ và năng lực chuyên môn của từng cá nhân theo quy định của pháp luật.

b) Đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, đạo đức nghề nghiệp, giao tiếp ứng xử của nhân viên thuộc thẩm quyền quản lý; khen thưởng kịp thời cá nhân có thành tích; xử lý kỷ luật nghiêm, khách quan đối với cá nhân vi phạm theo quy định của pháp luật.

c) Nắm được tâm tư, nguyện vọng của nhân viên 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.

d) 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 cá nhân.

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

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

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

2. Những việc không được làm:

a) Chuyên quyền, độc đoán, gia trưởng, xem thường cấp dưới, không gương mẫu, nói không đi đôi với làm.

b) Khen thưởng, xử lý hành vi vi phạm thiếu khách quan.

c) 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.

d) Những việc liên quan đến sản xuất, kinh doanh, mua sắm, công tác nhân sự quy định tại Luật phòng, chống tham nhũng, Luật thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và những việc khác theo quy định của pháp luật và của cơ quan có thẩm quyền ban hành.

Điều 3. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử của nhân viên với cấp trên

1. Những việc nên làm:

a) Tôn trọng vị thế, tự hào và bảo vệ uy tín của cấp trên.

b) Chấp hành mệnh lệnh và sự phân công công việc của cấp trên.

c) Cần mạnh dạn bày tỏ ý kiến cá nhân hoặc các kiến nghị, đề xuất trước khi lãnh đạo quyết định các vấn đề liên quan đến bản thân và đơn vị.

d) Chia sẻ với cấp trên khi đơn vị đạt thành tích tốt; cảm thông và nỗ lực hoàn thành tốt các công việc được giao để thiết thực giúp cấp trên và đơn vị khi gặp khó khăn.

đ) Chủ động và thường xuyên báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công việc với cấp trên; khi gặp khó khăn, vướng mắc cần báo cáo để xin ý kiến giải quyết của cấp trên.

e) Khi được cấp trên khen hoặc đánh giá tốt, cần cảm ơn và cố gắng nỗ lực để đạt kết quả cao hơn; nếu công việc do nhiều người cùng hoàn thành tốt cần chia sẻ lời khen của cấp trên cho đồng nghiệp.

g) Khi có sai sót trong công việc, bị cấp trên phê bình, nhắc nhở, không nên vội vàng đẩy trách nhiệm cho người khác, hãy tìm cách nhanh chóng khắc phục hậu quả và cố gắng không để tái diễn lần sau.

h) Ứng xử đúng mực với cấp trên, phân biệt rạch ròi quan hệ công tư trong khi làm việc.

2. Những việc không nên làm:

a) Coi thường, thiếu tôn trọng cấp trên.

b) E dè, sợ sệt cấp trên hoặc sùng bái cấp trên quá mức, nịnh nọt cấp trên.

c) Khi báo cáo công việc, nội dung truyền đạt không rõ ràng, thông tin không rõ ràng, thiếu chính xác.

d) Báo cáo vượt cấp hoặc báo cáo cấp trên những việc vụn vặt không cần thiết.

đ) Nói xấu người khác với cấp trên.

e) Không tuân thủ nguyên tắc giao tiếp của cơ quan, đơn vị.

Điều 4. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp

1. Những việc nên làm:

a) Tôn trọng đồng nghiệp; có ý thức học hỏi những đồng nghiệp giỏi và có nhiều kinh nghiệm trong chuyên môn, nghiệp vụ, có đạo đức, lối sống tốt đẹp. Chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm cho đồng nghiệp trẻ/mới.

b) Tương trợ, hợp tác, giúp đỡ đồng nghiệp trong công việc và cuộc sống.

c) Biết cảm ơn khi được đồng nghiệp giúp đỡ, biết xin lỗi khi sai sót hoặc vô tình làm đồng nghiệp tổn thương.

d) Chân thành khen ngợi những ưu điểm của đồng nghiệp một cách tự nhiên, không tăng bốc, xu nịnh; góp ý những hạn chế bằng thiện chí; thi đua với đồng nghiệp một cách lành mạnh vì mục đích chung của bộ phận, đơn vị; tránh đố kỵ, ganh tỵ, hoặc gây khó khăn cho đồng nghiệp.

đ) Phân biệt rõ việc công, việc tư trong quan hệ với đồng nghiệp.

2. Những việc không nên làm:

- a) Thiếu sự tự tin, thiện chí khi giao tiếp với đồng nghiệp.
- b) Không tôn trọng người khác: sử dụng ngôn ngữ lời nói làm tổn thương người khác; nói xấu đồng nghiệp sau lưng.
- c) Trang phục không phù hợp với công việc và thiếu hòa đồng.
- d) Lôi kéo, tạo bè phái ở đơn vị.
- đ) Tò mò về đời tư, dựng chuyện để gây ảnh hưởng xấu cho đồng nghiệp; quan hệ nam nữ không lành mạnh...

Điều 5. Quy tắc giao tiếp của nhân viên y tế với người bệnh, thân nhân người bệnh

1. Những việc phải làm

- a) Mặc trang phục y tế đúng quy định. Đeo bảng tên, chức danh theo quy định.
- b) Tư thế, tác phong, cử chỉ nghiêm túc, lịch sự.
- c) Thái độ niềm nở, hòa nhã, khiêm tốn, tôn trọng người bệnh và thân nhân người bệnh.
- d) Sử dụng ngôn ngữ chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc.
- đ) Thực hiện mô hình giao tiếp AIDET trong quá trình khám, điều trị và chăm sóc người bệnh tại Bệnh viện:
 - + A (Acknowledge): Chào hỏi, tạo mối quan hệ cởi mở.
 - + I (Introduce): Tự giới thiệu.
 - + D (Duration): Thông tin về thời gian chờ, thời gian điều trị, thủ thuật, phẫu thuật....
 - + E (Explanation): Giải thích về bệnh tật, các phương pháp điều trị, tai biến biến/biến chứng có thể xảy ra, dinh dưỡng...các thắc mắc của người bệnh và người nhà.
 - + T (Thank you): Cảm ơn vì sự hợp tác của người bệnh và người nhà.... (Áp dụng linh hoạt và phù hợp tình huống).

2. Những việc không được làm:

- a) Làm việc riêng, đeo tai nghe, mở nhạc, nghe nhạc, chơi điện tử và sử dụng các thiết bị giải trí cá nhân trong giờ làm việc và lúc giao tiếp với người bệnh/người nhà.
- b) Có thái độ hoặc hành vi cửa quyền, hách dịch, nhũn nhẽ, hạo hạo, sách người bệnh, gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người bệnh hoặc người nhà.
- c) Thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, vướng mắc của người bệnh và người nhà.

Điều 6. Giao tiếp, ứng xử với khách đến giao dịch

a) Tất cả những người đến giao dịch làm việc, trao đổi công việc đều là khách quý của Trung tâm Y tế huyện Vân Canh, cần được tôn trọng.

b) Lãnh đạo bộ phận, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp, đón khách cần chu đáo, tận tình hướng dẫn các thủ tục và tạo cho khách những điều kiện thuận lợi trong quá trình làm việc tại các khoa, phòng thuộc Trung tâm Y tế huyện Vân Canh.

c) Việc đón, tiếp, đãi và tiễn khách cần được thực hiện theo đúng quy định về nghi thức lễ tân của Nhà nước và của ngành Y tế. Trường hợp đặc biệt cần có sự đồng ý của lãnh đạo đơn vị.

d) Khi hẹn làm việc với khách và đối tác, lãnh đạo, viên chức, người lao động được phân công cần đảm bảo đúng giờ; nếu vì lý do nào đó để khách đợi quá 5 phút thì cần chủ động xin lỗi, giải thích nguyên nhân và cử người thay mình tiếp khách trong thời gian chờ đợi.

đ) Khi trao đổi công việc hoặc làm việc với khách và đối tác, viên chức, người lao động cần có thái độ thân tình, cởi mở; biết làm chủ cảm xúc khi gặp khách có tâm trạng bức xúc, lời nói hoặc hành vi nóng nảy, khiếm nhã; biết giữ giới hạn trong quan hệ với khách để không làm ảnh hưởng đến hình ảnh và uy tín của bản thân, đơn vị.

e) Trong khi làm việc với các cơ quan, đơn vị có liên quan, với đối tác, khách hàng, nếu gặp vấn đề khó giải quyết hoặc ngoài thẩm quyền cho phép, cần khéo léo từ chối hoặc xin phép được báo cáo lại với cấp trên để xin ý kiến.

g) Không lợi dụng công việc chung để gây phiền nhiễu, nhằm vòi vĩnh, nhận tiền hoặc quà của các bộ phận, đơn vị trong đơn vị và với khách, đối tác.

h) Khi kết thúc công việc, cần cảm ơn, tiễn khách chu đáo và lịch sự; có thể tặng quà lưu niệm hoặc đặc sản địa phương. Nếu khách ở xa, cần liên lạc để biết khách đã về đến nơi an toàn và bày tỏ mong muốn được tiếp tục hợp tác trong thời gian tới.

Chương II

KHEN THƯỞNG, XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 7. Khen thưởng

1. Tập thể, cá nhân thực hiện tốt các quy định của Quy định này sẽ được khen thưởng theo quy định của Luật thi đua, khen thưởng và Quy chế thi đua, khen thưởng của Trung tâm Y tế huyện Vân Canh;

2. Các hình thức khen thưởng do Giám đốc Trung tâm Y tế huyện Vân Canh quyết định:

a) Biểu dương tập thể, cá nhân trước toàn thể đơn vị;

- b) Tặng thưởng thi đua theo phân loại lao động hàng tháng;
- c) Xếp loại hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong tiêu chí đánh giá, xếp loại viên chức, người lao động cuối năm;
- d) Các hình thức khen thưởng phù hợp khác theo Quy chế thi đua khen thưởng của Trung tâm Y tế huyện Vân Canh.

Điều 8. Xử lý vi phạm

1. Tập thể, cá nhân vi phạm Quy định này, tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật đối với viên chức, người lao động đơn vị.
2. Những hình thức xử lý vi phạm do Giám đốc Trung tâm Y tế quyết định:
 - a) Phê bình, nhắc nhở trước cuộc họp giao ban hàng tháng của Trung tâm Y tế;
 - b) Hạ bậc xếp loại thi đua theo phân loại lao động hàng tháng, năm;
 - c) Điều chuyển vị trí công tác;
 - d) Xếp loại không hoàn thành nhiệm vụ trong tiêu chí đánh giá, xếp loại viên chức, người lao động cuối năm;
 - đ) Không xét các danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng cho tập thể, cá nhân vi phạm;
 - e) Xem xét xử lý kỷ luật theo quy định.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 9. Tổ chức thực hiện

1. Trưởng các khoa, phòng, trạm y tế có trách nhiệm triển khai thực hiện Quy định này đến viên chức, người lao động thuộc quyền quản lý. Kịp thời phản ánh cho lãnh đạo Trung tâm Y tế những khó khăn vướng mắc trong quá trình thực hiện.
2. Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính, Kế hoạch - Nghiệp vụ - Điều dưỡng, kiểm tra việc thực hiện Quy định này trong toàn Trung tâm. Định kỳ, đột xuất báo cáo Giám đốc Trung tâm về việc thực hiện Quy định này để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.