

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”**

Thực hiện Quyết định số 1082/QĐ-BYT ngày 30/3/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế phê duyệt kế hoạch - kinh phí hoạt động tuyên truyền giáo dục sức khỏe năm 2015 của Bộ Y tế; Quyết định số 2151/KH-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế 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”, Bộ Y tế 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” với các nội dung cụ thể như sau:

I. Mục đích

1. Truyền thông đến đông đảo nhân dân và cộng đồng xã hội 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 Việt Nam.

2. Truyền thông đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, các đoàn viên công đoàn ngành y tế 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 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.

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” trên các cơ quan báo chí

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” tại các cấp từ Trung ương đến địa phương, được phê duyệt tại Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế; bao gồm các hoạt động:

- Thành lập Ban Chỉ đạo các cấp, xây dựng Quy chế hoạt động của Ban Chỉ đạo, kế hoạch hoạt động cụ thể, chi tiết theo đặc thù từng địa phương;

- 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;

- Ban hành Thông tư về Phòng công tác xã hội trong bệnh viện; Thành lập các đơn vị chăm sóc “khách hàng” trong các bệnh viện;

- Xây dựng và ban hành Thông tư quy định về trang phục y tế; Các bệnh viện thực hiện lộ trình triển khai trang phục y tế cho công chức, viên chức, người lao động y tế theo quy định;

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

- Xây dựng, ban hành Thông tư quy định về hòm thư góp ý; Các cơ sở y tế triển khai đặt hòm thư góp ý, xử lý kịp thời ý kiến phản ánh của người dân thông qua hòm thư góp ý theo quy định;

- Phối hợp với Hội Thầy thuốc trẻ Việt Nam triển khai Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện” và Chiến dịch áo xanh tình nguyện hỗ trợ bệnh nhân trong các bệnh viện tại tất cả các bệnh viện tuyến Trung ương và tại 63 Bệnh viện đa khoa tỉnh, thành phố;

- 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” tại các cơ sở y tế;

- Công tác Thanh tra, 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”;

- Xây dựng 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 của người bệnh”; 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.

1.2. Các hoạt động truyền thông tại Trung ương

- Phối hợp các cơ quan báo chí đăng tải các tin, bài 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” (nội dung cụ thể tại mục 1.1), chú trọng các cơ quan báo chí đã ký thỏa thuận hợp tác, hợp đồng trách nhiệm với Bộ Y tế.

- Cung cấp thông tin về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” trong các buổi gặp mặt báo chí của Bộ Y tế.

- Tổ chức tọa đàm trực tuyến trao đổi, thảo luận về 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” trên một số báo điện tử lớn.

- Xây dựng Chuyên mục chuyên đề trên báo điện tử Vietnamnet tập trung truyền thông về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

- Xây dựng chuyên mục truyền thông về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” trên Báo Sức khỏe

và Đời sống, Báo Gia đình và Xã hội, Cổng thông tin điện tử Bộ Y tế và các tạp chí, bản tin của ngành y tế.

1.3. Các hoạt động truyền thông tại địa phương

- Phối hợp các cơ quan báo chí địa phương đăng tải các tin, bài 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” (căn cứ nội dung cụ thể tại mục 1.1).

- 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” tại địa phương trên website, trang tin điện tử, fanpage, tạp chí, bản tin... của đơn vị hoặc các cuộc gặp mặt báo chí định kỳ, đột xuất.

- 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” phù hợp với thực tế địa phương, đơn vị cho người bệnh, người nhà bệnh nhân và cộng đồng xã hội.

2. Triển khai Đề án “Tiếp sức người bệnh”, Chiến dịch áo xanh tình nguyện hỗ trợ bệnh nhân

2.1. Tổ chức Lễ ra quân chương trình “Tiếp sức người bệnh”

2.1.1. Mục đích

Bộ Y tế hỗ trợ, phối hợp với Hội Thầy thuốc trẻ Việt Nam tổ chức Lễ ra quân chương trình “Tiếp sức người bệnh”, nhằm phát động phong trào Thanh niên tình nguyện trong việc giúp đỡ bệnh nhân và người nhà đến khám, điều trị, góp phần nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, giảm quá tải bệnh viện.

2.1.2. Thời gian dự kiến: 7h30 ngày 30/6/2015 tại Bệnh viện Bạch Mai.

2.1.3. Thành phần tham dự: dự kiến 1.000 đại biểu, bao gồm:

- Lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Lãnh đạo Bộ Y tế, Ban Bí thư Trung ương Đoàn TNCS Hồ Chí Minh, Thường trực Trung ương Hội Liên hiệp thanh niên Việt Nam và các Hội thành viên và đơn vị trực thuộc Trung ương Hội, đại diện các Ban ngành Trung ương, đại diện Lãnh đạo Thành phố Hà Nội, Đoàn TNCS Hồ Chí Minh, Hội Liên hiệp thanh niên TP Hà Nội.

- Các nhà tài trợ, các cơ quan báo đài Trung ương và Hà Nội.

- Tình nguyện viên là sinh viên các trường Y, Dược, thanh niên tình nguyện các trường Đại học, học viện, Cao đẳng và Trung cấp trên địa bàn Thành phố Hà Nội.

2.1.4. Chương trình Lễ ra quân bao gồm các nội dung chính:

- Phát biểu khai mạc của Trung ương Hội Liên hiệp thanh niên Việt Nam;
- Phát biểu chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ Y tế; Lãnh đạo Bệnh viện Bạch Mai;
- Hưởng ứng của Tình nguyện viên;
- Tặng hoa, kỷ niệm cho các đơn vị đồng hành và tài trợ;
- Công bố các chỉ tiêu của Ngày hội;

- Ra mắt Ban Chỉ huy Đề án; Lãnh đạo Đảng, Nhà nước trao cờ xuất quân cho Ban chỉ huy, các đội hình tình nguyện;

- Các tình nguyện viên tiến hành các hoạt động trong Bệnh viện;

- Tổ chức Chương trình “Mang âm nhạc đến bệnh viện”.

2.1.5. Hình thức thực hiện

- Hội Thầy thuốc trẻ Việt Nam là đơn vị thường trực, có trách nhiệm phối hợp Vụ Truyền thông và Thi đua, khen thưởng tổ chức Lễ ra quân, thông qua hợp đồng trách nhiệm với Bộ Y tế.

- Kinh phí thực hiện: Bộ Y tế hỗ trợ một phần kinh phí từ kinh phí tuyên truyền - giáo dục sức khỏe năm 2015 của Bộ Y tế.

2.2. Tổ chức các hoạt động truyền thông Chiến dịch “Áo xanh tình nguyện hỗ trợ bệnh nhân”

2.2.1. Mục đích

Bộ Y tế hỗ trợ, phối hợp với Hội Thầy thuốc trẻ Việt Nam tổ chức các hoạt động truyền thông Chiến dịch “Áo xanh tình nguyện hỗ trợ bệnh nhân”, nhằm hướng dẫn Thanh niên tình nguyện, đoàn viên, sinh viên ngành y dược kỹ năng và triển khai các hoạt động tư vấn, trợ giúp bệnh nhân và người nhà đến khám, điều trị, góp phần nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, giảm quá tải bệnh viện.

Tăng cường thông tin, truyền thông rộng rãi về ý nghĩa, hiệu quả và vai trò của phong trào thầy thuốc trẻ, Chiến dịch “Áo xanh tình nguyện hỗ trợ bệnh nhân” và các hoạt động tình nguyện với an sinh xã hội của đất nước, tạo sự đồng thuận và huy động sự cùng tham gia thực hiện của hệ thống chính trị và toàn xã hội, đặc biệt là sự tham gia, tình nguyện của thanh niên, sinh viên.

2.2.2. Thời gian thực hiện: từ tháng 7 đến tháng 12/2015.

2.2.3. Nội dung hoạt động

a) Tổ chức tập huấn hướng dẫn kỹ năng cho Thanh niên tình nguyện.

- Thành phần: Tình nguyện viên của các Đội thanh niên tình nguyện “Áo xanh tình nguyện hỗ trợ bệnh nhân” và “Tiếp sức người bệnh”.

- Số lượng dự kiến: 30 lớp, 50 học viên/lớp; tại 30 bệnh viện của 05 tỉnh, thành phố: Hà Nội, Hồ Chí Minh, Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng, Cần Thơ.

- Nội dung tập huấn:

+ Giới thiệu hoạt động của Chiến dịch “Áo xanh tình nguyện hỗ trợ bệnh nhân”, Đề án “Tiếp sức người bệnh”.

+ Giới thiệu các hoạt động của bệnh viện, các nội dung hỗ trợ người bệnh cần sự hoạt động của tình nguyện viên.

+ Tập huấn hướng dẫn các kỹ năng, thực hành trợ giúp, hướng dẫn người bệnh, người nhà bệnh nhân trong bệnh viện. Hướng dẫn tổ chức các hoạt động của Đội thanh niên tình nguyện trong bệnh viện.

b) Truyền thông về hoạt động Chiến dịch “Áo xanh tình nguyện hỗ trợ bệnh nhân” và Đề án “Tiếp sức người bệnh”

- Đăng tải các tin, bài, ảnh về hoạt động của Chiến dịch “Áo xanh tình nguyện hỗ trợ bệnh nhân” và Đề án “Tiếp sức người bệnh” trên một số báo giấy Tiền Phong, Thanh Niên, Tuổi trẻ, Công an nhân dân, An ninh thế giới, Công an TP. Hồ Chí Minh, Nhân dân, Lao động, Sức khỏe đời sống ...; báo điện tử Vietnamnet, Vnexpress, Dân Trí, doanthanhnien.vn, thanhcong.vn...

- Tuyên truyền các hoạt động theo chủ đề, chuyên trang trên website thaythuoc tre.org.vn, fanpage, facebook.

- Truyền thông vận động sự tham gia của thanh niên tình nguyện, đặc biệt là sinh viên các trường y, dược.

2.2.4. Hình thức thực hiện

- Hội Thầy thuốc trẻ Việt Nam là đơn vị thường trực, có trách nhiệm phối hợp Vụ Truyền thông và Thi đua, khen thưởng tổ chức các hoạt động truyền thông Chiến dịch áo xanh tình nguyện hỗ trợ bệnh nhân, thông qua hợp đồng, trách nhiệm với Bộ Y tế.

- Kinh phí thực hiện: Bộ Y tế hỗ trợ kinh phí từ kinh phí tuyên truyền giáo dục sức khỏe năm 2015 của Bộ Y tế.

2.3. Triển khai Đề án “Tiếp sức người bệnh” tại tất cả các bệnh viện trên cả nước

- Hội Thầy thuốc trẻ tổ chức truyền thông, hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ cho thành viên Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh”.

- Tổ chức các hoạt động truyền thông, hướng dẫn, trợ giúp người bệnh của Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh” tại tất cả các bệnh viện tuyến Trung ương và tại 63 Bệnh viện đa khoa tỉnh, thành phố và hầu hết các bệnh viện trong cả nước có lưu lượng bệnh nhân đông (từ năm 2016).

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

Bộ Y tế phối hợp Công đoàn Y tế Việt Nam tổ chức các hoạt động truyền thông đến đông đảo các đoàn viên công đoàn ngành y tế, Công đoàn y tế các cấp 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”.

3.1. Mục đích

- Biên soạn Bộ tài liệu và bài giảng để truyền thông và hướng dẫn triển khai thực hiện phong trào: “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” cho cán bộ y tế và đoàn viên công đoàn ngành Y tế.

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn về các kiến thức giao tiếp ứng xử (GTUX), kỹ năng tập huấn, phương pháp sinh hoạt tổ Công đoàn... cho các cán bộ Công đoàn ngành Y tế hạt nhân tại các địa phương, đơn vị, để tiếp tục tuyên truyền đến toàn thể đoàn viên, công nhân, viên chức, người lao động tại đơn vị. Qua đó, góp phần từng bước thay đổi nhận thức, thái độ, phong cách phục vụ người bệnh của cán bộ y tế

(CBYT), rèn luyện kỹ năng GTUX, củng cố niềm tin và đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

- Tập huấn, hướng dẫn Công đoàn Y tế (CĐYT) các cấp xây dựng kế hoạch và triển khai hiệu quả nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

3.2. Nội dung hoạt động

3.2.1. Xây dựng Bộ tài liệu và bài giảng tập huấn

Công đoàn Y tế Việt Nam và Bộ Y tế phối hợp xây dựng Bộ tài liệu và bài giảng bao gồm các nội dung:

- Kỹ năng GTUX cho cán bộ y tế;
- Kỹ năng GTUX của Cán bộ công đoàn;
- Phương pháp sinh hoạt tổ Công đoàn để nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền vận động đoàn viên, công chức, viên chức, lao động trong đơn vị thực hiện tốt những quy định về kỹ năng GTUX;
- Hướng dẫn xây dựng 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”, học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh.

3.2.2. Tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử

*** Giảng viên**

- Chuyên gia về giao tiếp ứng xử; văn hóa giao tiếp;
- Lãnh đạo chuyên viên Công đoàn Y tế Việt Nam; Vụ Tổ chức cán bộ, Vụ Truyền thông và Thi đua, khen thưởng, Cục Quản lý Khám Chữa bệnh.

*** Thành phần dự tập huấn:** cán bộ Công đoàn thuộc Sở Y tế tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, Y tế dự phòng Trung ương, tỉnh và các đơn vị Y tế Bộ ngành. Dự kiến tổ chức 06 lớp, mỗi lớp khoảng 200 - 250 học viên, bao gồm:

- Công đoàn ngành Y tế địa phương: Mỗi đơn vị mời 04 đại biểu (Chủ tịch CĐ hoặc Phó chủ tịch; CB phụ trách Nữ công; UBKT; Tuyên giáo).

- CDCS các đơn vị khám, chữa bệnh: Mỗi đơn vị mời 06 đại biểu gồm: Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch; Trưởng ban Nữ công; tổ trưởng Công đoàn 4 khoa (Khám chữa bệnh, Sản, Ngoại, HSCC).

- CDCS các đơn vị y tế dự phòng: Mỗi đơn vị mời 04 đại biểu gồm: (Chủ tịch CD hoặc Phó chủ tịch; CB phụ trách Nữ công; UBKT; Tuyên giáo).

*** Thời gian, địa điểm tập huấn**

- Mỗi lớp tập huấn tổ chức trong 02 ngày.
- Dự kiến tổ chức 6 lớp tập huấn, từ tháng 6 đến tháng 8 năm 2015, cụ thể:
Lớp 1: Tại Thủ đô Hà Nội dự kiến vào cuối tháng 6/2015;
Lớp 2: Tại Quy Nhơn dự kiến vào tuần đầu tiên tháng 7/2015;
Lớp 3: Tại Điện Biên dự kiến vào tuần thứ 3 tháng 7/2015;

Lớp 4: Tại Tp. Hồ Chí Minh dự kiến tuần đầu tháng 8/2015;

Lớp 5: Tại Bắc Ninh dự kiến vào tuần thứ 3 tháng 8/2015;

Lớp 6: Tại Cần Thơ dự kiến vào tuần thứ 1 tháng 9/2015;

* Nội dung chương trình tập huấn

- Tuyên truyền quán triệt các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh.

- Các quy định về GTUX, quy ước về GTUX mẫu, các tình huống giả định các mẫu ứng xử với từng đối tượng người bệnh khác nhau, tại từng địa điểm khác nhau trong bệnh viện;

- Tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử của Cán bộ Công đoàn;

- Phương pháp sinh hoạt tổ Công đoàn;

- Các kỹ năng và phương pháp tuyên truyền vận động cán bộ y tế, đoàn viên công đoàn tham gia phong trào “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh.

- Thực hành kỹ năng, đóng vai trong một số tình huống giao tiếp ứng xử mẫu.

- Hướng dẫn xây dựng kế hoạch và thảo luận các giải pháp triển khai thực hiện hiệu quả phong trào “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

3.3. Hình thức thực hiện

- Vụ Truyền thông và Thi đua, khen thưởng phối hợp Văn phòng Bộ ký Hợp đồng trách nhiệm với Công đoàn Y tế Việt Nam để triển khai hoạt động.

- Vụ Truyền thông và Thi đua, khen thưởng, Vụ Tổ chức cán bộ phối hợp Công đoàn Y tế Việt Nam xây dựng Bộ tài liệu giảng dạy, tập huấn để làm tài liệu tập huấn, tuyên truyền; Tham gia tổ chức các lớp tập huấn đảm bảo hiệu quả.

- Kinh phí thực hiện: Bộ Y tế hỗ trợ một phần kinh phí từ kinh phí tuyên truyền - giáo dục sức khỏe năm 2015 của Bộ Y tế.

III. Tổ chức thực hiện

1. Các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc Bộ Y tế

1.1. Vụ Truyền thông và Thi đua, khen thưởng

- 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;

- 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”: phối hợp các cơ quan báo chí đăng tải các tin, bài; Cung cấp thông tin trong các buổi gặp mặt báo chí; Tổ chức tọa đàm trực tuyến trên một số báo điện tử; Xây dựng Chuyên mục chuyên đề trên báo điện tử Vietnamnet”.

- Đầu mối phối hợp Hội Thầy thuốc trẻ tổ chức các tổ chức các hoạt động truyền thông Đề án “Tiếp sức người bệnh” và Chiến dịch áo xanh tình nguyện hỗ trợ bệnh nhân.

- Đầu mối phối hợp Công đoàn Y tế Việt Nam tổ chức các hoạt động truyền thông đến đông đảo các đoàn viên công đoàn ngành y tế, Công đoàn y tế các cấp 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”.

1.2. Vụ Tổ chức cán bộ

- 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”. Chịu trách nhiệm cung cấp thông tin về các nội dung do Vụ được giao thực hiện tại Quyết định 2151/QĐ-BYT.

- Phối hợp Vụ Truyền thông và Thi đua khen thưởng, Công đoàn Y tế Việt Nam tổ chức các hoạt động truyền thông đến đông đảo các đoàn viên công đoàn ngành y tế, Công đoàn y tế các cấp 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”.

1.3. Cục Quản lý Khám, chữa bệnh: 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”. Chịu trách nhiệm cung cấp thông tin về các nội dung do Cục được giao tại Quyết định 2151/QĐ-BYT.

1.4. Các Vụ, Cục, Tổng Cục, Văn phòng Bộ, Thanh Tra Bộ Y tế: phối hợp Vụ Truyền thông và Thi đua khen thưởng 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”. Chịu trách nhiệm cung cấp thông tin về các nội dung do đơn vị được giao thực hiện tại Quyết định 2151/QĐ-BYT.

1.5. Trung tâm Truyền thông Giáo dục sức khỏe Trung ương: xây dựng các phóng sự, tin, bài, phối hợp đăng tải trên các cơ quan báo chí, mở chuyên trang trên tạp chí Nâng cao sức khỏe và website của Trung tâm để truyền thông về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

1.6. Bảo Sức khỏe và Đời sống, Báo Gia đình và Xã hội, Cổng thông tin điện tử Bộ Y tế: xây dựng chuyên mục truyền thông về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” để đăng tải kịp thời các thông tin, tin bài...

1.7 Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trực thuộc Bộ Y tế

- Triển khai các hoạt động truyền thông đến cán bộ bệnh viện, 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” tại đơn vị.

- 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” của đơn vị thông qua website, trang tin điện tử, fanpage, tạp chí, bản tin... của đơn vị, cho các cơ quan báo chí và khi có yêu cầu của Bộ Y tế.

2. Sở Y tế tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- 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” tại địa phương.

- Chủ động phối hợp các cơ quan báo chí địa phương đăng tin, bài, phóng sự, tổ chức tọa đàm... 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” tại địa phương.

- 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” tại địa phương trên website, trang tin điện tử, fanpage, tạp chí, bản tin... của đơn vị hoặc các cuộc gặp mặt báo chí định kỳ, đột xuất.

- Chỉ đạo tổ chức các hoạt động truyền thông trực 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”.

- Chỉ đạo các đơn vị liên quan phối hợp Hội Thầy thuốc trẻ Việt Nam thực hiện các hoạt động Đề án “Tiếp sức người bệnh”, Chiến dịch áo xanh tình nguyện hỗ trợ bệnh nhân tại các bệnh viện trên địa bàn.

- Chỉ đạo các đơn vị liên quan phối hợp Công đoàn y tế tỉnh 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”.

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”. Đề nghị các đơn vị khẩn trương tổ chức thực hiện đảm bảo hiệu quả, báo cáo kết quả về Bộ Y tế - Vụ Truyền thông và Thi đua, khen thưởng theo địa chỉ email: truyenthongmoh@gmail.com và số điện thoại: 04.62732397/04.62827979.

Nơi nhận:

- Bộ trưởng Nguyễn Thị Kim Tiến (để báo cáo);
- Các Thứ trưởng (để phối hợp chỉ đạo);
- Các Vụ, Cục, Tổng cục, Thanh tra Bộ, Văn phòng Bộ;
- Trung tâm TTGDSK TW;
- Các bệnh viện trực thuộc Bộ;
- Sở Y tế tỉnh/TP trực thuộc Trung ương;
- TT TTGDSK tỉnh, thành phố;
- Lưu: VT, TT-KT.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG



Nguyễn Thanh Long