

Số: 75 /KH-TTYT

Thanh Khê, ngày 06 tháng 02 năm 2020

KẾ HOẠCH

Truyền thông triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng đến sự hài lòng của người bệnh”

Thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2016 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” và Kế hoạch số 607/KH-BYT ngày 01/6/2015 của Bộ Y tế về việc truyền thông triển khai “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”;

Căn cứ Kế hoạch số liên tịch số 494/KHLT-SYT-CDN ngày 18/3/2016 của Sở Y tế - Công đoàn ngành y tế thành phố Đà Nẵng về việc 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” trên địa bàn thành phố Đà Nẵng;

Trung tâm Y tế quận Thanh Khê xây dựng Kế hoạch truyền thông như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

Truyền thông đến cán bộ, viên chức, người lao động, các đoàn viên công đoàn bệnh viện nhằm thay đổi thái độ, nhận thức, tăng cường rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử và nâng cao tinh thần, thái độ phong cách phục vụ người bệnh của cán bộ y tế, hướng tới nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

2. Yêu cầu:

Tổ chức thông tin, tuyên truyền đầy đủ, kịp thời các nội dung, việc tổ chức và kết quả thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

Triển khai rộng rãi duy trì thường xuyên, từng bước đi sâu với các hình thức phong phú, đa dạng, phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị và đảm bảo hiệu quả và có kiểm tra, giám sát chặt chẽ.

II. NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG:

1. Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng

1.1 Các nội dung tuyên truyền

Nội dung thông tin, tuyên truyền:



- + Thành lập Ban chỉ đạo và các kế hoạch triển khai hoạt động.
- + Hội nghị triển khai và ký cam kết thực hiện Kế hoạch.
- + Tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử của cán bộ y tế với người bệnh và gia đình người bệnh.
- + Hoạt động triển khai thực hiện: như xây dựng phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực, thực hiện trang phục cán bộ y tế; triển khai các nội dung công tác xã hội trong bệnh viện, kiện toàn đường dây nóng...
- + Nêu gương các tập thể điển hình, gương người tốt, việc tốt của cán bộ y tế đối với phong cách thái độ phục vụ người bệnh. Đồng thời phê phán những hành vi không tốt trong ứng xử của cán bộ y tế với người bệnh và gia đình người bệnh.

1.2 Các hình thức tuyên truyền

Tiếp tục triển khai chuyên mục “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” trên website bệnh viện. Cập nhật tin, bài, ảnh hoạt động việc triển khai thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” trên chuyên mục hàng tháng.

Cung cấp thông tin về kết quả 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” định kỳ và đột xuất.

2. Tổ chức các hoạt động tuyên truyền tại bệnh viện

Lồng ghép trong các cuộc họp, giao ban, sinh hoạt chuyên đề tại đơn vị, người bệnh tại các khoa /phòng.

Treo các băng rôn, khẩu hiệu ngắn gọn; dễ nhớ, dễ thực hiện tại các Khoa/phòng.

3. Truyền thông qua tổ chức Công đoàn bệnh viện và Đoàn Thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh

Công đoàn bệnh viện và Đoàn Thanh niên bệnh viện tổ chức các Hội thi về quy tắc ứng xử, văn hóa giao tiếp cho mọi đối tượng.

4. Triển khai Đề án “Tiếp sức người bệnh”

Phối hợp với Hội thầy thuốc trẻ cùng cấp tổ chức Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh” thành viên là các đoàn viên thanh niên tại đơn vị

Hội thầy thuốc trẻ tổ chức hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ cho thành viên Đội tình nguyện.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện các hoạt động truyền thông được xây dựng từ kế hoạch kinh phí thực hiện các nội dung Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” của bệnh viện.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Phòng Tổ chức hành chính xây dựng kế hoạch phù hợp với tình hình điều kiện của bệnh viện, tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về Phong trào trong bệnh viện.

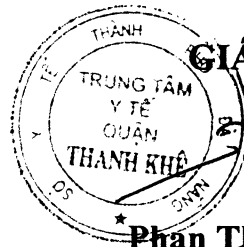
Phòng kế hoạch nghiệp vụ - Công nghệ thông tin phân công cán bộ theo dõi và thường xuyên có tin bài về Phong trào.

Các tin, bài, ảnh hoạt động về việc triển khai các nội dung Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” gửi về trang thông tin bệnh viện.

Trên đây là Kế hoạch truyền thông 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” của Trung tâm Y tế quận Thanh Khê./*7/10*

Nơi nhận:

- Sở y tế;
- Lưu: VT, TCHC.



GIÁM ĐỐC

Phan Thanh Phương
Phan Thanh Phương

