

Tây Ninh, ngày tháng năm 2025

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” năm 2026

I. Mục đích:

1. Truyền thông đến toàn thể viên chức, người lao động bệnh viện nhằm thay đổi nhận thức, thái độ, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nâng cao tinh thần, thái độ 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. Truyền thông đến đông đảo bệnh nhân và người nhà người bệnh 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”, từng bước củng cố niềm tin của người bệnh về hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế.
3. Thực hiện xây dựng cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp” nhằm tạo vẻ mỹ quan cho bệnh viện.

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”

Truyền thông về các nội dung 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” tại bệnh viện, được phê duyệt tại Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/06/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế và Quyết định số 3638/QĐ-BYT ngày 15/7/2016 về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp” bao gồm các nội dung sau:

- Kiện toàn Ban chỉ đạo, xây dựng kế hoạch hoạt động cụ thể, chi tiết thích hợp với tình hình của bệnh viện;

- 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 toàn thể cán bộ, viên chức, lao động, người giữ xe, căn tin bệnh viện;

- Xây dựng kế hoạch thực hiện trang phục y tế năm 2026. Bệnh viện tiếp tục triển khai thực hiện trang phục y tế trong năm 2026 cho cán bộ, viên chức, người lao động bệnh viện theo quy định tại Thông tư 45/2015/TT-BYT ngày 30/11/2015 của Bộ Y tế; đồng thời từng cán bộ y tế cam kết nghiêm túc thực hiện đúng các quy định về trang phục y tế;

- Tiếp tục duy trì thực hiện “Đường dây nóng” theo Chỉ thị 09/BYT và Quy chế ban hành về Đường dây nóng của bệnh viện;

- Thực hiện tốt quy chế quy định về hòm thư góp ý tại bệnh viện;

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

- Tổ chức ký cam kết, thực hiện các nội dung ký 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 thực hiện xây dựng cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp”;

- Công tác kiểm tra, giám sát tổ chức thực hiện kế hoạch, nội dung cam kết, 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 thực hiện xây dựng cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp”;

- Tiếp tục thực hiện đúng Quy chế thi đua, khen thưởng, kịp thời biểu dương, động viên tập thể, cá nhân thực hiện tốt 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 xây dựng cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp”, kịp thời xử lý kỷ luật các trường hợp vi phạm theo phản ánh của nhân dân; tổ chức sơ kết, tổng kết việc triển khai thực hiện.

- Nêu gương người tốt, việc tốt của cán bộ y tế đối với phong cách, thái độ phục vụ người bệnh;

- 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. Đối tượng truyền thông:

+ Viên chức, người lao động trong đơn vị.

+ Người bệnh, gia đình người bệnh và nhân dân.

1.3. Nhiệm vụ các khoa, phòng:

- Giao phòng Tổ chức Hành chính Quản trị chịu trách nhiệm truyền thông đến toàn thể viên chức, người lao động bệnh viện, người bệnh và người nhà người bệnh thông qua các biểu ngữ, băng rôn tuyên truyền 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 xây dựng cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp”.

- Cử viên chức tham gia các Hội thi về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” do Ngành và cấp trên tổ chức.

- Tham gia viết các bài báo tuyên truyền 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 xây dựng cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp”.

- Giao các khoa lâm sàng và Phòng Kế hoạch Tổ chức các hoạt động truyền thông trực 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” thực hiện cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp” cho người bệnh, người nhà người bệnh thông qua các buổi sinh hoạt bệnh nhân.

1.4. 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.

- Cử người tham gia các Hội thi về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” thực hiện cơ sở y tế “Xanh- Sạch- Đẹp” do ngành tổ chức.

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, họp Hội đồng người bệnh tại các khoa /phòng và Hội đồng người bệnh cấp Bệnh viện. Treo các băng rôn, khẩu hiệu ngắn gọn, dễ nhớ, dễ thực hiện tại các Khoa/phòng.

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

Giao Đoàn Thanh niên tại bệnh viện triển khai tổ chức Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh”, thành viên là các đoàn viên, thanh niên, Điều dưỡng khoa khám bệnh, nhằm phát huy tinh thần xung kích, tình nguyện của tuổi trẻ trong việc giúp đỡ người bệnh và người nhà người bệnh đến khám, điều trị; khơi dậy tinh

thần tương thân tương ái, quan tâm giúp đỡ người bệnh trong lúc khó khăn, bệnh tật, góp phần làm giảm quá tải trong đón tiếp, khám bệnh cho người bệnh tại các bệnh viện. Ngoài ra, viên chức, người lao động trong bệnh viện sẵn sàng giúp đỡ hỗ trợ người bệnh khi người bệnh có nhu cầu về nhà trọ giá rẻ, xe taxi...

4. Truyền thông trong mạng lưới Công đoàn Cơ sở bệnh viện Y được cổ truyền:

Bệnh viện phối hợp với Công đoàn phổ biến, tuyên truyền đến các Tổ công đoàn và đến tận Công đoàn viên về 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” và tổ chức các Hội thi về quy tắc ứng xử, văn hóa giao tiếp cho mọi đối tượng.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1) Phòng Tổ chức Hành chính Quản trị có trách nhiệm:

- Xây dựng 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”; làm đầu mối hướng dẫn VC, NLĐ ký cam kết thực hiện.

- Kết hợp phòng Kế hoạch tổng hợp-Công nghệ thông tin 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”.

- Phối hợp với phòng Kế hoạch tổng hợp-Công nghệ thông tin triển khai kế hoạch tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các quy định về quản lý công chức, viên chức, người lao động theo quy định của pháp luật

2) Phòng Kế hoạch tổng hợp-Công nghệ thông tin:

- Triển khai các hoạt động truyền thông đến người bệnh, người nhà người bệnh và toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

- Phối hợp với phòng Tổ chức Hành chính Quản trị hướng dẫn việc ký cam kết thực hiện giữa cán bộ y tế với khoa- phòng, giữa khoa-phòng với bệnh viện, giữa bệnh viện với Sở Y tế.

- Tổ chức hướng dẫn nghiệp vụ cho thành viên đội tình nguyện về công tác tiếp sức người bệnh.

- Tổ chức hội thi cho các đối tượng Bác sĩ, điều dưỡng, khối hành chính, hộ lý, lái xe, bảo vệ.

- Tiến hành khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh và triển khai thực hiện mỗi quý một lần.

3) Các khoa lâm sàng:

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 thực hiện cơ sở y tế “Xanh- Sạch – Đẹp”.

4) Phòng Tài chính kế toán:

Có trách nhiệm chuẩn bị nguồn kinh phí, hướng dẫn các khoa, phòng sử dụng kinh phí theo đúng quy định của pháp luật.

5) Chi đoàn Thanh niên:

Có trách nhiệm phối hợp trong việc triển khai có hiệu quả Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”.

Các khoa, phòng trực thuộc bệnh viện Y dược cổ truyền Tây Ninh căn cứ kế hoạch truyền thông của Bệnh viện triển khai thực hiện tại các khoa, phòng và báo cáo về Ban chỉ đạo đúng thời gian quy định./.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, TC.

Võ Thanh Long