

ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
SỞ Y TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Cơ quan: SỞ Y TẾ  
Email:  
syt@tphcm.gov.vn  
Thời gian ký: 21.08.2023

Số: 6871 /SYT-KHTC

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 21 tháng 8 năm 2023

V/v ban hành "Khuyến cáo  
nâng cao hiệu quả hoạt động  
truyền thông - giáo dục sức  
khỏe và củng cố công tác phát  
ngôn tại các cơ sở y tế trên địa  
bàn Thành phố"

BỆNH VIỆN BỆNH NHIỆT ĐỚI	
ĐẾN	Số: 1802
	Ngày: 22/8/2023
Chuyển:	Q. XH KHTH
	QLCL, các đơn vị
Số và ký hiệu HS:	

Kính gửi:

- Bệnh viện công lập và ngoài công lập;
- Trung tâm không giường bệnh;
- Trung tâm Y tế quận, huyện thành phố Thủ Đức;
- Phòng Y tế quận, huyện thành phố Thủ Đức;
- Cơ sở y tế trên địa bàn Thành phố.

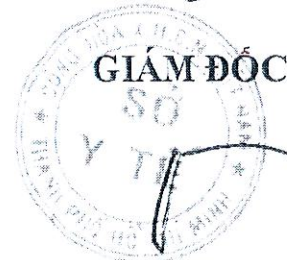
Nhằm nâng cao hiệu quả công tác truyền thông - giáo dục sức khỏe (TT-GDSK) để đáp ứng những thách thức, nhiệm vụ công tác chăm sóc sức khỏe nhân dân trong tình hình mới; đồng thời, tiếp tục đẩy mạnh sự phối hợp với các cơ quan báo, đài đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật, Sở Y tế ban hành "Khuyến cáo nâng cao hiệu quả hoạt động truyền thông - giáo dục sức khỏe và củng cố công tác phát ngôn tại các cơ sở y tế trên địa bàn Thành phố".

Đây là bộ khuyến cáo được Sở Y tế biên soạn căn cứ vào yêu cầu thực tiễn của công tác chăm sóc sức khỏe và các quy định pháp luật, nhằm hỗ trợ cho các nhà quản lý bệnh viện và quản lý các cơ sở y tế tăng cường các giải pháp quản lý giúp nâng cao hiệu quả hoạt động truyền thông - giáo dục sức khỏe và củng cố công tác phát ngôn tại các đơn vị y tế. Khuyến cáo này còn là căn cứ để Sở Y tế tiến hành kiểm tra, giám sát định kỳ và hàng năm về hiệu quả các hoạt động truyền thông giáo dục sức khỏe do đơn vị cung cấp.

Sở Y tế đề nghị Thủ trưởng các đơn vị nghiên cứu và tổ chức triển khai thực hiện. Đề nghị Phòng Y tế quận, huyện, thành phố Thủ Đức triển khai nội dung khuyến cáo đến các phòng khám tư nhân trên địa bàn để biết và thực hiện./

Nơi nhận:

- Như trên;
  - Ban Tuyên giáo Thành ủy;
  - Ủy ban nhân dân Thành phố;
  - Sở Thông tin và Truyền thông;
  - Ủy ban nhân dân quận, huyện, TP Thủ Đức;
  - các Phó Giám đốc Sở Y tế;
  - Các phòng CMNV Sở Y tế;
  - Tổ truyền thông Sở Y tế;
  - Lưu: VT, KHTC (LCL)
- (Đính kèm khuyến cáo)



Tăng Chí Thượng



**KHUYẾN CÁO NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TRUYỀN THÔNG - GIÁO DỤC SỨC KHOẺ VÀ CÙNG CỐ CÔNG TÁC PHÁT NGÔN TẠI CÁC CƠ SỞ Y TẾ TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ**

*(Kèm theo công văn số 871 /SYT-KHTC ngày 21 tháng 5 năm 2023 của Sở Y tế)*

1. Triển khai hiệu quả hoạt động truyền thông, giáo dục sức khỏe (TT-GDSK) và phát ngôn là một hoạt động quan trọng, không thể thiếu trong công tác quản lý bệnh viện và công tác quản lý tại tất cả các cơ sở y tế. Người đứng đầu các cơ sở y tế chịu trách nhiệm chính về kết quả hoạt động TT-GDSK và phát ngôn của đơn vị mình. Xác định những mặt hạn chế và xây dựng kế hoạch củng cố, khắc phục nhằm không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động TT-GDSK và phát ngôn phải được xem là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của mỗi cơ sở y tế, thể hiện qua kế hoạch hoạt động hằng năm của đơn vị.
2. Củng cố và nâng cao hiệu quả hoạt động TT-GDSK phải được hiện thực hoá bằng các chương trình cải tiến chất lượng, vừa đảm bảo theo định hướng chung của Ngành Y tế và vừa mang tính đặc thù về lĩnh vực chuyên môn của mỗi đơn vị. Hình thành bộ phận chuyên trách công tác TT-GDSK của đơn vị. Khuyến khích hình thành mạng lưới cộng tác viên TT-GDSK bao phủ đến tất cả khoa, phòng trong bệnh viện và cơ sở y tế. Định kỳ hằng tháng hoặc đột xuất, lãnh đạo cơ sở y tế tổ chức giao ban chuyên đề hoạt động TT-GDSK để kịp thời phổ biến những vấn đề ưu tiên cần tăng cường truyền thông, nắm bắt những vấn đề mới phát sinh cần bổ sung trong hoạt động TT-GDSK của đơn vị. Xây dựng chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động TT-GDSK, thể hiện trong kế hoạch hoạt động hằng năm của mỗi cơ sở y tế.
3. Đầu tư nguồn lực phát triển các phương tiện và công cụ truyền thông cần thiết cho việc củng cố, cải tiến chất lượng và nâng cao hiệu quả hoạt động TT-GDSK phải được xếp vào nhóm ưu tiên về giải pháp thực hiện trong kế hoạch hằng năm của mỗi cơ sở y tế. Mỗi bệnh viện và mỗi cơ sở y tế phấn đấu xây dựng trang thông tin điện tử, đảm bảo tuân thủ các quy định hiện hành, thường xuyên được cập nhật thông tin, đăng ký kết nối với Công thông tin điện tử của Ngành Y tế Thành phố và có chuyên mục trích dẫn các thông báo và thông tin mới của Sở Y tế. Đẩy mạnh các ứng dụng truyền thông đa phương tiện trong công tác TT-GDSK hướng đến mục tiêu chuyển tải thông điệp đến đối tượng truyền thông một cách hiệu quả nhất.
4. Định kỳ hằng tháng hay hằng quý, chọn lọc các chủ đề TT-GDSK tương ứng với những vấn đề ưu tiên liên quan đến sức khỏe người dân, sức khỏe cộng đồng và lĩnh vực chuyên môn mà đơn vị phụ trách để đánh giá hiệu quả hoạt động truyền thông của đơn vị. Xây dựng bảng kiểm và triển khai đánh giá hiệu quả của công tác TT-GDSK theo từng chủ đề đã chọn, phương pháp đánh giá phải đảm bảo tính khách quan và khoa học. Kết quả đánh giá được bộ phận chuyên trách TT-GDSK phân tích, xác định các mặt còn hạn chế và tìm nguyên nhân của hạn chế, đề xuất lãnh đạo đơn vị cho phép triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng giúp nâng cao hiệu quả công tác truyền thông tại đơn vị.



5. Khuyến khích đẩy mạnh đổi mới sáng tạo trong hoạt động TT-GDSK hướng đến mục tiêu tăng cường hiệu quả truyền thông đến đối tượng đích. Tăng cường học tập, chia sẻ kinh nghiệm lẫn nhau giữa các cơ sở y tế về các phương thức và mô hình trong triển khai hoạt động TT-GDSK. Khi cần tham khảo các tài liệu TT-GDSK cho hoạt động truyền thông tại đơn vị liên quan đến dịch bệnh, các vấn đề sức khoẻ cộng đồng,... bộ phận chuyên trách hoạt động TT-GDSK của các cơ sở y tế chủ động liên hệ với khoa Truyền thông thuộc Trung tâm Kiểm soát bệnh tật Thành phố để được hỗ trợ.

6. Xây dựng quy chế phát ngôn của đơn vị, phổ biến và quán triệt đến tất cả cán bộ, viên chức, người lao động của đơn vị đảm bảo sự tuân thủ. Người đứng đầu đơn vị là người phát ngôn chính thức của đơn vị, chỉ uỷ quyền phát ngôn cho cấp phó trong trường hợp bận đột xuất, việc ủy quyền được thực hiện bằng văn bản, áp dụng trong từng vụ việc và có thời hạn nhất định. Cho dù là phát ngôn chính thức hay được uỷ quyền, nội dung phát ngôn cần được soạn thảo bằng văn bản, chỉ phát ngôn theo văn bản đã được thống nhất và phê duyệt. Các cá nhân của đơn vị không là người được giao nhiệm vụ phát ngôn vẫn được quyền cung cấp thông tin cho báo chí theo quy định pháp luật nhưng không được nhân danh đơn vị và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin đã cung cấp.

7. Chủ động nắm bắt các thông tin phản ánh của cơ quan báo, đài liên quan đến lĩnh vực y tế, kể cả thông tin trên các nền tảng xã hội, chủ động rà soát và củng cố để tránh lặp lại tại đơn vị mình. Trường hợp xảy ra các sự cố gây bức xúc của người bệnh được cơ quan báo, đài phản ánh thì người đứng đầu đơn vị cần chủ động cho rà soát thông tin, thống nhất trong hội đồng chuyên môn về nhận định ban đầu, báo cáo Sở Y tế, đồng thời phát ngôn cho cơ quan báo, đài trong thời gian sớm nhất. Khi cung cấp thông tin cho cơ quan báo, đài phải đảm bảo tính chính xác, toàn diện và kịp thời.

8. Cần nhắc, xem xét việc cung cấp thông tin khi nhận được yêu cầu từ các cơ quan báo chí, nhà báo, phóng viên khác để vừa bảo đảm quyền được thông tin của cơ quan báo chí; vừa đảm bảo thực hiện các quy định tại Luật Báo chí năm 2016 về việc cơ quan, đơn vị có thể xem xét và từ chối cung cấp thông tin đối với các vấn đề cơ quan báo chí đặt ra vượt quá chức năng, thẩm quyền của mình, các vấn đề cơ quan báo chí đặt ra không phù hợp với tôn chỉ, mục đích. Tôn chỉ, mục đích của các cơ quan báo chí đã được đăng tải công khai trên Cổng thông tin điện tử của Bộ Thông tin và Truyền thông (tại địa chỉ: <https://mic.gov.vn/solieubaocao/Pages/TinTuc/142418/Ton-chi-muc-dich-cacco-quan-bao-chi.html>). Trường hợp chưa xác định rõ, chủ động liên hệ Sở Y tế (Văn phòng Sở) để kịp thời phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông hỗ trợ và hướng dẫn.

9. Từ chối phát ngôn và không cung cấp thông tin cho cơ quan báo, đài trong các trường hợp sau: a) Thông tin thuộc danh mục bí mật nhà nước, bí mật thuộc nguyên tắc và quy định của Đảng, bí mật đời tư của cá nhân và bí mật khác theo quy định của pháp luật; b) Thông tin về vụ án đang được điều tra hoặc chưa xét xử, trừ trường hợp cơ quan hành chính nhà nước, Cơ quan điều tra cần thông tin

trên báo chí những vấn đề có lợi cho hoạt động điều tra và công tác đấu tranh phòng, chống tội phạm; c) Thông tin về vụ việc đang trong quá trình thanh tra chưa có kết luận thanh tra; vụ việc đang trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo; những vấn đề tranh chấp, mâu thuẫn giữa các cơ quan nhà nước đang trong quá trình giải quyết, chưa có kết luận chính thức của người có thẩm quyền mà theo quy định của pháp luật chưa được phép công bố; d) Những văn bản chính sách, đề án đang trong quá trình soạn thảo mà theo quy định của pháp luật chưa được cấp có thẩm quyền cho phép công bố” (theo quy định tại Luật Báo chí năm 2016).

10. Xây dựng các kịch bản về khủng hoảng truyền thông có thể xảy ra tại đơn vị, và xây dựng các quy trình xử lý khi xảy ra khủng hoảng truyền thông tương ứng với các kịch bản, phổ biến đến tất cả lãnh đạo khoa, phòng và nhân viên của đơn vị để thống nhất khi áp dụng. Khuyến khích các cơ sở y tế tham khảo ý kiến của các chuyên gia về truyền thông trong lĩnh vực y tế để bổ sung và hoàn thiện quy trình xử lý khủng hoảng truyền thông theo đúng quy định. Khi xảy ra khủng hoảng truyền thông, bên cạnh việc áp dụng các quy trình xử lý khủng hoảng của đơn vị, kịp thời báo cáo về Sở Y tế để chủ động phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông hỗ trợ và hướng dẫn.

**SỞ Y TẾ TP.HCM**