

Số: /KH-TTYT

Yên Lạc, ngày tháng năm 2017

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” VÀ THỰC HIỆN CƠ SỞ Y TẾ “XANH, SẠCH, ĐẸP”

Căn cứ Quyết định số 2151/KH-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế về 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 3638/QĐ-BYT ngày 15 tháng 7 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế Về việc phê duyệt kế hoạch triển khai cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp” ;

Trung tâm Y tế huyện Yên Lạc xây dựng kế hoạch tổ chức các hoạt động 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” và thực hiện cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp” với các nội dung cụ thể như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

- Truyền thông động dãi về các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và thực hiện cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp”, từng bước củng cố niềm tin của người bệnh về hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế.

- Truyền thông đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, các đoàn viên công đoàn ngành y tế nhằm thay đổi nhận thức, thái độ, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, 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 và thực hiện cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp” .

2. Yêu cầu

- Các tập thể, cá nhân trực thuộc TTYT đều hiểu rõ nội dung truyền truyền. Có ý thức thay đổi hành vi có lợi và lan tỏa tới cộng đồng về các hoạt động

truyền thông về các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và thực hiện cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp”.

II. Nội dung hoạt động

1. Truyền thông về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và thực hiện cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp”.

1.1. Các nội dung truyền thông

Truyền thông về các nội dung 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” được phê duyệt tại Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế; và Kế hoạch triển khai cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp” tại Quyết định số 3638 / QĐ - BHYT ngày 15 tháng 7 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế bao gồm các hoạt động:

- Thành lập Ban Chỉ đạo, xây dựng kế hoạch hoạt động, phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên Ban chỉ đạo;

- Tập huấn nâng cao Kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử trong các tình huống giao tiếp với người bệnh, với nhân dân cho cán bộ y tế; Tập huấn cho toàn bộ nhân viên triển khai kế hoạch cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp”; công tác thực hiện tốt 5S;

- Thành lập tổ công tác xã hội trong TTYT, Xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện nhiệm vụ;

- Xây dựng kế hoạch may sắm trang phục y tế cho công chức, viên chức, người lao động y tế theo quy định;

- Tiếp tục kiện toàn, hoàn thiện “đường dây nóng” theo Chỉ thị số 09/CT-BYT;

- Triển khai nhân rộng phạm vi các hòm thư góp ý, xử lý kịp thời ý kiến phản ánh của người dân thông qua hòm thư góp ý theo quy định;

- Xây dựng phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực của cán bộ y tế với người bệnh;

- Tổ chức ký cam kết, thực hiện các nội dung cam kết về thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp” tại TTYT;

- Thực hiện kiểm tra, giám sát việc thực hiện kế hoạch, thực hiện cam kết, kết quả đạt được về thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp”; công tác thực hiện tốt 5S;

- Đưa nội dung thực hiện kế hoạch vào Quy chế thi đua khen thưởng, kịp thời biểu dương, khen thưởng khuyến khích, động viên các tập thể, cá nhân thực hiện tốt các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của viên chức y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh” và cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp”; kịp thời xử lý kỷ luật các trường hợp vi phạm theo phản ánh của người dân; tổ chức đánh giá việc triển khai thực hiện kế hoạch.

1.2. Các hoạt động truyền thông

- Cung cấp thông tin, phối hợp các cơ quan truyền thông địa phương tuyên truyền về các hoạt động hưởng ứng phong trào TTYT xanh- sạch- đẹp tại địa phương, và các hoạt động khác của TTYT.

- Cung cấp thông tin thường xuyên, đột xuất 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” ; cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp” và công tác thực hiện tốt 5S tại TTYT trên website của đơn vị hoặc các cuộc gặp mặt báo chí định kỳ, đột xuất.

- Thực hiện các hoạt động truyền thông trực tiếp, gián tiếp nhằm huy động sự ủng hộ, tham gia của mọi người dân đối với hoạt động “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp” thông qua các buổi giao ban, hệ thống phát thanh cho viên chức, người lao động, người bệnh, người nhà người bệnh đến khám, chữa bệnh tại TTYT.

2.3. Truyền thông trong mạng lưới Công đoàn ngành y tế

Trung tâm Y tế giao cho BCH Công đoàn TTYT tổ chức các hoạt động truyền thông đến đông đảo các đoàn viên công đoàn ngành 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 của người bệnh” và cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp” trong phạm vi của TTYT.

2. Hình thức thực hiện

- Ban chỉ đạo tổ chức chỉ đạo triển khai hoạt động đến từng thành viên BCD.

- Phòng KHDD xây dựng Bộ tài liệu giảng dạy, tập huấn để làm tài liệu tập huấn, tuyên truyền; Phối hợp các bộ phận Khoa/phòng chức năng, trạm y tế xã, thị trấn tổ chức các lớp tập huấn; Chỉ đạo Tổ TT- CNTT thực hiện công tác tuyên truyền đảm bảo hiệu quả.

3. Dự trù kinh phí hoạt động

III. Tổ chức thực hiện

1. Ban chỉ đạo

- Chỉ đạo xây dựng kế hoạch truyền thông về các hoạt động đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh và cơ sở y tế Xanh – Sạch – Đẹp;

- Chỉ đạo tổ chức các hoạt động truyền thông trực tiếp, gián tiếp hướng tới người bệnh, người nhà bệnh nhân và cộng đồng xã hội nhằm huy động sự ủng hộ, tham gia của mọi người dân đối với các hoạt động “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và cơ sở y tế Xanh – Sạch – Đẹp.

- Chỉ đạo và tổ chức cung cấp thông tin thường xuyên, đột xuất 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” và cơ sở y tế Xanh – Sạch – Đẹp tại TTYT trên website của đơn vị hoặc các cuộc gặp mặt báo chí định kỳ, đột xuất.

- Chỉ đạo các bộ phận liên quan phối hợp Công đoàn TTYT tổ chức truyền thông trong mạng lưới đoàn viên công đoàn ngành 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 của người bệnh” và cơ sở y tế Xanh – Sạch – Đẹp.

2. Phòng KHDD- Tổ TTCNTT

- Xây dựng kế hoạch truyền thông về các hoạt động đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh và cơ sở y tế Xanh – Sạch – Đẹp;

- Đầu mối triển khai các hoạt động truyền thông về 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 cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp; Đảm bảo thực hiện đầy đủ các nội dung truyền thông theo kế hoạch;

- Chịu trách nhiệm đăng tải các tin, bài trên website của đơn vị; Cung cấp thông tin trong các buổi gặp mặt báo chí;

- Đầu mối phối hợp Công đoàn TTYT tổ chức các hoạt động truyền thông đến đông đảo các đoàn viên công đoàn ngành 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 của người bệnh” và cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp.

3. Phòng Tổ chức hành chính

- Phối hợp cung cấp thông tin cho các cơ quan báo chí về triển khai 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” và cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp.

- Phối hợp Tổ Truyền thông, BCH Công đoàn tổ chức các hoạt động truyền thông đến đông đảo các đoàn viên công đoàn về 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” ; cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp và thực hiện tốt công tác Thi đua khen thưởng.

4. Phòng TCKT

- Cân đối kinh phí theo phân cấp đã được giao để hỗ trợ thực hiện theo kế hoạch.

- Bố trí kinh phí hàng năm về việc liên quan thực hiện hoạt động 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” và thực hiện cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp” theo đúng quy định.

5. Các Khoa/phòng, Trạm y tế xã, thị trấn

- Triển khai các hoạt động truyền thông đến cán bộ, viên chức, người lao động, người bệnh, người nhà bệnh nhân về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp tại đơn vị mình phụ trách.

- Chủ động cung cấp thông tin thường xuyên, đột xuất 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” và cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp của đơn vị mình gửi về BCD thông qua phòng (KHĐ D- Tổ TTCNTT) để đăng tải lên trang website của TTYT.

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” và cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp. Đề nghị các Khoa/phòng, bộ phận trực thuộc TTYT tổ chức thực hiện đảm bảo hiệu quả./.

Nơi nhận:

- Sở y tế - BGD: (B/c);
- Các khoa/ phòng; TYT: (T/h);
- Tổ quản lý Website: ttytyenlac.com: (T/b);
- Lưu VT-KHĐD-TCHC,

**KT. GIÁM ĐỐC TTYT
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Thị Yên

TT	NỘI DUNG	ĐƠN VỊ	SỐ LƯỢNG	THÀNH TIÊN
1.	Băng zôn	Chiếc	40 x 300.000đ	12.000.000
2.	In tờ rơi là bài viết	Tờ	5.000 x 500đ	2.500.000
3.	In tờ rơi là tranh tuyên truyền	Tờ	5.000 x 2.000đ	10.000.000
4.	Tập huấn	Lớp	08 x 5.000.000	40.000.000
5.	Khen thưởng		4 tập thể, 8 cá nhân	9.000.000
Tổng số				73.500.000

(Bằng chữ: Bảy mươi ba triệu năm trăm ngàn đồng chẵn)