

Số: 366 /SYT-TCCB
V/v triển khai mô hình “Dân vận
khéo” trong ngành Y tế

Hưng Yên, ngày 24 tháng 4 năm 2017

Kính gửi: Các cơ quan, đơn vị trong ngành.

Xuất phát từ thực tiễn môi trường làm việc khám, chữa bệnh là lĩnh vực “nóng” vì thời gian hoạt động liên tục 24/24 giờ; tính chất công việc đa dạng, phức tạp, căng thẳng; đối tượng phục vụ gồm các tầng lớp nhân dân, nhận thức không đồng đều, bên cạnh đó yêu cầu và nhu cầu khám chữa bệnh ngày càng cao; bệnh nhân, người nhà bệnh nhân với những tâm trạng lo lắng, dễ bị tổn thương, căng thẳng, dễ bức xúc, phản ứng quá mức..., trong khi đó nhân viên y tế thực hiện nhiệm vụ trong tình trạng quá tải, nhiều áp lực, mệt mỏi, khó kìm chế. Vì vậy, trong quá trình giải quyết công việc cũng dễ xảy ra những vướng mắc trong mối quan hệ giữa bệnh nhân, người nhà bệnh nhân với đội ngũ cán bộ y tế. Tinh thần, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp của một số cán bộ y tế còn chưa được nâng cao...

Từ thực trạng trên, Sở Y tế xác định mục tiêu, hiệu quả của việc đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh tại các cơ sở khám, chữa bệnh sẽ làm tăng uy tín, sự hài lòng và giảm khiếu kiện, thu hút người bệnh đến khám, chữa bệnh; từ đó sẽ tăng nguồn thu để chăm lo đời sống vật chất, tinh thần cho cán bộ, nhân viên ngày càng tốt hơn. Vì vậy, thực hiện chỉ đạo của Ban Dân vận Tỉnh ủy, Sở Y tế triển khai xây dựng mô hình **“Dân vận khéo trong thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”** tại các cơ sở khám, chữa bệnh trong toàn ngành nhằm nâng cao nhận thức, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ người bệnh của cán bộ y tế, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nâng cao tinh thần, trách nhiệm, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh. Tạo điều kiện thuận lợi để giúp người dân tiếp cận các dịch vụ y tế; xây dựng hình ảnh đẹp của người cán bộ y tế.

Sở Y tế yêu cầu thủ trưởng các đơn vị trong ngành triển khai thực hiện tốt một số nội dung sau:

1. Triển khai xây dựng mô hình **“Dân vận khéo trong thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”** tại đơn vị.

2. Tiếp tục tổ chức phổ biến, tuyên truyền, tập huấn về Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” theo Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế.

3. Tổ chức phát động thi đua lòng ghép với việc triển khai mô hình **“Dân vận khéo trong thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”**.

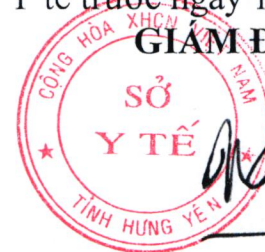
4. Quan tâm chăm lo, đảm bảo các điều kiện về môi trường làm việc, nâng cao đời sống vật chất, tinh thần để động viên CBVCLĐ hăng say công tác và thực hiện tốt giao tiếp ứng xử tại cơ quan, đơn vị.

5. Thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở; quán triệt, triển khai nghiêm các chủ trương đường lối chính sách của Đảng, Nhà nước và nội quy, quy chế của ngành, cơ quan đơn vị; tổ chức việc lấy ý kiến bổ sung đóng góp xây dựng Quy chế chi tiêu nội bộ, Quy chế làm việc, Quy chế Thi đua khen thưởng...; công khai trong các lĩnh vực hoạt động như: Xây dựng triển khai kế hoạch, chỉ tiêu chuyên môn, công khai tài chính, các hoạt động như bổ nhiệm, xét khen thưởng, kỷ luật...thường xuyên lắng nghe các đóng góp ý kiến của tập thể, cá nhân trong đơn vị...

Báo cáo kết quả triển khai thực hiện về Sở Y tế trước ngày 15/12/2017.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Dân vận TU;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VP, TCCB.



Nguyễn Thị Anh