

Tân Bình, ngày 19 tháng 4 năm 2016

KẾ HOẠCH GIÁM SÁT

Thực hiện các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” tại Bệnh viện quận Tân Bình

Căn cứ Quyết định số 1120/QĐ-SYT ngày 18/3/2016 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Thành phố Hồ Chí Minh hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2016;

Thực hiện Kế hoạch số 278/KH-BVTB ngày 28/3/2016 của Bệnh viện quận Tân Bình v/v triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Bệnh viện quận Tân Bình hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2016, Bệnh viện Tân Bình xây dựng kế hoạch giám sát thực hiện các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” tại đơn vị cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

- Đảm bảo thực hiện nghiêm túc, đầy đủ nội dung kế hoạch đã đề ra.
- Triển khai đồng bộ và hiệu quả các hoạt động nhằm đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ y tế bệnh viện, trong đó, lấy trọng tâm là sự hài lòng của người bệnh khi đến khám, chữa bệnh tại đơn vị; từ đó góp phần nâng cao chất lượng hoạt động của bệnh viện.

II. NỘI DUNG KIỂM TRA, GIÁM SÁT:

- Hình thức: Kết hợp việc kiểm tra thực hiện Quy tắc ứng xử với việc kiểm tra định kỳ và đột xuất việc thực hiện nội quy, quy chế của Bệnh viện; đồng thời, xem các nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ là một trong những tiêu chí kiểm tra hoạt động các khoa – phòng cuối năm.

- Nội dung: Thực hiện giám sát theo các nội dung triển khai trong “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Bệnh viện quận Tân Bình hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2016 số 278/KH-BVTB ngày 28/3/2016:

1. Rà soát, kiện toàn Ban Chỉ đạo thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Bệnh viện hướng tới sự hài lòng của người bệnh” tại Bệnh viện và phổ biến, triển khai nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ đến toàn thể CBVC Bệnh viện;

2. Tiếp tục tổ chức hoặc cử CBVC Bệnh viện tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

3. Tiếp tục triển khai hoạt động của Tổ công tác xã hội tại đơn vị.

4. Triển khai việc thực hiện quy định về trang phục y tế theo quy định mới của Bộ Y tế; cấp vải mà đo, may trang phục tập tưng cho nhân viên y tế theo đúng quy định.

5. Rà soát và tiếp tục tăng cường hoạt động của “đường dây nóng” Bệnh viện.

6. Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả hòm thư góp ý theo quy định của Bộ Y tế.

7. Thực hiện xây dựng phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện không có tiêu cực tại từng khoa - phòng.

8. Tổ chức ký cam kết đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của nhân viên y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh và việc thực hiện các nội dung đã cam kết.

III. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

- Ban Chỉ đạo phân công thành viên phụ trách giám sát theo kế hoạch và báo cáo nhanh trong các cuộc họp giao ban cho Ban Giám đốc.

- Trưởng, phó các khoa phòng, các đoàn thể Bệnh viện tạo điều kiện cho Ban Chỉ đạo thực hiện kiểm tra, giám sát theo kế hoạch.

- Đoàn Kiểm tra Bệnh viện căn cứ Kế hoạch này xây dựng và chấm điểm thi đua cuối năm của các khoa - phòng.



Bs. CKII. Lại Thị Lan Hương

**TM. BCD ĐỔI MỚI PHONG CÁCH
PHÓ BAN THƯỜNG TRỰC**

Nguyễn Đình Hoàn Trung

Nơi nhận:

- BGD/BV;
- Các khoa - phòng;
- Lưu: VT, BCD/ĐMPC.