

Số: 256 /KH-BVĐKT

Thanh Hóa, ngày 10 tháng 02 năm 2020

KẾ HOẠCH

Tập huấn “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và xây dựng cơ sở y tế Xanh - Sạch - Đẹp.

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;

Thực hiện kế hoạch số 1636/KH/SYT-BCĐ, ngày 29/8/2016 của sở y tế Thanh Hóa về việc 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” năm 2016;

Thực hiện kế hoạch số 834/KH-BVĐKT ngày 30 tháng 12 năm 2016 của bệnh viện đa khoa tỉnh Thanh Hóa về việc “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng bệnh viện Xanh – Sạch – Đẹp hướng tới sự hài lòng của người bệnh”;

Bệnh viện đa khoa tỉnh Thanh Hóa tiếp tục tổ chức tập huấn 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 xây dựng cơ sở y tế xanh sạch đẹp tới toàn thể cán bộ công chức, viên chức và người lao động trong Bệnh viện trong năm 2020 cụ thể như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

- Nâng cao hơn nữa về nhận thức của cán bộ viên chức, người lao động trong toàn Bệnh viện về tầm quan trọng của việc “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và xây dựng cơ sở y tế Xanh - Sạch - Đẹp.

- Tạo chuyển biến mạnh mẽ trong việc “Đổi mới thái độ, phong cách phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh, thực hiện tốt các nội dung triển khai cơ sở y tế Xanh – Sạch – Đẹp, tiếp tục 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.



- Đảm bảo 100% cán bộ viên chức trong Bệnh viện được tập huấn và ký cam kết thực hiện nghiêm túc các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”; Nâng cao kỹ năng giao tiếp; đổi mới tư duy, cách tiếp cận và chất lượng phục vụ, xây dựng cơ sở y tế Xanh - Sạch - Đẹp.

2. Yêu cầu

Để đạt được những mục đích nêu trên, công tác tập huấn cần quán triệt các yêu cầu sau:

- Công tác tập huấn phải được tiến hành nghiêm túc, đúng nội dung và đảm bảo tiến độ.

- Các khoa, phòng, trung tâm bố trí, sắp xếp công việc chuyên môn đảm bảo số người tham gia tập huấn đầy đủ thành phần đã được triệu tập.

- Các cá nhân tham gia tập huấn đề cao tinh thần trách nhiệm tham dự chương trình tập huấn có chất lượng, hiệu quả.

II. Nội dung

1. Đối tượng tham gia tập huấn.

- Toàn bộ cán bộ viên chức và người lao động (kể cả người lao động hợp đồng và học viên học thực hành) đang công tác, làm việc tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Thanh Hóa.

2. Nội dung tập huấn

2.1. Triển khai các nội dung của Quyết định 2151/QĐ-BYT “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”; Nâng cao kỹ năng giao tiếp; đổi mới tư duy, cách tiếp cận và chất lượng phục vụ.

2.2. Phát động phong trào xây dựng cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp” theo Quyết định số 3638/QĐ-BYT, ngày 15/7/2016 của Bộ y tế.

2.3. Sau khi tập huấn, mỗi cá nhân phải viết bài thu hoạch, được photo thành 02 bản. 01 bản lưu tại khoa, 01 bản nộp về phòng Tổ chức cán bộ.

3. Phương thức tổ chức

- Tổ chức thành 08 lớp

- Thời gian tập huấn cho mỗi lớp là ½ ngày vào các buổi chiều từ 14h-16h30.

- 04 lớp đầu tập huấn nội dung: “ Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng bệnh viện Xanh – Sạch – Đẹp, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” theo tài liệu tập huấn của Bộ y tế cho toàn bộ CBVC và người lao động toàn Bệnh viện.

- 04 Lớp sau mời chuyên gia, Giám đốc trực tiếp tập huấn cho CBVC trong toàn Bệnh viện. (Lớp 1 Giám đốc tập huấn cho CB có trình độ Đại học trở lên; Lớp 2 Giám đốc tập huấn cho 50% Điều dưỡng, KTV trong Bệnh viện; Lớp 3 Tập huấn cho 50% Điều dưỡng, KTV còn lại; Lớp 4 Giám đốc tập huấn cho Đoàn viên Thanh niên Bệnh viện).

- Giảng viên: Ban Giám đốc, Trưởng phòng chức năng đã được tập huấn “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” ; Nâng cao kỹ năng giao tiếp; đổi mới tư duy, cách tiếp cận và chất lượng phục vụ, xây dựng cơ sở y tế xanh - Sạch - Đẹp do Bộ y tế tổ chức.

III. Tổ chức thực hiện.

1. Tiến độ và thời gian tập huấn dự kiến như sau:

- Từ ngày 03 tháng 02 đến ngày 10 tháng 02 năm 2020, xây dựng kế hoạch tập huấn.

- Từ ngày 10 tháng 02 đến ngày 30 tháng 10 năm 2020 các khoa, phòng, Trung tâm triển khai kế hoạch, lên danh sách cán bộ, viên chức, người lao động tham gia tập huấn gửi về phòng Điều dưỡng.

- Lớp 1: Chiều ngày 12 tháng 03 năm 2020 (Giảng viên: GD Lê Văn Sỹ và Cộng sự).

- Lớp 2: Chiều ngày 09 tháng 04 năm 2020 (Giảng viên: PGĐ Nguyễn Văn Chung và cộng sự)

- Lớp 3: Chiều ngày 23 tháng 04 năm 2020 (Giảng viên: PGĐ Lê Văn Cường và cộng sự)

- Lớp 4: Chiều ngày 07 tháng 05 năm 2020 (Giảng viên: PGĐ Lê Văn Cường và cộng sự)

- Lớp 5: Chiều ngày 28 tháng 05 năm 2020 (Giảng viên: PGĐ Hoàng Hữu Trường và Cộng sự)

- Lớp 6: Chiều ngày 25 tháng 06 năm 2020 (Giảng viên: GD Lê Văn Sỹ và Cộng sự)

- Lớp 7: Chiều ngày 23 tháng 07 năm 2020 (Giảng viên: GD Lê Văn Sỹ và Cộng sự)

- Lớp 8: Chiều ngày 20 tháng 08 năm 2020 (Giảng viên: GD Lê Văn Sỹ và Cộng sự)

2. Phân công trách nhiệm

- **Ban Giám đốc:** Chỉ đạo điều hành chung.



- Phòng Điều dưỡng:

- + Tham mưu cho Ban Giám Đốc, xây dựng kế hoạch tập huấn
- + Xây dựng nội dung chương trình tập huấn.
- + Cử báo cáo viên cho chương trình tập huấn.

- Phòng Hành chính: Chuẩn bị Hội trường: máy chiếu, hệ thống loa, tăng âm, nước uống, hoa.

- Phòng Đào tạo – CĐT phối hợp với phòng Tổ chức cán bộ: Cử cán bộ theo dõi, giám sát điểm danh số người tham dự từng lớp báo cáo về ban Giám Đốc.

- Phòng Kế hoạch tổng hợp, Quản lý chất lượng: Đôn đốc, nhắc nhở, kiểm tra các khoa phòng thực hiện tốt kế hoạch tập huấn.

- Phòng Tài chính kế toán: Thực hiện thanh toán các chế độ tài chính theo quy định.

- Các khoa, phòng Trung tâm và Tổ bảo vệ: Sắp xếp công việc chuyên môn, lập danh sách người tham gia tập huấn từng lớp, gửi về phòng Điều dưỡng trước mỗi buổi tập huấn.

3. Địa điểm tập huấn: Hội trường tầng 7 nhà A5.

4. Kinh phí: Thực hiện theo quy chế Bệnh viện. *Đu*

Nơi nhận:

- Ban giám đốc;
- Các khoa, phòng, trung tâm;
- Lưu VT.



GIÁM ĐỐC

Lê Văn Sỹ