

Số: 132/KH-SYT

Đà Nẵng, ngày 29 tháng 5 năm 2017

## KẾ HOẠCH

Về kiểm tra, chấm điểm, đánh giá công tác “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp”

### I. CƠ SỞ PHÁP LÝ

- Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 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” (Quyết định số 2151/QĐ-BYT);

- Quyết định số 3638/QĐ-BYT ngày 15 tháng 7 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp” (Quyết định số 3638/QĐ-BYT);

- Công văn số 2579/BYT-TCCB ngày 16 tháng 5 năm 2016 của Bộ Y tế về việc sơ kết công tác tổ chức thực hiện Quyết định 2151/QĐ-BYT và Quyết định số 3638/QĐ-BYT.

### II. PHẠM VI, YÊU CẦU

#### 1. Phạm vi

Các đơn vị sự nghiệp y tế công lập trực thuộc Sở Y tế thành phố Đà Nẵng; bao gồm: 09 bệnh viện đa khoa và chuyên khoa tuyến thành phố; 07 Trung tâm y tế quận, huyện; 56 trạm y tế xã/phường và 13 đơn vị dự phòng và không giường bệnh.

#### 2. Yêu cầu

Tổ chức kiểm tra, chấm điểm và đánh giá kết quả triển khai thực hiện công tác “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” Quyết định số 2151/QĐ-BYT và kết quả triển khai cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp” theo Quyết định số 3638/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế nghiêm túc, đúng thực chất.

### III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

#### 1. Sở Y tế

- Ban hành Kế hoạch về kiểm tra, chấm điểm, đánh giá công tác “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp”;

- Phân công các đơn vị thẩm định kết quả tự chấm điểm của các đơn vị trong khối và giám sát kết quả tự chấm của đơn vị;

- Các phòng thuộc Sở Y tế (TCCB, Nghiệp vụ Y, Văn phòng) bố trí cán bộ tham gia giám sát và thẩm định tại các đơn vị theo phân công;



- Tổng hợp kết quả thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT và Quyết định số 3638/QĐ-BYT gửi Bộ Y tế.

## **2. Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế**

- Tổ chức tự chấm điểm và gửi kết quả sau khi được thẩm định về Sở Y tế (Phòng Tổ chức-Cán bộ);

- Bố trí cán bộ tham gia thẩm định kết quả tự chấm của đơn vị theo phân công của Sở Y tế.

**a) Các đơn vị khám chữa bệnh (09 bệnh viện, 07 trung tâm y tế quận/huyện, 56 Trạm y tế xã/phường)**

- Các bệnh viện và TTYT quận/huyện: tổ chức tự chấm điểm theo Tiêu chí chấm điểm của Bộ Y tế về Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh và thực hiện phòng vắn ngẫu nhiên người bệnh hoặc người nhà người bệnh trong sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện và đã điều trị nội trú tối thiểu 03 ngày (nội dung Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ). Số lượng phiếu thực hiện tại mỗi đơn vị như sau:

+ Bệnh viện hạng I (BV Đà Nẵng, BV Phụ Sản Nhi, BV Ung bướu): 30 phiếu;

+ Bệnh viện/Trung tâm y tế quận huyện hạng II: 20 - 30 phiếu;

+ Bệnh viện/Trung tâm y tế quận huyện hạng III: 10 - 20 phiếu;

- Các bệnh viện, TTYT quận/huyện, các Trạm y tế xã/phường: tổ chức tự đánh giá và tự chấm điểm theo Bảng kiểm số 01. Hướng dẫn đánh giá theo các tiêu chí Cơ sở y tế "Xanh-Sạch-Đẹp."

- Các TTYT quận/huyện kiểm tra, chấm điểm kết quả của các Trạm y tế xã/phường.

**b) Các đơn vị dự phòng và không giường bệnh (13 đơn vị)**

Các đơn vị tổ chức tự đánh giá và tự chấm điểm theo Bảng kiểm số 02. Hướng dẫn đánh giá theo các tiêu chí Cơ sở y tế "Xanh-Sạch-Đẹp."

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Lịch làm việc dự kiến**

- Từ ngày 26/5 đến ngày 05/6/2017: Các đơn vị tự chấm điểm và thực hiện phiếu phỏng vấn;

- Từ ngày 06/6 đến ngày 13/6/2017:

+ Các TTYT quận/huyện kiểm tra, chấm điểm kết quả của các Trạm y tế xã/phường;

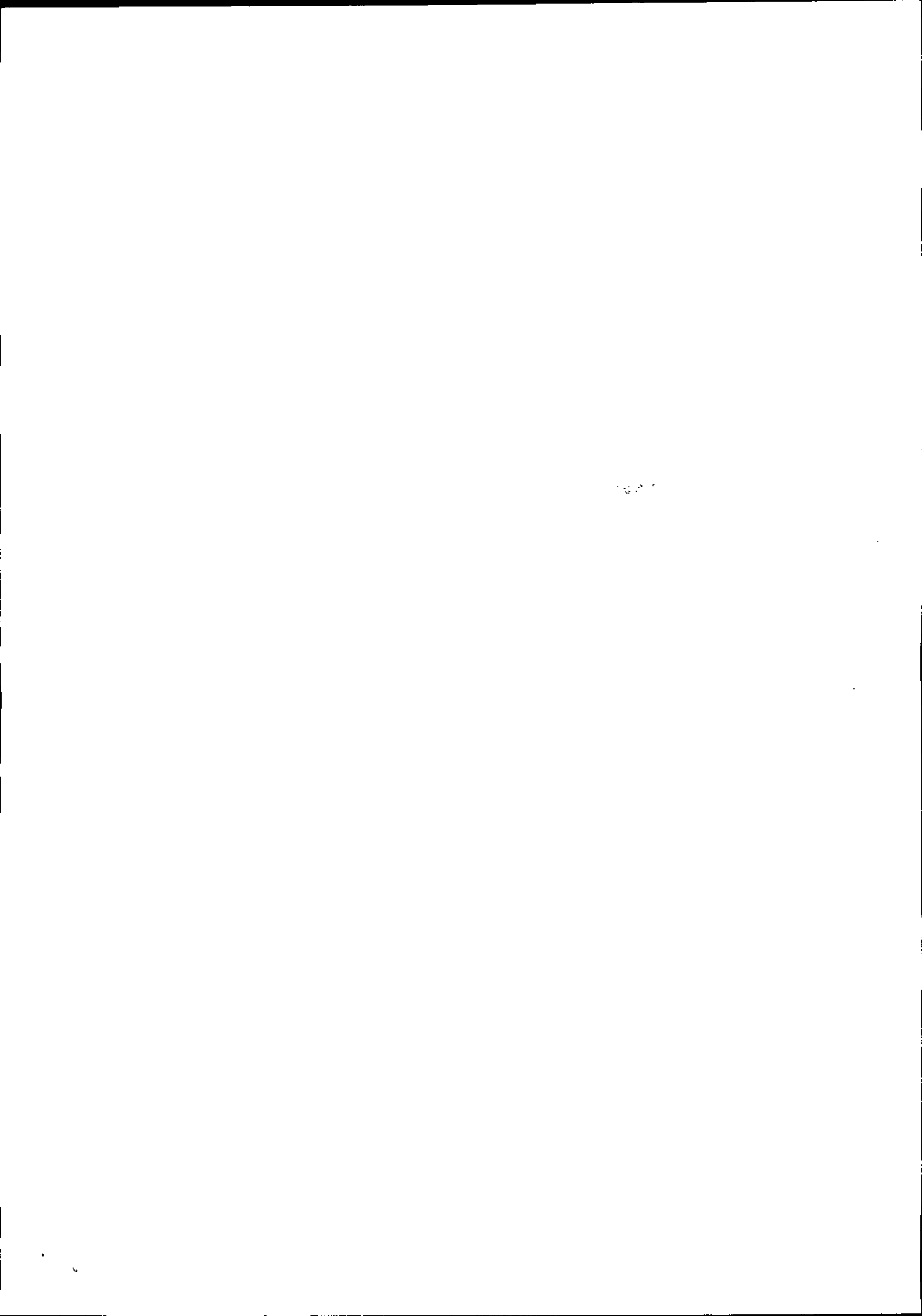
+ Các đơn vị trong khối kiểm tra chéo theo phân công của Sở Y tế tại các đơn vị (cùng với các phòng Sở Y tế).

- Từ ngày 13-15/6/2017: Phòng Tổ chức-Cán bộ Sở Y tế tổng hợp báo cáo Bộ Y tế.

### **2. Phân công nhiệm vụ**



TT	Đơn vị được đánh giá	Đơn vị thẩm định	Sở Y tế (giám sát)
<b>CÁC BỆNH VIỆN</b>			
1	BV Đà Nẵng	BV Ung bướu	Phòng TCCB
2	BV Phụ Sản Nhi	BV Đà Nẵng	Văn phòng
3	BV Ung bướu	BV Phụ Sản Nhi	Phòng Nghiệp vụ Y
4	BV Mắt	BV Y học cổ truyền	Phòng TCCB
5	BV Da Liễu	BV Phục hồi chức năng	Văn phòng
6	BV Tâm Thần	BV Phổi	Phòng Nghiệp vụ Y
7	BV Y học cổ truyền	BV Mắt	Phòng TCCB
8	BV Phổi	BV Da Liễu	Văn phòng
9	BV Phục hồi chức năng	BV Tâm Thần	Phòng Nghiệp vụ Y
<b>CÁC TTYT QUẬN, HUYỆN</b>			
1	TTYT quận Hải Châu	TTYT quận Cẩm Lệ	Phòng TCCB
2	TTYT quận Thanh Khê	TTYT huyện Hòa Vang	Văn phòng
3	TTYT quận Sơn Trà	TTYT quận Hải Châu	Phòng Nghiệp vụ Y
4	TTYT quận N.Hành Sơn	TTYT quận Thanh Khê	Phòng TCCB
5	TTYT quận Liên Chiểu	TTYT quận Sơn Trà	Văn phòng
6	TTYT quận Cẩm Lệ	TTYT quận N. Hành Sơn	Phòng Nghiệp vụ Y
7	TTYT huyện Hòa Vang	TTYT quận Liên Chiểu	Phòng TCCB
<b>CÁC ĐƠN VỊ DỰ PHÒNG, KHÔNG GIƯỜNG BỆNH</b>			
1	TTYT Dự phòng	Chi cục An toàn VSTP	Văn phòng
2	TT PC HIV/AIDS	TTYT Dự phòng	Phòng Nghiệp vụ Y
3	TT Kiểm dịch YTQT	TT PC HIV/AIDS	Phòng TCCB
4	TT Chăm sóc SKSS	TT Kiểm dịch YTQT	Văn phòng
5	TT Truyền thông GDSK	TT Chăm sóc SKSS	Phòng Nghiệp vụ Y



6	TT Cấp cứu	TT Truyền thông GDSK	Phòng TCCB
7	TT Kiểm nghiệm	TT Cấp cứu	Văn phòng
8	TT Răng Hàm Mặt	TT Kiểm nghiệm	Phòng Nghiệp vụ Y
9	TT Đào tạo BDCBYT	TT Răng Hàm Mặt	Phòng TCCB
10	TT Pháp Y		Văn phòng
11	TT Giám định Y khoa		Phòng Nghiệp vụ Y
12	Chi cục Dân số KHHGD	TT Đào tạo BDCBYT	Phòng TCCB
13	Chi cục An toàn VSTP	Chi cục Dân số KHHGD	Văn phòng

- Các đơn vị thống nhất thời gian thẩm định và thông báo các phòng Sở Y tế tham gia giám sát.

Trên đây là Kế hoạch kiểm tra, chấm điểm và đánh giá kết quả triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp” của Bộ Y tế, Sở Y tế đề nghị các đơn vị, các bộ phận liên quan triển khai thực hiện. *Thư*

**Nơi nhận:**

- Các đơn vị trực thuộc;
- Ban Giám đốc;
- Lưu: VT, NVY, VP, TCCB.

**GIÁM ĐỐC**



*Thư*  
**Ngô Thị Kim Yên**

