

Số: 145/BC-BVP

Đà Nẵng, ngày 23 tháng 5 năm 2017

BÁO CÁO

Về việc triển khai học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở; Quy tắc ứng xử, Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế và Xây dựng cơ sở y tế “ Xanh - Sạch - Đẹp” hướng tới sự hài lòng của người bệnh

Thực hiện công văn số 542/KH-SYT ngày 09/03/2017 của Sở Y Tế thành phố Đà Nẵng về triển khai học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở; Quy tắc ứng xử, Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế và Xây dựng cơ sở y tế “ Xanh - Sạch - Đẹp” hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

Thực hiện công văn số 1150/ SYT – TCCB về báo cáo tình hình triển khai kế hoạch 542/KH-SYT 6 tháng đầu năm 2017.

Bệnh viện Phổi Đà Nẵng triển khai học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở; Quy tắc ứng xử, Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế và Xây dựng cơ sở y tế “ Xanh - Sạch - Đẹp” hướng tới sự hài lòng của người bệnh năm 2017 như sau:

I/ CÁC NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG TRIỂN KHAI

1/ Thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, Quy tắc ứng xử, xây dựng cơ sở y tế “ xanh, sạch, đẹp”

- Bệnh viện đã tổ chức phổ biến và quán triệt, tuyên truyền các văn bản hướng dẫn cấp trên đúng quy định.

- Triển khai hòm thư góp ý tại các cơ sở khám, chữa bệnh: Bệnh viện đã thực hiện triển khai mới 6 hòm thư góp ý đặt tại các khoa/ phòng bệnh viện theo đúng Chỉ thị 09/CT-BYT.

- Thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả “đường dây nóng” theo Chỉ thị 09/CT-BYT: Bệnh viện triển khai đường dây nóng theo đúng quy định và thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân theo quy định của luật tiếp công dân.

2/ Tiếp tục thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh

a/ Thành lập Ban Chỉ đạo Ban hành kế hoạch triển khai thực hiện:

Bệnh viện Phổi Đà Nẵng đã thành lập Ban Chỉ đạo thực hiện quy tắc ứng xử “ Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng đến sự hài lòng của người bệnh”;

- Xây dựng Kế hoạch phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện quy tắc ứng xử “ Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng đến sự hài lòng của người bệnh”;



- Kế hoạch 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 năm 2017.

b/ Tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho CBYT

- Tổ chức tập huấn tại bệnh viện 2 lớp vào buổi chiều ngày 31/03/2017 và 03/04/2017;

c/ Thành lập đơn vị chăm sóc “khách hàng”

Quyết định số 76/QĐ-BVLBP ngày 29/05/2016 Quyết định thành lập tổ công tác xã hội tại Bệnh viện Phổi Đà Nẵng.

- Quyết định số 64/QĐ-BVLBP ngày 26/04/2016 Quyết định ban hành quy định nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội tại Bệnh viện. Quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội tại bệnh viện.

Các hoạt động công tác xã hội đã thực hiện

- Hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề về công tác xã hội cho người bệnh và người nhà người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh bao gồm:

a) Đón tiếp, chỉ dẫn, cung cấp thông tin, giới thiệu về dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh của bệnh viện cho người bệnh ngay từ khi người bệnh khám bệnh và trong quá trình điều trị ;

b) Tổ chức thăm hỏi người bệnh để nắm bắt thông tin về tình hình sức khỏe, hoàn cảnh khó khăn của người bệnh, xác định mức độ và có phương án hỗ trợ về tâm lý, xã hội và tổ chức thực hiện;

c) Hỗ trợ, tư vấn cho người bệnh về quyền, lợi ích hợp pháp và nghĩa vụ của người bệnh, các chương trình, chính sách xã hội về bảo hiểm y tế, trợ cấp xã hội trong khám bệnh, chữa bệnh;

d) Cung cấp thông tin, tư vấn cho người bệnh có chỉ định chuyển cơ sở khám bệnh, chữa bệnh hoặc xuất viện, hỗ trợ thủ tục xuất viện, chuyển viện;

e) Phối hợp, hướng dẫn các tổ chức, tình nguyện viên có nhu cầu thực hiện, hỗ trợ về công tác xã hội của bệnh viện;

- Thông tin, truyền thông và phổ biến, giáo dục pháp luật:

+ Thực hiện tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh và người nhà

+ Tuyên truyền, phổ biến các chính sách, pháp luật của Nhà nước có liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh, hoạt động của bệnh viện cho người bệnh và người nhà người bệnh đặc biệt là các vấn đề liên quan đến BHYT, BHXH.

- Vận động, tiếp nhận tài trợ:

Thực hiện hoạt động từ thiện và vận động, tiếp nhận tài trợ về kinh phí, vật chất để hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn.

+ Mặc dù Tổ công tác xã hội tại Bệnh viện mới thành lập chưa tròn 1 năm nhưng tất cả các thành viên đã hết sức tham gia tích cực được bệnh nhân, người nhà và xã hội rất hài lòng .

+ Để kỷ niệm ngày CTXH Lãnh đạo Bệnh viện đã tổ chức gặp mặt tất cả CB-CNV làm việc trong tổ công tác xã hội nhằm ôn lại ý nghĩa nhân văn của người làm công tác xã hội tại Bệnh viện: Với phương châm “Một miếng khi đói, một gói khi no”. Tất cả CB-CNV đã tích cực tham gia giải quyết các vấn đề cá nhân, gia đình và xã hội gặp hoàn cảnh khó khăn, bị gia đình xa lánh, bị xã hội kì thị...

d/ Trang phục của CBYT Thông tư 45/Thông tư-BYT (kế hoạch thực hiện, thiết kế trang phục, ...).

Bệnh viện đã may trang phục y tế theo thông tư 45/ TT-BYT. Tất cả các cán bộ công chức, viên chức, lao động bệnh viện đều thực hiện theo đúng quy định của Bộ Y tế.

e/ Triển khai Đề án “Tiếp sức người bệnh trong bệnh viện”

Bệnh viện đã kêu gọi các nhà hảo tâm đến từ thiện cho bệnh viện. Cử cán bộ phụ trách 1 tuần tổ chức 2 bữa cơm từ thiện cho bệnh nhân tại Khoa Dinh dưỡng, Đặc biệt những bệnh nhân nghèo nằm điều trị bệnh lao tại bệnh viện hỗ trợ tiền và sữa để bệnh nhân an tâm điều trị.

f/ Xây dựng phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực

g/ Xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện kiểm tra, khen thưởng, xử lý vi phạm việc thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh

i/ - Bệnh viện đã thực hiện kế hoạch: Phát hiện và xử lý kịp thời về thái độ phục vụ của viên chức tại khoa Lao phổi, khoa KB- HSCC.

3/ Công tác thông tin truyền thông

- Phổ biến qua các cuộc họp giao ban của cán bộ chủ chốt.
- Đăng bài trên website của bệnh viện
- Tổ chức hội nghị tập huấn tại hội trường: nước uống, Pa nô hội nghị;

Trên đây là báo cáo Về việc triển khai học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở; Quy tắc ứng xử, Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế và Xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp” hướng tới sự hài lòng của người bệnh của Bệnh viện Phổi Đà Nẵng./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (báo cáo);
- Lưu VT, TCHC.



GIÁM ĐỐC

Lê Văn Đức