

Số: 164/KH - BV

Hà Giang, ngày 07 tháng 11 năm 2020

KẾ HOẠCH

Truyền thông “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”, hạn chế và giảm thiểu rác thải nhựa

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ – BYT, ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế 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”; Quyết định số 3638/QĐ-BYT ngày 15/7/2016 của Bộ Y tế về việc phê duyệt kế hoạch triển khai cơ sở Y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”; Chỉ thị số 08/CT-BYT ngày 29/07/2019 của Bộ Y Tế về giảm thiểu chất thải nhựa trong ngành Y tế.

Thực hiện Quyết định số 115/QĐ-UBND, ngày 27/7/2015 của UBND tỉnh Hà Giang về việc 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”; Quyết định số 1829/QĐ-UBND, ngày 07 tháng 9 năm 2018 của Ủy Ban nhân dân tỉnh Hà Giang về việc ban hành quy tắc ứng xử của cán bộ công chức, viên chức và người lao động làm việc trong cơ quan, tổ chức, đơn vị trong hệ thống chính trị tỉnh Hà Giang; Kế hoạch số 180/KH-BV ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang về việc triển khai phát động phong trào Thi đua năm 2020.

Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang xây dựng Kế hoạch truyền thông 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”, hạn chế và giảm thiểu rác thải nhựa như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Triển khai đầy đủ 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 Cơ sở Y tế “Xanh – Sạch – Đẹp”, hạn chế và giảm thiểu rác thải nhựa**. Nhằm thay đổi nhận thức, thái độ, phong cách phục vụ người bệnh của cán bộ y tế, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh:

- Tổ chức truyền thông về các hoạt động hưởng ứng phong trào xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, thân thiện với môi trường trong các bản tin đăng trên website và Fanpage của Bệnh viện. Cung cấp thông tin, phối hợp các cơ quan truyền thông, báo chí địa phương tuyên truyền về các hoạt động hưởng ứng phong trào Bệnh viện xanh- sạch- đẹp, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ Y tế và sức khỏe cộng đồng.

Ngăn ngừa, hạn chế mức độ gia tăng ô nhiễm, suy thoái và sự cố môi

trường do sản phẩm nhựa dùng một lần và túi nilon khó phân hủy gây ra. Sử dụng bền vững tài nguyên thiên nhiên, bảo tồn đa dạng sinh học.

II. NỘI DUNG TRUYỀN THÔNG

Triển khai đầy đủ các nội dung 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”, hạn chế và giảm thiểu rác thải nhựa.*** Nhằm thay đổi nhận thức, thái độ, phong cách phục vụ người bệnh của cán bộ y tế, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh:

- “Đến đón tiếp niềm nở, ở chăm sóc tận tình, về dặn dò chu đáo” là tinh thần phục vụ quán triệt đối với nhân viên y tế tại các bệnh viện trên toàn quốc;

- Trang phục, biển tên của cán bộ y tế để người dân dễ dàng nhận biết;

- Thu thập thông tin của người dân thông qua “Hòm thư góp ý”;

- Kịp thời biểu dương khen thưởng những gương điển hình và xử lý những sai phạm (nếu có). Quyết tâm thực hiện Kế hoạch để thay đổi nhận thức, thái độ, phong cách phục vụ của cán bộ y tế, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh; xây dựng hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế Việt Nam.

- Tổ chức truyền thông các nội dung về xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”. Hạn chế giảm thiểu rác thải nhựa.

- **Nội dung Xanh:** Có công viên/ vườn hoa/ bãi cỏ phù hợp với quy hoạch tổng thể của đơn vị. Duy trì, trồng, bổ xung, chăm sóc cây xanh ở hành lang, đường đi chung của các khoa, phòng trong đơn vị.

- **Nội dung Sạch:** Khuôn viên Bệnh viện, các khoa, phòng, buồng bệnh, nhà vệ sinh, đường đi đảm bảo sạch sẽ. Sân vườn được vệ sinh, thu gom chất thải sạch, không có nước đọng. Đầy đủ nước ăn uống, sinh hoạt hợp vệ sinh, vị trí cấp nước ăn uống, sinh hoạt đảm bảo thuận tiện, dễ tiếp cận cho việc sử dụng. Có biển chỉ dẫn đến khu vệ sinh chung ở vị trí dễ quan sát, có nước, xà phòng, dung dịch rửa tay, giấy vệ sinh cho người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên Y tế, có thùng đựng chất thải sinh hoạt có lót túi, nắp đậy, vệ sinh sạch sẽ. Buồng bệnh đảm bảo thông khí, đủ ánh sáng, sạch sẽ, không có chất thải rơi vãi.

- **Nội dung Đẹp:** Các khoa, phòng, trang thiết bị, vật dụng được bố trí khoa học, sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp, hành lang, cầu thang, cửa, cổng sạch sẽ, phòng tiếp đón, bố trí ghế ngồi, thuận tiện cho người bệnh và người nhà người bệnh đến khám; Có tranh ảnh, ấn phẩm truyền thông về chăm sóc, giữ gìn sức khỏe, vệ sinh môi trường, được treo tại vị trí phù hợp, dễ quan sát. Khu vực đỗ xe riêng được sắp xếp gọn gàng. Chăn, ga, gối, quần áo của người bệnh được cung cấp đầy đủ, sạch sẽ, thay thường xuyên; Cán bộ Y tế được trang bị trang phục y tế, các phương tiện bảo hộ lao động theo quy định.

- **Nội dung Quản lý chất thải:** Quy trình phân loại, lưu giữ, thu gom và xử lý chất thải y tế được thực hiện đúng theo quy định. Xử lý nước thải y tế đạt quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về môi trường, hệ thống thu gom nước thải y tế phải

đảm bảo kín, không có mùi hôi, thối; Nước thải trước khi thải ra môi trường phải đạt quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về nước thải y tế,...

- **Nội dung giảm thiểu rác thải nhựa:** Hạn chế việc sử dụng túi nilon, túi cút đựng tài liệu bằng cách tái sử dụng túi nilon, thay thế bằng các sản phẩm thân thiện với môi trường hơn như túi giấy, túi vải sử dụng nhiều lần, túi nilon tự phân hủy trong các hoạt động của Bệnh viện.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Khoa Khám bệnh: Thực hiện công tác phối hợp tuyên truyền giáo dục sức khỏe cho người bệnh, người nhà người bệnh,...

2. Các khoa, phòng: Lồng ghép vào các buổi giao ban, hội họp,.. thực hiện phổ biến tới toàn thể viên chức, người lao động trong đơn vị thực hiện nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và nội dung về thực hiện cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”. Hạn chế giảm thiểu rác thải nhựa. Thông qua các buổi họp Hội đồng người bệnh, phổ biến, tuyên truyền cho người bệnh, người nhà người bệnh cùng thực hiện.

3. Phòng CNTT & TT

Có trách nhiệm đăng các tin bài, phổ biến, tuyên truyền 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 nội dung về thực hiện cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”. Hạn chế giảm thiểu rác thải nhựa trên Website, Fanpage của đơn vị.

Cung cấp các tài liệu truyền thông cho các khoa, phòng; Niêm yết khẩu hiệu thực hiện cơ sở y tế Xanh, Sạch, Đẹp và khẩu hiệu ‘Sự hài lòng của người bệnh là thành công của bệnh viện’ trên các loại bảng biển của đơn vị.

Trên đây là Kế hoạch 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”, hạn chế giảm thiểu rác thải nhựa của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang. Căn cứ tình hình thực tế, yêu cầu nhiệm vụ, các khoa phòng nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Thành viên Ban chỉ đạo;
- Các khoa, phòng;
- Đăng Website BV;
- Lưu: VT, P. CNTT&TT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Vũ Hùng Vương

