

Số: 13 /KH-TTYT

Sìn Hồ, ngày 15 tháng 01 năm 2020

## KẾ HOẠCH

### Hoạt động Công tác xã hội Trung tâm Y tế Sìn Hồ năm 2020

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;

Căn cứ Quyết định số 15/QĐ-TTYT, ngày 15/01/2020 của Giám đốc Trung tâm Y tế Sìn Hồ về việc kiện toàn Tổ công tác xã hội Trung tâm Y tế;

Trung tâm Y tế Sìn Hồ xây dựng kế hoạch hoạt động công tác xã hội năm 2020 như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

Thực hiện tốt các nhiệm vụ công tác xã hội bệnh viện theo Thông tư 43/2015/TT-BYT, ngày 26/11/2015 của Bộ Y tế.

Đưa các hoạt động công tác xã hội trong bệnh viện đảm bảo thường xuyên, liên tục, hiệu quả, chuyên nghiệp, hướng tới nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của nhân dân.

##### 2. Yêu cầu

Kịp thời giải quyết các vấn đề phát sinh trong bệnh viện, giúp đỡ, hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn khi khám chữa bệnh tại bệnh viện, góp phần nâng cao chất lượng các dịch vụ y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

Huy động sự tham gia của các tổ chức đoàn thể, toàn thể cán bộ y tế và cộng đồng tham gia hoạt động cùng thực hiện tốt nhiệm vụ công tác xã hội trong bệnh viện.

#### II. NỘI DUNG, THỜI GIAN

*(Có phụ biểu các hoạt động kèm theo)*

#### III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Từ nguồn kinh phí chi thường xuyên, nguồn thu của đơn vị, các nguồn ủng hộ, từ thiện, các nguồn thu hợp pháp khác.

#### IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban chỉ đạo đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh và xây dựng cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp.



Các thành viên BCD thực hiện chức năng, nhiệm vụ theo quy chế phân công nhiệm vụ của BCD.

Kiểm tra, đôn đốc Tổ công tác xã hội thực hiện chức năng, nhiệm vụ Thông tư 43/2015/TT-BYT, ngày 26/11/2015 của Bộ Y tế và Kế hoạch này.

## **2. Phòng Tổ chức hành chính**

Phối hợp với Tổ công tác xã hội bệnh viện thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, các ý kiến kiến nghị, phản ánh thắc mắc của công dân.

## **3. Phòng kế toán tài chính**

Tham mưu bố trí kinh phí cơ chế quản lý tài chính, đồng thời quản lý, sử dụng có hiệu quả “Hòm quỹ từ thiện cho người bệnh có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn, chương trình “Bát cháo nghĩa tình” và “Tủ đồ thiện nguyện”.

## **4. Tổ công tác xã hội Trung tâm Y tế**

Hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề công tác xã hội cho người bệnh và người nhà người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh.

Thông tin, truyền thông và phổ biến, giáo dục pháp luật: Công tác phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí; 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 tuyên truyền các hoạt động xã hội bệnh viện, gương người tốt, việc tốt; hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao, hoạt động chuyên môn; kết quả xây dựng tiêu chí chất lượng bệnh viện, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp...

Phối hợp với Công đoàn, Đoàn thanh niên, các khoa phòng, đội tổ chức triển khai các hoạt động tiếp sức người bệnh.

Vận động các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp ủng hộ trực tiếp vào “Hòm quỹ từ thiện cho người bệnh có hoàn cảnh khó khăn”, chương trình “Bát cháo nghĩa tình” và “Tủ đồ thiện nguyện” và các hình thức phù hợp khác.

Tham gia các hoạt động thiện nguyện vì cộng đồng, hướng dẫn các nhà hảo tâm, tổ chức từ thiện trong hoạt động thiện nguyện tại bệnh viện.

Quản lý trang web của Trung tâm Y tế trên internet, trang fanpage của Trung tâm Y tế Sìn Hồ và Tổ công tác xã hội trên mạng facebook.

## **5. Các khoa, phòng**

Triển khai, tuyên truyền đến toàn thể cán bộ, viên chức trong đơn vị tham gia nhiệt tình các hoạt động ủng hộ, giúp đỡ người bệnh nặng có hoàn cảnh khó khăn đang nằm điều trị tại bệnh viện.

Phối hợp các đồng chí trong mạng lưới công tác xã hội ở các khoa, phòng, đội thực hiện tốt mọi hoạt động công tác xã hội và các hoạt động khác được phát động.

Phối hợp tốt với Tổ công tác xã hội trong việc thực hiện hỗ trợ người bệnh Trong chương trình “Hòm quỹ từ thiện cho người bệnh có hoàn cảnh khó khăn”, “Bát cháo nghĩa tình” và “Tủ đồ thiện nguyện”, và các hình thức khác.

#### **6. Đề nghị công đoàn, Đoàn thanh niên**

Phát động cán bộ, viên chức đóng góp ủng hộ “Hòm quỹ từ thiện cho bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn”, chương trình “Bát cháo nghĩa tình” và “Tủ đồ thiện nguyện”.

Tham mưu Huyện đoàn huy động ủng hộ từ các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài huyện đóng góp để triển khai thường xuyên chương trình “Bát cháo nghĩa tình” và “Tủ đồ thiện nguyện” và các hoạt động khác để giúp đỡ, tiếp sức người bệnh.

Trên đây là kế hoạch hoạt động công tác xã hội năm 2020 của Trung tâm Y tế Sìn Hồ./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở Y tế Lai Châu;
- Huyện đoàn Sìn Hồ;
- BCH Công đoàn, Đoàn TN;
- Các thành viên CTXH Bệnh viện;
- Các Khoa, Phòng;
- TTYT Sìn Hồ (Cơ sở 2)
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**



*Hoàng Việt Bắc*





**NỘI DUNG THỰC HIỆN**

(Kèm theo Kế hoạch số 13 /KH-TTYT ngày 15/01/2020 của Trung tâm Y tế Sơn Hồ)



TT	Nội dung	Thời gian	Người dự thực hiện	Người/dv phối hợp	Dự kiến kết quả	Nguồn kinh phí	Ghi chú
<b>I</b>	<b>Hướng dẫn, hỗ trợ người bệnh</b>						
1	Đón tiếp, chỉ dẫn, cung cấp thông tin, giới thiệu về dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh của bệnh viện cho người bệnh ngay từ khi người bệnh vào khoa khám bệnh hoặc phòng khám bệnh.	Thường xuyên	ĐD Phạm Thị Thu, YS Sơn Thị Xuân	Tổ CTXH	Người bệnh được tiếp đón và hoàn thiện thủ tục khám chữa bệnh khi cần thiết.		
2	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;	Thường Xuyên	ĐD Phạm Thị Thu YS Sơn Thị Xuân	Chăm sóc khách hàng.	Người bệnh được hỗ trợ, tư vấn quyền, lợi ích, nghĩa vụ, chính sách xã hội về bảo hiểm Y tế, trợ cấp xã hội trong khám và điều trị tại viện.		
3	Cung cấp thông tin, tư vấn cho người bệnh có chỉ định chuyển cơ sở khám bệnh, chữa bệnh hoặc xuất viện.	Thường Xuyên	ĐD Phạm Thị Thu YS Sơn Thị Xuân	- Chăm sóc khách hàng.	Người bệnh được tư vấn và cung cấp đầy đủ thông tin khi cần thiết.		
4	Tổ chức hỏi thăm người bệnh và 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.	Thường xuyên	BS Đào Xuân Trường	Tổ CTXH	Thăm hỏi người bệnh và người nhà người bệnh.		

TT	Nội dung	Thời gian	Người/ đv thực hiện	Người/dv phối hợp	Dự kiến kết quả	Nguồn kinh phí	Ghi chú
5	Hỗ trợ khẩn cấp các hoạt động công tác xã hội cho người bệnh là nạn nhân của bạo hành, bạo lực gia đình, bạo lực giới, tai nạn, thảm họa nhằm bảo đảm an toàn cho người bệnh: hỗ trợ về tâm lý, xã hội, tư vấn về pháp lý, giám định pháp y, pháp y tâm thần và các dịch vụ phù hợp khác;	Thường Xuyên	BS Đào Xuân Trường	Tổ CTXH	Thăm hỏi, động viên khẩn cấp những người bệnh là nạn nhân bạo hành, bạo lực gia đình, bạo lực giới, tai nạn, thảm họa.		
6	Phối hợp, hướng dẫn các tổ chức, tình nguyện viên có nhu cầu thực hiện, hỗ trợ về công tác xã hội của bệnh viện;	Khi có yêu cầu	CN Triệu Cao Phúc, ĐD Nguyễn Thị Vân, ĐD Trần Văn Tiến	Tổ CTXH	Các hoạt động từ thiện của các tổ chức, cá nhân sẽ được hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn nằm điều trị tại bệnh viện.		
<b>II Truyền thông, marketing.</b>							
1	Thực hiện công tác phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí; Quản lý web Trung tâm Y tế, trang fanpage mạng xã hội của tổ Công tác xã hội TTYT Sìn Hồ	Thường xuyên	CN Triệu Cao Phúc, ĐD Nguyễn Thị Vân	Tổ CTXH	Các hoạt động, sự kiện quan trọng của đơn vị và Tổ công tác xã hội được viết, đăng kịp thời.		
2	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.	Thường xuyên	CN Triệu Cao Phúc, ĐD Nguyễn Thị Vân	Tổ CTXH	Nội dung kế hoạch được đảm bảo thực hiện đúng thời gian.		



TT	Nội dung	Thời gian	Người/ đv thực hiện	Người/đv phối hợp	Dự kiến kết quả	Nguồn kinh phí	Ghi chú
3	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:	Thường xuyên	CN Triệu Cao Phúc, ĐD Nguyễn Thị Vân	Tổ CTXH	Các dịch vụ và các hoạt động của bệnh viện được đăng tải thường xuyên.		
4	Cập nhật và tổ chức phổ biến các chính sách, pháp luật của Nhà nước có liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh, hoạt động của bệnh viện cho nhân viên y tế, người bệnh và người nhà người bệnh;	Thường xuyên	ĐD Trần Văn Tiến	Tổ CTXH Phòng tổ chức hành chính	Thường xuyên Cập nhật và tổ chức phổ biến các chính sách, pháp luật của Nhà nước có liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh, hoạt động của bệnh viện cho nhân viên y tế, người bệnh và người nhà người bệnh;		
5	Tổ chức thực hiện quy tắc ứng xử, hòm thư góp ý của bệnh viện;	Thường xuyên	CN Triệu Cao Phúc	Tổ CTXH Phòng tổ chức cán bộ.	Các ý kiến phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người dân được tiếp thu, giải đáp và xử lý kịp thời		
6	Động viên, chia sẻ với nhân viên y tế khi có vướng mắc với người bệnh trong quá trình điều trị.	Thường xuyên	Tổ CTXH	Các nhóm trong mạng lưới CTXH	Các ý kiến vướng mắc của nhân viên y tế với người bệnh trong quá trình khám và điều trị.		

TT	Nội dung	Thời gian	Người/ đv thực hiện	Người/đv phối hợp	Dự kiến kết quả	Nguồn kinh phí	Ghi chú
7	Bồi dưỡng, tập huấn kiến thức về công tác xã hội cho nhân viên y tế trong bệnh viện;	Trong năm	Tổ CTXH	Các khoa, phòng, đội	Các khoa, phòng, đội được tập huấn kiến thức về công tác xã hội.		
<b>III</b>	<b>Vận động, tiếp nhận tài trợ và quản lý tài chính</b>						
1	Thực hiện hoạt động từ thiện và vận động, tiếp nhận tài trợ về kinh phí, vật chất để hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn.	Thường xuyên	CN Lê Thị Hưng	Phòng KT, Tổ CTXH	Các hoạt động từ thiện sẽ được hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn đang nằm điều trị tại bệnh viện.		
2	Phối hợp với Chi hội chữ thập đỏ và kết nối với các tổ chức, cá nhân huy động các nguồn lực giúp triển khai các hoạt động từ thiện, hỗ trợ, giúp đỡ người bệnh khó khăn tại bệnh viện.	Thường xuyên	CN Triệu Cao Phúc	Tổ CTXH, Công đoàn, Đoàn TN	Các hoạt động từ thiện sẽ hỗ trợ người bệnh.		
3	Phối hợp với Huyện đoàn và các Tổ chức từ thiện trên địa bàn Sơn Hồ hoặc các tổ chức thiện nguyện khác thực hiện tốt chương trình “Bát cháo nghĩa tình” hàng tuần cho người bệnh nằm điều trị nội trú tại bệnh viện.	Sáng thứ 3 và chủ nhật hàng tuần	YS Quách Thành Luân	Huyện đoàn, Tổ chức từ thiện, Đoàn TN	Những người bệnh có hoàn cảnh khó khăn đang điều trị tại bệnh viện khi có nhu cầu.		
4	Quản lý Tủ đồ thiện nguyện dành cho người bệnh có hoàn cảnh khó khăn.	Thường xuyên	ĐD Trịnh Thị Khánh	Tổ CTXH Khoa KSNK Đoàn TN	Người bệnh có hoàn cảnh khó khăn đang điều trị tại bệnh viện khi có nhu cầu.		
5	Quản lý hòm quyên góp ủng hộ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn	Thường xuyên	ĐD Phạm Thị Thư	Tổ CTXH	Số tiền quyên góp sẽ được hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh	Kinh phí Tổ CTXH	



TT	Nội dung	Thời gian	Người/ đv thực hiện	Người/đv phối hợp	Dự kiến kết quả	Nguồn kinh phí	Ghi chú
					khó khăn nằm điều trị tại BV.		
<b>IV</b>	<b>Mạng lưới công tác xã hội của Trung tâm Y tế</b>						
1	Mạng lưới Công tác xã hội có trách nhiệm thường xuyên nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, hoàn cảnh của người bệnh có hoàn cảnh khó khăn để phối hợp với Tổ công tác xã hội triển khai các hoạt động hỗ trợ người bệnh.	Thường xuyên	CN Triệu Cao Phúc, ĐD Nguyễn Thị Vân	Mạng lưới công tác xã hội của TTYT	Người bệnh có hoàn cảnh khó khăn cần được hỗ trợ.	Kinh phí Tổ CTXH	

