

Số: *1409* /SYT-NVY
V/v phối hợp thực hiện chuyên
đề “Đổi mới phong cách, thái
độ phục vụ hướng tới sự hài
lòng của người bệnh”

Khánh Hòa, ngày *15* tháng 6 năm 2016

Kính gửi: Các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

Sở Y tế đã nhận được Công văn số 01/TCBV ngày 15/3/2016 của Tạp chí Bệnh viện - Cục Quản lý khám, chữa bệnh về việc tham gia chuyên đề “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

Về vấn đề này, Sở Y tế đồng ý về chủ trương và đề nghị các cơ quan, đơn vị trực thuộc phối hợp làm việc với đại diện của Tạp chí Bệnh viện - Cục Quản lý khám, chữa bệnh trong việc cung cấp thông tin, bài viết, hình ảnh... theo đúng quy chế hiện hành về Người phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí liên quan đến hoạt động đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế tại đơn vị hướng tới sự hài lòng của người bệnh để Tạp chí Bệnh viện thực hiện chuyên đề trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Thông tin cán bộ đầu mối của Tạp chí Bệnh viện: Phóng viên Phạm Thu Phương, địa chỉ email: thuphuong.bcth@gmail.com, điện thoại: 0904.675.585 hoặc 0975.785.058./.

(Đính kèm Công văn số 01/TCBV, Kế hoạch thực hiện nội dung chuyên đề của Tạp chí Bệnh viện, Cục Quản lý khám, chữa bệnh) *mmu*

Nơi Nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở;
- Phòng TCCB;
- Phòng Y tế các huyện, thị xã, thành phố;
- Website SYT;
- Lưu VT, NVY (44b).



Lâm Quang Chứng

CỤC QUẢN LÝ
KHÁM CHỮA BỆNH
TẠP CHÍ BỆNH VIỆN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 01 /TCBV

Hà Nội, ngày 15 tháng 3 năm 2016

V/v tham gia chuyên đề
“Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ
của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng
của người bệnh”

Kính gửi: Ban lãnh đạo Sở y tế tỉnh Khánh Hòa

Tạp chí Bệnh viện - Cục Quản lý Khám chữa bệnh (Bộ Y tế) trân trọng cảm ơn sự quan tâm và hợp tác của Quý đơn vị trong thời gian qua. Là ấn phẩm được phát hành rộng rãi trên toàn quốc, Tạp chí Bệnh viện đã trở thành diễn đàn để các bệnh viện, cơ quan, đơn vị... đóng góp ý kiến thiết thực cho sự phát triển và nâng cao chất lượng y tế Việt Nam.

Để triển khai chủ trương của Bộ Y tế về việc đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, Tạp chí Bệnh viện xây dựng chuyên đề đặc biệt với nội dung:

**ĐỔI MỚI PHONG CÁCH, THÁI ĐỘ PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ Y TẾ
HƯỚNG TỚI SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH**

Ấn phẩm gồm nhiều bài viết của các nhà quản lý, các chuyên gia trong lĩnh vực y tế, các nhà báo nhiều kinh nghiệm về các vấn đề thu hút sự quan tâm của độc giả như: nâng cao y đức, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ người bệnh, giảm quá tải bệnh viện, các chủ trương, chính sách y tế mới trong năm 2016; thực trạng ngành y tế trong giai đoạn hiện nay... Từ đó đưa ra các đề xuất, giải pháp nâng cao năng lực quản lý, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, giúp ngành y tế thực hiện tốt nhiệm vụ góp phần đảm bảo an sinh xã hội.

Tạp chí Bệnh viện – Cục Quản lý Khám, chữa bệnh rất mong nhận được sự quan tâm, hợp tác của các đơn vị thông qua việc cung cấp thông tin, bài viết, hình ảnh và hỗ trợ đặt mua tạp chí, tham gia giới thiệu tuyên truyền để Tạp chí ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của Quý bạn đọc.

Xin trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cục QLKCB (đề b/c);
- Lưu VT.

TỔNG BIÊN TẬP

Lương Ngọc Khuê

KẾ HOẠCH

THỰC HIỆN NỘI DUNG CHUYÊN ĐỀ:

“ĐỔI MỚI PHONG CÁCH, THÁI ĐỘ PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ Y TẾ HƯỚNG TỚI SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH”

Nơi triển khai: *tỉnh Khánh Hòa*

Dự kiến thời gian thực hiện: *từ ngày...../.....đến ngày/...../2016*

I. ĐẶT VẤN ĐỀ:

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của PGS.TS Nguyễn Thị Kim Tiến – Bộ trưởng Bộ y tế; PGS.TS Lương Ngọc Khuê – Tổng Biên tập Tạp chí Bệnh Viện, Cục trưởng Cục Quản lý khám chữa bệnh về tăng cường công tác thông tin tuyên truyền nhằm thay đổi nhận thức, thái độ, phong cách phục vụ người bệnh của cán bộ y tế, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh. Tạo điều kiện thuận lợi để giúp người dân tiếp cận với các dịch vụ y tế; xây dựng hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế Việt Nam trong mắt nhân dân. Tạp chí Bệnh Viện xây dựng chuyên đề **“Y tế Khánh Hòa – Hướng tới sự hài lòng của người bệnh”**

II. MỤC ĐÍCH:

Tổ chức tuyên truyền, quảng bá để hình ảnh đổi mới của ngành y tế Khánh Hòa nói riêng và ngành y tế Việt Nam nói chung thông tin tới được với đông đảo người dân trên cả nước, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh.

III. YÊU CẦU:

- Nội dung chính xác, đảm bảo tính trung thực, khách quan, cách thể hiện và hình thức hấp dẫn.

- Trọng tâm giới thiệu các biện pháp thực hiện hiệu quả như: Tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ y tế, Hoạt động của các đơn vị chăm sóc “khách hàng”, Duy trì, củng cố hòm thư góp ý, Triển khai Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”, Xây dựng phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực, Tổ chức ký cam kết, thực hiện các nội dung cam kết, Công tác Thanh tra, kiểm tra, giám sát việc thực hiện, Công tác khen thưởng, xử lý vi phạm v.v...

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Bố cục nội dung *Bố cục nội dung: gồm 5 phần*

+ **Phần 1:** Giới thiệu chung về ngành y tế địa phương, nêu bật những kết quả đạt được trong kế hoạch thực hiện đổi mới căn bản phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh. *(Nội dung: từ 700-1.000 từ + Ảnh)*

+ **Phần 2:** Bài phỏng vấn lãnh đạo Sở Y tế về những chủ trương, chính sách của Sở nhằm đổi mới căn bản phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh trên địa bàn. *(Nội dung: từ 700-1.000 từ + Ảnh)*

+ **Phần 3:** Loạt bài tuyên truyền về các hoạt động cam kết đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh tại các bệnh viện tuyến tỉnh. (*Nội dung + Ảnh: Dự kiến số trang – Không khổng chế*)

+ **Phần 4:** Loạt bài tuyên truyền về các hoạt động cam kết đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh tại các bệnh viện tuyến huyện. (*Nội dung + Ảnh: Dự kiến số trang – Không khổng chế*)

+ **Phần 5:** Diễn đàn “*Y tế Khánh Hòa: Hướng tới sự hài lòng của người bệnh*”, cùng thảo luận, đánh giá, đưa ra các định hướng, quan điểm và cách thức đẩy, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh (*Nội dung: từ 1.000-2.000 từ + Ảnh*)

2. Yêu cầu chung: Phóng viên thực hiện Chuyên đề phải bám sát Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế Nguyễn Thị Kim Tiến để thực hiện nội dung tuyên truyền.

3. Ngày phát hành: Dự kiến xuất bản Tạp chí số..... ra ngày/...../2016.

- Số trang dự kiến cho Chuyên đề: từ 10 – 15 trang.
- Vị trí: *Chuyên mục Hướng tới sự hài lòng của người bệnh.*

4. Các đơn vị dự kiến triển khai nội dung:

4.1 - Sở Y tế Tỉnh Khánh Hòa

4.2 - Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Bệnh viện da liễu, Bệnh viện Điều dưỡng – PHCN, Bệnh viện Lao Phổi....

4.3 - Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm, Trung tâm y tế huyện Khánh Vĩnh, Trung tâm y tế huyện Khánh Sơn.....

VI. THÔNG TIN LIÊN HỆ:

Phóng viên: Phạm Thị Thu Phương - **Điện thoại:** 0904 675 585

Email: *thuphuong.tcbv@gmail.com*

Địa chỉ: Tạp chí Bệnh Viện – Cục Quản lý khám chữa bệnh, tầng 7, Tòa nhà Bộ Y tế, Số 138A đường Giảng Võ, Quận Ba Đình, Thành phố Hà Nội.

CÂU HỎI DƯ KIẾN PHÒNG VẤN LÃNH ĐẠO SỞ Y TẾ:

PV: Ngày 04/6/2015, Bộ Y tế đã ra Quyết định số 2151/QĐ – BYT 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 nhằm xây dựng hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế Việt Nam trong mắt nhân dân. Đồng chí có đánh giá ra sao về nội dung này?

Lãnh đạo Sở Y tế Khánh Hòa:.....

PV: Thời gian qua ngành y tế tỉnh Khánh Hòa đã có những chủ chương, chính sách, bước đi nào nhằm hiện thực hóa chủ trương trên của Bộ Y tế tại địa bàn tỉnh nhà?

Lãnh đạo Sở Y tế Khánh Hòa:.....

PV: Theo đồng chí, trong các chủ trương trên nội dung nào mang tính then chốt?

Lãnh đạo Sở Y tế Khánh Hòa:.....

Xin cảm ơn đồng chí!