

Số: /KH-SYT

Cà Mau, ngày tháng 6 năm 2026

KẾ HOẠCH

Thực hiện đổi mới phong cách phục vụ, nâng cao y đức và năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế trên địa bàn tỉnh Cà Mau

Thực hiện Kế hoạch số 0189/KH-UBND ngày 11/11/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về thực hiện Nghị quyết số 282/NQ-CP ngày 15/9/2025 của Chính phủ và Chương trình hành động số 04-CTr/TU ngày 31/11/2025 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về 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; Sở Y tế xây dựng Kế hoạch thực hiện đổi mới phong cách phục vụ, nâng cao y đức và năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế trên địa bàn tỉnh Cà Mau như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục đổi mới toàn diện phong cách, tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân, người bệnh của đội ngũ công chức, viên chức, người lao động ngành y tế; xây dựng hình ảnh người cán bộ y tế tận tâm, trách nhiệm, chuyên nghiệp.
- Nâng cao y đức, ý thức chấp hành pháp luật, trách nhiệm nghề nghiệp, thực hiện tốt lời dạy của Chủ tịch Hồ Chí Minh: “Lương y phải như từ mẫu”.
- Nâng cao năng lực chuyên môn, chất lượng khám bệnh, chữa bệnh, chất lượng dịch vụ y tế và sự hài lòng của người dân.
- Đổi mới và tăng cường giáo dục y đức, kiến thức pháp luật trong đào tạo, bồi dưỡng, đào tạo liên tục đối với đội ngũ nhân viên y tế.
- Xây dựng môi trường làm việc văn minh, thân thiện, lấy người bệnh làm trung tâm phục vụ.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai phải đồng bộ, thường xuyên, liên tục và phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị.
- Người đứng đầu các đơn vị chịu trách nhiệm trực tiếp về kết quả thực hiện tại đơn vị.
- Gắn việc thực hiện kế hoạch với công tác thi đua, khen thưởng, đánh giá chất lượng viên chức, người lao động và đánh giá chất lượng bệnh viện hằng năm.
- Bảo đảm tính thiết thực, hiệu quả, tránh hình thức.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Tiếp tục nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế; xây dựng đội ngũ công chức, viên chức, người lao động ngành Y tế tỉnh Cà Mau có phẩm chất đạo đức tốt, trình độ chuyên môn vững vàng, tinh thần trách nhiệm cao, thái độ phục vụ tận tình, chuyên nghiệp; thực hiện tốt lời dạy của Chủ tịch Hồ Chí Minh “Lương y phải như từ mẫu”, đáp ứng yêu cầu bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe Nhân dân trong tình hình mới.

2. Mục tiêu cụ thể

- 100% cơ sở khám bệnh, chữa bệnh công lập triển khai các hoạt động giáo dục y đức, quy tắc ứng xử và nâng cao năng lực chuyên môn cho viên chức, người lao động.

- 100% viên chức, người lao động được phổ biến, quán triệt các quy định về y đức, quy tắc ứng xử và kiến thức pháp luật liên quan đến lĩnh vực y tế.

- 100% cơ sở khám bệnh, chữa bệnh công lập duy trì hoạt động tiếp nhận và xử lý phản ánh của người dân thông qua đường dây nóng, hòm thư góp ý và các hình thức phù hợp khác.

- 100% cơ sở khám bệnh, chữa bệnh công lập tổ chức hoặc lồng ghép các hoạt động nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tư vấn và chăm sóc người bệnh cho nhân viên y tế.

- Phần đầu 100% viên chức, người lao động thuộc đối tượng đào tạo liên tục hoàn thành việc cập nhật kiến thức chuyên môn theo quy định của Bộ Y tế.

- Phần đầu duy trì tỷ lệ hài lòng của người bệnh và người dân đối với dịch vụ y tế đạt từ 90% trở lên.

III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Giáo dục chính trị tư tưởng, y đức và học tập, làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh

- Tiếp tục quán triệt, triển khai thực hiện Chỉ thị số 05-CT/TW của Bộ Chính trị và các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh về học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.

- Tăng cường giáo dục chính trị tư tưởng, nâng cao nhận thức về vai trò, trách nhiệm của người cán bộ y tế trong công tác chăm sóc sức khỏe Nhân dân.

- Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, sinh hoạt chuyên đề về y đức, đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công sở.

- Xây dựng và nhân rộng các mô hình, gương điển hình tiên tiến trong thực hiện lời dạy “Lương y phải như từ mẫu”.

- Đưa nội dung rèn luyện y đức vào tiêu chí đánh giá, xếp loại viên chức và người lao động hằng năm.

2. Nâng cao kiến thức pháp luật, đạo đức nghề nghiệp, quy tắc ứng xử trong hoạt động nghề nghiệp

- Tổ chức phổ biến, cập nhật các quy định của pháp luật về khám bệnh, chữa bệnh, viên chức, phòng chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và các quy định có liên quan.
- Lòng ghép nội dung giáo dục y đức, quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp, trách nhiệm nghề nghiệp trong các chương trình đào tạo, đào tạo lại, đào tạo liên tục và tập huấn chuyên môn.
- Tăng cường tuyên truyền các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động ngành y tế.
- Tổ chức các cuộc thi, hội thi, tọa đàm, sinh hoạt chuyên đề về y đức, pháp luật và văn hóa ứng xử trong ngành y tế.
- Kịp thời biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân thực hiện tốt; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm quy định về đạo đức nghề nghiệp và quy tắc ứng xử.

3. Nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tư vấn và chăm sóc người bệnh

- Tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tư vấn, hướng dẫn người bệnh cho đội ngũ nhân viên y tế.
- Thực hiện nghiêm quy trình tiếp đón, hướng dẫn, hỗ trợ người bệnh và thân nhân người bệnh.
- Xây dựng môi trường y tế thân thiện, văn minh, an toàn, lấy người bệnh làm trung tâm phục vụ.
- Duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động đường dây nóng, hòm thư góp ý; tiếp nhận, xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân.
- Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh, người dân và sử dụng kết quả khảo sát để cải tiến chất lượng phục vụ.

4. Nâng cao năng lực chuyên môn, chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và nghiên cứu khoa học

- Xây dựng kế hoạch đào tạo, đào tạo lại, đào tạo liên tục cho đội ngũ nhân viên y tế theo nhu cầu vị trí việc làm.
- Tăng cường sinh hoạt chuyên môn, hội chẩn, chuyển giao kỹ thuật, cập nhật kiến thức y khoa.
- Đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ, chuyển đổi số và trí tuệ nhân tạo trong hoạt động chuyên môn.
- Khuyến khích nghiên cứu khoa học, sáng kiến cải tiến kỹ thuật, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế.
- Tăng cường đào tạo chuyên sâu đối với các chuyên ngành còn thiếu nhân lực và các lĩnh vực kỹ thuật cao.
- Tăng cường công tác quản lý chất lượng bệnh viện, bảo đảm an toàn người bệnh và không ngừng nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh.

5. Tăng cường kiểm tra, giám sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh và trách nhiệm người đứng đầu

- Tăng cường kiểm tra việc thực hiện quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công sở tại các đơn vị.
- Kiểm tra việc thực hiện các quy định chuyên môn, quy trình kỹ thuật và các quy định của pháp luật trong hoạt động y tế.
- Định kỳ đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch gắn với công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số.
- Gắn trách nhiệm của người đứng đầu với kết quả thực hiện y đức, chất lượng chuyên môn và sự hài lòng của người bệnh.
- Lấy kết quả thực hiện kế hoạch làm một trong các tiêu chí đánh giá, xếp loại tập thể, cá nhân hằng năm.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện kế hoạch được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành, nguồn thu hợp pháp của đơn vị và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tổ chức cán bộ

- Chủ trì tổ chức tuyên truyền, quán triệt các quy định về đạo đức nghề nghiệp, quy tắc ứng xử, văn hóa công sở, thực hiện lời dạy của Chủ tịch Hồ Chí Minh “Lương y phải như từ mẫu”.
- Tham mưu tổ chức các lớp bồi dưỡng về y đức, đạo đức công vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho công chức, viên chức, người lao động ngành y tế.
- Phối hợp kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định về đạo đức nghề nghiệp, quy tắc ứng xử tại các đơn vị trực thuộc.
- Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện Kế hoạch; tham mưu sơ kết, tổng kết và báo cáo theo quy định.

2. Phòng Nghiệp vụ

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị trực thuộc triển khai các hoạt động nâng cao năng lực chuyên môn, chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và chăm sóc sức khỏe Nhân dân.
- Lồng ghép nội dung giáo dục y đức, kiến thức pháp luật, quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp và tư vấn người bệnh trong các chương trình đào tạo, tập huấn, đào tạo liên tục của ngành.
- Chỉ đạo các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh thực hiện tốt công tác tư vấn, hướng dẫn, giao tiếp với người bệnh và thân nhân người bệnh.
- Theo dõi, đánh giá việc thực hiện các tiêu chí chất lượng bệnh viện, an toàn người bệnh và mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế.
- Phối hợp kiểm tra việc thực hiện các quy định chuyên môn gắn với việc thực hiện y đức, quy tắc ứng xử trong hoạt động nghề nghiệp.

3. Phòng Kế hoạch - Tài chính

- Tham mưu bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch trong phạm vi nguồn kinh phí được giao theo quy định.
- Phối hợp theo dõi, đánh giá việc thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ của Kế hoạch.
- Lồng ghép các mục tiêu, nhiệm vụ của Kế hoạch vào kế hoạch phát triển ngành và kế hoạch công tác hằng năm.

4. Văn phòng Sở

- Phối hợp tuyên truyền, phổ biến và theo dõi việc triển khai thực hiện Kế hoạch.
- Phối hợp theo dõi việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công sở tại các đơn vị.
- Phối hợp triển khai các hoạt động cải cách hành chính, chuyển đổi số gắn với nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

5. Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh công lập trên địa bàn tỉnh

- Xây dựng kế hoạch hoặc lồng ghép nội dung Kế hoạch vào chương trình công tác hằng năm của đơn vị để tổ chức triển khai thực hiện.
- Tăng cường giáo dục chính trị tư tưởng, y đức, đạo đức nghề nghiệp, quy tắc ứng xử, kiến thức pháp luật cho viên chức và người lao động.
- Tổ chức các hoạt động đào tạo, đào tạo liên tục, sinh hoạt chuyên môn nhằm nâng cao năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, tư vấn và chăm sóc người bệnh.
- Duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động đường dây nóng, hòm thư góp ý; kịp thời tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân.
- Chủ động phối hợp với các đơn vị có liên quan triển khai các hoạt động truyền thông, giáo dục sức khỏe, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

6. Chế độ báo cáo

- Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày Kế hoạch được ban hành, các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh công lập xây dựng kế hoạch hoặc lồng ghép các nội dung của Kế hoạch vào chương trình công tác hằng năm của đơn vị để tổ chức thực hiện.
- Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hoặc đột xuất của Sở Y tế theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch của Sở Y tế về thực hiện đổi mới phong cách phục vụ, nâng cao y đức và năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế trên địa bàn tỉnh Cà Mau./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc Sở;
 - Các phòng chuyên môn thuộc Sở
 - Các đơn vị trực thuộc Sở
 - Trạm Y tế các xã, phường
 - Lưu: VT, TCCB (Tiền).
- } (thực hiện);

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Chí Thanh