

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện công tác xã hội trong Bệnh viện năm 2018

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc phê duyệt Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”;

Căn cứ Thông tư số 43/2015/TT-BYT ngày 26/11/2015 của Bộ Y tế quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội của bệnh viện;

Thực hiện Kế hoạch số 13/KH-BVSN ngày 27/4/2018 của Bệnh viện Sản – Nhi tỉnh Quảng Ngãi về tổ chức tuyên truyền về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, nhân viên y tế”.

Tổ Công tác xã hội (CTXH) trực thuộc phòng ĐD&CTXH được thành lập nhằm thực hiện các nhiệm vụ CTXH trong Bệnh viện theo tinh thần của Thông tư số 43/2015/TT-BYT và các nội dung của Quyết định số 2151/QĐ-BYT để cung cấp các dịch vụ CTXH đáp ứng được nhu cầu của người bệnh, người nhà người bệnh, nhân viên y tế trong Bệnh viện, góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc, điều trị toàn diện cho người bệnh.

Tổ CTXH thực hiện tốt vai trò cầu nối giữa người bệnh và thầy thuốc, phát triển CTXH trong Bệnh viện góp phần đổi mới toàn diện phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh, đáp ứng yêu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng cao của nhân dân địa phương. Thực hiện chỉ đạo của Giám đốc Bệnh viện, Tổ CTXH xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện công tác xã hội trong Bệnh viện năm 2018 với những nội dung sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

- Giải quyết tốt các vấn đề tâm lý cho người bệnh, người nhà người bệnh; kết nối giữa bác sĩ với người bệnh, người nhà người bệnh giúp giảm bớt áp lực công việc của cán bộ, nhân viên y tế cũng như nâng cao hiệu quả điều trị; tổ chức, tiếp đón, hướng dẫn người bệnh về quy trình thủ tục khám, chữa bệnh; giải thích, tư vấn về các chế độ chính sách đặc biệt là chính sách bảo hiểm y tế; vận động các nhà tài trợ hỗ trợ vật chất cho người bệnh có hoàn cảnh khó khăn; ghi nhận những ý kiến đóng góp của người bệnh nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe cho nhân dân.

- Tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền quảng bá hình ảnh và các hoạt động của Bệnh viện với xã hội và cộng đồng; là đầu mối trong quan hệ với các cơ quan truyền thông, phối hợp tổ chức sự kiện tại Bệnh viện.

- Duy trì tốt các hoạt động, các mô hình truyền thông; công tác hướng dẫn người bệnh và người nhà người bệnh; công tác từ thiện, vận động, tiếp nhận tài trợ, kết nối dịch vụ; công tác hỗ trợ tâm lý cho người bệnh.

2. Mục tiêu cụ thể

- Nâng cao nhận thức và cam kết thực hiện của lãnh đạo Bệnh viện nhằm phát triển CTXH tại Bệnh viện, làm cầu nối giữa người bệnh và Bệnh viện.

- Ban hành các hướng dẫn CTXH giúp hỗ trợ người bệnh. Đơn giản hoá các hướng dẫn và nâng cao vai trò trong chăm sóc sức khỏe nhân dân Tỉnh nhà.

- Đào tạo và bồi dưỡng nhằm nâng cao kiến thức, kỹ năng CTXH cho đội ngũ cán bộ, nhân viên y tế tại Bệnh viện, nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh tại các khoa, phòng trong toàn Bệnh viện.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề về CTXH cho người bệnh và người nhà người bệnh trong quá trình khám bệnh và điều trị tại Bệnh viện

- Đón tiếp, chỉ dẫn, cung cấp thông tin, giới thiệu về dịch vụ khám, chữa bệnh của Bệnh viện cho người bệnh ngay từ khi người bệnh vào khoa Khám bệnh. Hướng dẫn người bệnh đến các khoa lâm sàng và cận lâm sàng, rút ngắn thời gian chờ khám, giảm phiền hà cho người bệnh.

- Tổ chức thăm hỏi người bệnh, người nhà 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;

- 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;

- 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 và giới thiệu người bệnh đến các địa điểm hỗ trợ tại cộng đồng (nếu có);

- Phối hợp với phòng KH-CĐT&QLCL thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh khi đến khám và điều trị ngoại trú, trung bình 60 phiếu/ quý. Tổng hợp và gửi phiếu khảo sát về phòng KH-CĐT&QLCL, kịp thời báo cáo những vướng mắc trong quá trình tiếp đón, hướng dẫn người bệnh và việc thực hiện các hoạt động CTXH khác với Ban Giám đốc Bệnh viện.

2. Thông tin, truyền thông và phổ biến các hoạt động về CTXH

- Xây dựng kế hoạch truyền thông giáo dục sức khỏe cho người bệnh và tổ chức thực hiện kế hoạch sau khi được phê duyệt;

- Xây dựng nội dung, tài liệu để giới thiệu, quảng bá hình ảnh, các dịch vụ và hoạt động của Bệnh viện đến người bệnh và cộng đồng thông qua tổ chức các hoạt động, chương trình, sự kiện, hội nghị, hội thảo;

- Tổ chức thực hiện quy tắc ứng xử, hòm thư góp ý tại Bệnh viện để tiếp nhận ý kiến phản hồi của người dân về quá trình tiếp đón, phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế tại Bệnh viện;

- Tổ chức các hoạt động văn nghệ, thể dục, thể thao phù hợp cho nhân viên y tế và người bệnh.

- Thường xuyên cập nhật, đăng tải các chương trình khám bệnh từ thiện trên website Bệnh viện và mạng xã hội để kịp thời đưa các thông tin cần thiết đến người dân. Đồng thời, truyền thông, giới thiệu các dịch vụ khám, chữa bệnh, trang thiết bị y tế hiện đại đang được triển khai tại Bệnh viện, để người dân có thể sử dụng khi có nhu cầu.

3. Vận động tiếp nhận tài trợ

Thực hiện hoạt động từ thiện và vận động, kêu gọi các đơn vị tài trợ để tiếp nhận các nguồn kinh phí, vật chất nhằm hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn, người bệnh mắc các bệnh hiểm nghèo.

4. Hỗ trợ nhân viên y tế

- Cung cấp thông tin về người bệnh cho nhân viên y tế trong trường hợp cần thiết để hỗ trợ công tác điều trị;

- Động viên, chia sẻ với nhân viên y tế khi có vướng mắc với người bệnh trong quá trình điều trị.

5. Đào tạo, bồi dưỡng

Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn về quy tắc ứng xử cho nhân viên phụ trách các hoạt động về CTXH nhằm bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng giao tiếp khi người bệnh khi sử dụng các dịch vụ khám, chữa bệnh tại Bệnh viện.

6. Tổ chức các hoạt động từ thiện, công tác xã hội tại Bệnh viện

- Tổ CTXH có chức năng kết nối, hỗ trợ các vấn đề về xã hội, các khó khăn của người bệnh, người nhà người bệnh đang điều trị trong Bệnh viện. Kết nối cộng đồng với người bệnh qua các hoạt động chia sẻ từ vật chất đến tinh thần.

- Thường xuyên tổ chức các hoạt động văn nghệ phục vụ người bệnh, hoạt động trao quà từ thiện trực tiếp cho người bệnh vào dịp Tết Nguyên đán, hỗ trợ xe lăn cho người bệnh.

- Trang bị hệ thống lọc nước RO nhằm cung cấp nguồn nước sạch cho người bệnh. Tổ chức khám thai miễn phí vào thứ 7 hàng tuần. Tham gia các chương trình cấp phát thuốc cho địa phương vùng sâu, vùng xa.

- Triển khai khám và tư vấn miễn phí cho bà mẹ mang thai, chẩn đoán và đưa ra hướng điều trị kịp thời khi có những bất thường trong quá trình mang thai. Cung cấp những kiến thức tiền sản cơ bản, giúp các bà mẹ có những hiểu biết trong quá trình mang thai, cách chăm sóc sức khỏe đảm bảo chế độ dinh dưỡng, vận động trong suốt thai kỳ.

- Kết hợp với các bệnh viện trong nước thực hiện “Tur vấn sàng lọc trước sinh sau sinh”, giúp người dân hiểu rõ để tầm soát các bệnh cho trẻ sơ sinh. Hỗ trợ đo sàng lọc tim miễn phí cho trẻ là con người đồng bào dân tộc thiểu số.

- Kết hợp giữa Quỹ bảo trợ trẻ em tỉnh Quảng Ngãi, Tổ chức ReSurge International (Hoa Kỳ) để tổ chức khám và phẫu thuật cho người bệnh bị sút môi, hở hàm ếch, sụn bọng, sụp mi và dính ngón vào tháng 01 năm 2018.

III. THỜI GIAN THỰC HIỆN

Hoạt động CTXH được triển khai thực hiện xuyên suốt trong năm 2018 và các năm tiếp theo, là cầu nối giữa người bệnh với nhân viên y tế và Bệnh viện. Nâng cao hiệu quả hoạt động CTXH tại Bệnh viện.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Ngân sách nhà nước và các nguồn hỗ trợ, đóng góp từ các tổ chức, đơn vị trong và ngoài nước để thực hiện mục đích CTXH tại Bệnh viện.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giám đốc Bệnh viện chỉ đạo, hướng dẫn và kiểm tra hoạt động CTXH trong toàn Bệnh viện. Tăng cường công tác tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ về CTXH cho nhân viên phụ trách.

2. Căn cứ vào Đề án thành lập Tổ CTXH thuộc phòng ĐD&CTXH và bảng phân công nhiệm vụ cho các thành viên trong Tổ, Tổ CTXH tiến hành triển khai thực hiện tốt nhiệm vụ CTXH trong Bệnh viện theo chỉ đạo của Giám đốc Bệnh viện và những nội dung đã đề ra trong Kế hoạch.

3. Tổ CTXH cần đẩy mạnh công tác truyền thông về dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện nhằm mang đến nhiều hoạt động xã hội có ý nghĩa cho người dân địa phương, góp phần nâng cao hình ảnh, chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại Bệnh viện.

4. Trong quá trình thực hiện các nhiệm vụ CTXH tại Bệnh viện, nếu có khó khăn, vướng mắc, Tổ CTXH phải kịp thời báo cáo với Giám đốc Bệnh viện để có hướng xử lý kịp thời./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Đăng website BVSNN;
- Lưu: VT, CTXH.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Đình Tuyên