

Số: **6588** /QĐ - BYT

Hà Nội, ngày **31** tháng **10** năm 2018

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy định chung về 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”**

Căn cứ Nghị định số 75/2017/NĐ-CP ngày 20/6/2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Căn cứ Kế hoạch số 939/KH - BYT ngày 10 tháng 9 năm 2018 của Bộ Y tế về việc 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”;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ - Bộ Y tế và Ban Thường vụ Công đoàn Y tế Việt Nam,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định chung về 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”.

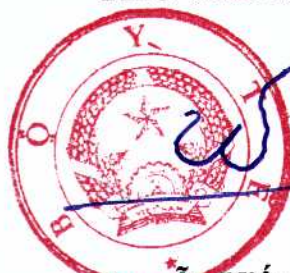
**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

**Điều 3.** Các ông, bà Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan và các ông, bà có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Các Vụ/Cục/Tổng cục/VP Bộ/Thanh tra Bộ;
- Sở Y tế các tỉnh, thành phố;
- Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc BYT;
- Các Bệnh viện trực thuộc Bộ;
- Y tế các bộ, ngành;
- CDCS và CD ngành Y tế các tỉnh, TP;
- Lưu: VT, TCCB.

**KT. BỘ TRƯỞNG**  
**THỨ TRƯỞNG**



**Nguyễn Việt Tiến**

← 30T-A0H →





*Hà Nội, ngày 31 tháng 10 năm 2018*

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Về 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”**

*(Ban hành kèm Quyết định số 6588/QĐ-BYT ngày 31 tháng 10 năm 2018)*

Ban 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” ban hành Quy định chung như sau:

**Điều 1. Đối tượng dự thi**

Cán bộ, công chức, viên chức, lao động ngành Y tế đang công tác tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trong cả nước.

**Điều 2. Nội dung thi**

Bao gồm thi viết và hội thi sân khấu hóa theo nội dung quy định tại Mục 3, Phần II Kế hoạch số 939/KH-BYT ngày 10/09/2018 của Bộ Y tế về việc 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”

**Điều 3: Các quy định cụ thể đối với Cuộc thi viết**

**3.1. 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, được ban hành kèm theo Quyết định này tại phần phụ lục.

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

**3.2. Hình thức:**

- Mỗi bài thi gồm 2 phần:

+ Phần 1: Câu hỏi trắc nghiệm (4 câu). Nội dung thi trắc nghiệm trong các văn bản tại Phụ lục I. Nội dung Bộ câu hỏi thi viết được gửi kèm theo tại Phụ lục II và sẽ được đăng tải trên trang Website của Công đoàn Y tế Việt Nam (<http://www.congdoanytevn.org.vn>) và Cục Quản lý Khám chữa bệnh - Bộ Y tế (<http://www.kcb.vn>) và cổng thông tin Bộ Y tế (<http://www.moh.gov.vn>).

+ Phần 2: Bài viết tự luận với dung lượng khoảng 1.500 từ. Bài tự luận là bài viết dưới 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 tại đơn vị (khoa, phòng).



### 3.3. Cách thức tổ chức thi:

- Cuộc thi viết sẽ được tổ chức thành 03 vòng: Vòng Sơ khảo, Vòng Chung khảo và Đêm Chung kết.

a. Vòng Sơ khảo: tổ chức thi tại cơ sở.

- Sở Y tế các tỉnh, thành phố là đầu mối phát động cuộc thi viết cho các cơ sở khám chữa bệnh thuộc thẩm quyền quản lý và các cơ sở y tế Bộ, Ngành đóng trên địa bàn (khuyến khích các cơ sở y tế khác tham gia).

- Mỗi bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế phát động và tổ chức cuộc thi viết tại đơn vị mình.

- Mỗi khoa hoặc phòng của đơn vị cử đại diện tham gia 01 bài dự thi. Nội dung các bài thi cần được thảo luận và thống nhất tại đơn vị trước khi gửi tham gia dự thi cấp trên. Khuyến khích 100% các khoa, phòng của đơn vị tham gia cuộc thi viết.

- Sở Y tế các tỉnh, thành phố, hoặc các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế nhận bài, thành lập Ban giám khảo, xây dựng tiêu chí, tổ chức chấm và trao giải theo quy định của Sở Y tế, đơn vị trực thuộc Bộ, tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng của địa phương và đơn vị quá trình phát động và kết quả thi, **đồng thời xét chọn 01 giải đặc biệt gửi về Công đoàn Y tế Việt Nam** (các bài dự thi này sẽ được lưu tại CDYTVN).

b. Vòng Chung khảo: Bộ Y tế và Công đoàn Y tế Việt Nam thành lập Ban giám khảo chấm các bài thi từ Vòng Sơ khảo chuyển lên, lựa chọn **18** bài thi xuất sắc nhất trình diễn trong đêm Chung kết.

**Địa điểm nhận bài dự thi Vòng Chung khảo:** Ban Tuyên giáo- Nữ công Công đoàn Y tế Việt Nam- Số 8C- Vũ Thạnh- Đống Đa- Hà Nội. Ban tổ chức không nhận bài thi qua fax và email. *Các bài dự thi Vòng Chung khảo sẽ thuộc bản quyền của Bộ Y tế và Công đoàn Y tế Việt Nam sử dụng để tuyên truyền trong toàn ngành.*

c. Đêm Chung kết: Bộ Y tế và Công đoàn Y tế Việt Nam thành lập Ban giám khảo chấm điểm và xếp loại giải thưởng cho **18** bài trình diễn của **18** bài dự thi xuất sắc của Vòng Chung khảo.

### 3.4. Thời gian tổ chức:

a. Đối với Vòng Sơ khảo:

- Thời gian phát động cuộc thi: **Từ ngày 01/11/2018 đến hết ngày 20/11/2018.**

- Thời gian tổ chức chấm thi và trao thưởng: **Từ ngày 20/11/2018 đến ngày 15/12/2018.**

**Báo cáo kết quả cuộc thi Vòng Sơ khảo gửi về Công đoàn Y tế Việt Nam (CDYTVN) trước ngày 01/01/2019.**

b. Đối với vòng thi Chung khảo:

- Thời gian nhận bài của Vòng Chung khảo là **trước ngày 01/01/2019** (theo dấu bưu điện).



- Tổ chức chấm điểm và lựa chọn 18 bài xuất sắc nhất từ ngày 01/01/2019 đến ngày 15/01/2019. Các bài xuất sắc sẽ được thông tin lại cho đơn vị để đơn vị xây dựng phần minh họa trình diễn trong đêm Chung kết.

c. Đêm Chung kết dự kiến tổ chức từ ngày 19/02-27/02/2019 nhân dịp kỷ niệm 64 năm ngày Thầy thuốc Việt Nam.

3.5. 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 viết tự luận: 75 điểm.

+ Trình bày: 5 điểm (Kèm hình minh họa).

#### **Điều 4: Các quy định cụ thể đối với Hội thi sân khấu hóa**

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” được tiến hành tổ chức theo trình tự ở 03 cấp: cấp cơ sở (áp dụng đối với các Sở Y tế của 63 tỉnh/thành phố, Y tế các bộ, ngành); cấp khu vực; cấp Trung ương (Chung kết cấp ngành toàn quốc).

4.1. Điều kiện tham dự của thí sinh, số lượng thành viên mỗi Đoàn (Đội) tham gia dự thi Hội thi các cấp.

Các thí sinh đại diện cho đơn vị tham gia dự thi phải có Biên chế hoặc Hợp đồng lao động từ 12 tháng trở lên và đã được đóng bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội theo quy định (tính từ 01/02/2018, một số trường hợp đặc biệt do Trưởng ban tổ chức quyết định).

Mỗi thí sinh tham dự thi phải có ảnh 4x6, được đơn vị gửi cùng với Hồ sơ đăng ký dự thi về Ban Tổ chức Hội thi các cấp theo thời gian quy định.

Số lượng thành viên mỗi Đoàn: Từ 3 đến không quá 10 người (kể cả múa phụ họa, hoặc tham gia diễn viên quần chúng minh họa cho tiểu phẩm).

4.2. Thời gian, hình thức tổ chức Hội thi các cấp

Thời gian, cách thức tổ chức Hội thi các cấp thực hiện theo Kế hoạch số 939/KH-BYT ngày 10/09/2018 của Bộ Y tế.

Hội thi sân khấu hóa gồm 2 phần chính như sau:

a. Phần 1: Thi tiểu phẩm (gồm cả phần chào hỏi)

- Nội dung tiểu phẩm:

+ Giới thiệu về tiểu phẩm.

+ Chủ đề tập trung vào những vấn đề, những sự việc, những tình huống mà xã hội đang quan tâm đã và đang diễn ra trong các cơ sở khám chữa bệnh: giữa cán bộ, viên chức Y tế với người bệnh, người nhà người bệnh; giữa các đồng nghiệp cán bộ, viên chức Y tế; giữa Lãnh đạo với cán bộ, viên chức Y tế; giữa người bệnh với người bệnh, giữa người nhà người bệnh với nhau,...

+ Ca ngợi, biểu dương những cán bộ, viên chức Y tế thực hiện tốt quy tắc ứng xử và Y đức.



+ Phê phán những biểu hiện chưa đúng trong văn hoá giao tiếp theo quy tắc ứng xử, những biểu hiện tiêu cực còn xảy ra trong các cơ sở khám chữa bệnh.

- Mỗi Đoàn trình bày 01 tiểu phẩm (tự sáng tác) với chủ đề và nội dung tuyên truyền như trên.

- Thời gian trình bày mỗi tiểu phẩm tối đa là 15 phút

b. Phần 2: Ứng xử (ngay sau thi tiểu phẩm): Thời gian tối đa 5 phút. Thí sinh đại diện cho đơn vị sẽ bốc thăm tình huống ứng xử và trả lời.

Bộ câu hỏi của Ban Tổ chức Hội thi sẽ được công bố vào đầu tháng 03 năm 2019 trên trang Website của Công đoàn Y tế Việt Nam (<http://www.congdoanytevn.org.vn>) và Cục Quản lý Khám chữa bệnh - Bộ Y tế (<http://www.kcb.vn>) và cổng thông tin Bộ Y tế (<http://www.moh.gov.vn>)

#### 4.3. Ban giám khảo Hội thi

- Trưởng Ban Tổ chức quyết định thành lập Ban Giám khảo.

- Ban Giám khảo gồm các chuyên gia chuyên ngành, thành viên cụ thể do Ban Tổ chức quyết định.

- Nhiệm vụ của Ban Giám khảo: Chấm điểm, tham mưu, tư vấn cho Ban tổ chức; Ban Tổ chức xét, quyết định giải thưởng và khen thưởng.

- Từng thành viên Ban giám khảo làm việc độc lập chấm điểm và chịu trách nhiệm trước Ban Giám khảo và Ban Tổ chức Hội thi.

- Ban Giám khảo làm việc theo Quy chế chấm điểm và những Quy định của Ban Tổ chức Hội thi.

- Ban Tổ chức, Ban Giám khảo làm việc theo nguyên tắc tập trung dân chủ, công bằng; nếu chưa có sự thống nhất cao, quyền quyết định cuối cùng thuộc về Trưởng ban Tổ chức Hội thi.

#### 4.4. Quy định về chấm điểm

a. Thí sinh dự thi và tiểu phẩm dự thi phải đúng như đã đăng ký với Ban Tổ chức. Nếu có thay đổi thí sinh và nội dung tiểu phẩm, đơn vị phải có công văn báo cáo Ban Tổ chức Hội thi (trước 72 giờ bằng fax, hoặc dấu bưu điện).

b. Điểm của các phần thi:

Điểm lẻ được tính với khoảng cách là 0,5.

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

- Phần thi Ứng xử: 30 điểm;

- Phần thi Tiểu phẩm: 70 điểm.

#### 4.5. Quy định Thủ tục Hồ sơ đăng ký dự thi (gửi về BTC Hội thi các cấp)

1. Công văn đăng ký dự thi;

2. Danh sách trích ngang các thí sinh của Đoàn tham gia: Họ tên, tuổi, đơn vị công tác (kèm ảnh 4 x 6)

3. Tóm tắt giới thiệu Đoàn dự thi (ngắn gọn trong 01 trang đánh máy khổ A4).

4. Nội dung kịch bản tiểu phẩm dự thi;



## 5. Báo cáo kết quả tổ chức Hội thi các cấp.

**Lưu ý: Riêng đối với các đơn vị có các đoàn tham dự Hội thi Chung kết cấp ngành toàn quốc: Các đơn vị xây dựng Video clip (DVD) về tiểu phẩm tham dự Hội thi Chung kết và gửi về Ban Tổ chức Hội thi ngành Y tế 2 đĩa trước khi diễn ra Chung kết (thời gian cụ thể thông báo sau).**

### **Điều 5: Khen thưởng, kỷ luật**

#### 5.1. Khen thưởng

##### 5.1.1. Đối với Cuộc thi viết

- Giải thưởng tại Vòng Sơ khảo do Sở Y tế các tỉnh, thành phố và các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế tự quyết định.

- Giải thưởng Đêm Chung kết: Cơ cấu giải thưởng gồm: 01 giải xuất sắc, 01 giải nhất, 03 giải nhì; 05 giải ba và 08 giải khuyến khích.

##### 5.1.2. Đối với Hội thi sân khấu hóa

- Giải tại cơ sở: Do Ban tổ chức Hội thi cấp cơ sở quyết định.

- Giải Khu vực: Do Ban tổ chức Hội thi cấp khu vực quyết định.

- Giải Chung kết Hội thi cấp Ngành toàn quốc:

+ Trao cờ và tiền thưởng cho 01 giải Xuất sắc; 01 giải Nhất, 03 giải Nhì; 05 giải Ba và 08 giải Khuyến Khích;

+ Trao các giải phụ : Tiểu phẩm hay và Cá nhân diễn xuất tốt; ...

##### 5.1.3. Bằng khen của Bộ Y tế và Công đoàn Y tế Việt Nam

- Tặng Bằng khen của Bộ trưởng Bộ Y tế cho 18 đơn vị tham dự Hội thi chung kết toàn ngành và 06 đơn vị là Trưởng các khu vực.

- Tặng Bằng khen của Chủ tịch Công đoàn Y tế Việt Nam cho các cá nhân là Trưởng và Thường trực của các khu vực; các cá nhân có đóng góp tích cực cho Hội thi.

#### 5.2. Kỷ luật:

##### 5.2.1. Đối với cuộc thi viết

Nghiêm cấm các trường hợp lợi dụng bài dự thi để vu khống, bịa đặt, xuyên tạc, chống phá Đảng và Nhà nước Việt Nam; vi phạm đạo đức, thuần phong, mỹ tục và các vi phạm pháp luật khác. Trường hợp vi phạm các Quy định của Ban Tổ chức sẽ bị hủy bài thi hoặc hủy giải thưởng, hoặc tùy mức độ vi phạm có thể thông báo về đơn vị xử lý.

##### 5.2.2. Đối với Hội thi sân khấu hóa

- Các đội dự thi theo Danh sách thí sinh đã đăng ký với Ban Tổ chức Hội thi, nếu có sự thay đổi, Trưởng đoàn hoặc Đơn vị phải báo cáo với Thường trực Ban Tổ chức trước 72 giờ (trường hợp đột xuất, bất khả kháng có thể báo cáo trước 24h) và phải được sự đồng ý của Ban Tổ chức.

- Đơn vị tham gia thi có quyền đề nghị, khiếu nại với Ban Tổ chức về những vi phạm Quy định của Hội thi. Các đề nghị, khiếu nại (nếu có) được Trưởng đoàn tập hợp, phải báo cáo bằng văn bản gửi về Ban Tổ chức Hội thi để giải quyết.



- Các cá nhân và đơn vị dự thi nếu làm trái các Quy định sẽ bị Ban tổ chức phớt lờ quyền tham gia dự thi, không công nhận kết quả, hoặc tùy mức độ vi phạm có thể thông báo về đơn vị xử lý.

- Đến giờ dự thi, nếu quá 5 phút, toàn Đoàn và thí sinh không có mặt sẽ bị Ban Tổ chức loại khỏi danh sách dự thi (coi như bỏ cuộc).

#### **Điều 6: Các qui định khác**

1. Trưởng các Đoàn chịu trách nhiệm trước cơ quan, đơn vị của mình và trước Ban Tổ chức về việc: Quản lý thí sinh, đi lại, ăn nghỉ, trật tự, an toàn giao thông.

2. Các Đoàn tự lo kinh phí, phương tiện đi lại, ăn nghỉ, luyện tập của Đoàn trước, trong và sau thời gian thi.

3. Ban Tổ chức Hội thi các cấp có trách nhiệm cung cấp tài liệu Hội thi, câu hỏi thi, quy định thời gian thi và sớm thông báo tới các đơn vị để ôn luyện chuẩn bị thi kết quả tốt.

4. Đoàn và thí sinh khi thi xong, phải có mặt ở Hội trường để cổ vũ cho các Đoàn thi sau. Đây là quy định bắt buộc. Đoàn nào vi phạm quy định này, Ban Tổ chức sẽ giảm, trừ thành tích chung.

5. Đối với Hội thi sân khấu hóa tại các Khu vực: Trưởng các khu vực khi tổ chức Hội thi cấp khu vực đề nghị mời Ban tổ chức Hội thi cấp ngành tham dự và giám sát (Ban Tổ chức sẽ thông báo phân công thành viên Ban tổ chức phụ trách khu vực). Sau khi có kết quả, Trưởng khu vực báo cáo kết quả và Hồ sơ đăng ký dự thi Chung kết của các Đoàn về Thường trực Ban Tổ chức Hội thi Bộ Y tế trước ngày 10/01/2020.

6. Địa điểm, thời gian và những điều cần thiết khác để tổ chức Hội thi chung kết cấp ngành toàn quốc, Ban Tổ chức sẽ thông báo sau.

7. Các nội dung khác thực hiện theo Kế hoạch 939/KH-BYT ngày 10/09/2018 của Bộ Y tế về việc 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”.

#### **Điều 7: Kinh phí tổ chức**

##### **7.1. Đối với Cuộc thi viết**

- Huy động kinh phí từ các đơn vị tham gia và sự tài trợ của các đơn vị, tổ chức trong và ngoài ngành.

- Từ nguồn kinh phí của Bộ Y tế và Công đoàn Y tế Việt Nam, xã hội hóa.

##### **7.2. Đối với Hội thi sân khấu hóa**

###### **a. Hội thi tại cơ sở và khu vực:**

- Huy động kinh phí từ các đơn vị tham gia và sự tài trợ của các đơn vị, tổ chức trong và ngoài ngành.

###### **b. Chung kết Hội thi cấp Ngành toàn quốc**

- Từ nguồn kinh phí của Bộ Y tế và Công đoàn Y tế Việt Nam;

- Huy động nguồn tài trợ của các tổ chức đơn vị trong và ngoài ngành;



- Các đơn vị tham gia dự Chung kết Hội thi tự túc kinh phí ăn, ở, đi lại cho đội thi của đơn vị mình theo quy định hiện hành.

#### **Điều 8 : Tổ chức thực hiện**

Ban tổ chức Hội thi các cấp căn cứ Quy định chung này ban hành Quy định chi tiết, cụ thể tổ chức Hội thi các cấp.

Để Cuộc thi viết và Hội thi sân khấu hóa đạt kết quả tốt, đề nghị Lãnh đạo đơn vị phối hợp với Công đoàn chuẩn bị tốt kế hoạch và nội dung, vận động và tạo điều kiện thuận lợi cho công chức, viên chức tham gia thi viết và tham dự Hội thi sân khấu hóa các cấp.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vấn đề gì vướng mắc, đề nghị đơn vị liên hệ về Thường trực Ban Tổ chức Hội thi Bộ Y tế: **Ban Tuyên giáo - Nữ công Công đoàn Y tế Việt Nam** – 8C- Vũ Thạnh- Hà Nội. **Vụ Tổ chức Cán bộ** - 138A Giảng Võ - Ba Đình - Hà Nội.

Điện thoại liên hệ: Ths. Bs. Đỗ Văn Thái- Phó Trưởng Ban Bảo vệ chính trị Nội bộ - Bộ Y tế: 0912.474.989; Ths.Ds. Minh Thư - Phó trưởng ban TGNC 0983.473.598. *lho*

KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG *Tae*



**Nguyễn Viết Tiến**  
**Trưởng Ban Tổ chức Hội thi**

## **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. *48*

---



## 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, NLĐ 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, lề 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. *kh*

