

Số: **241**/KH - SYT

Hà Giang, ngày **13** tháng 12 năm 2017

KẾ HOẠCH

**Đo lường, đánh giá sự hài lòng của người bệnh về phong cách,
thái độ phục vụ của cán bộ y tế, cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp
và chất lượng bệnh viện năm 2017**

Thực hiện Kế hoạch số 1333/KH-BYT ngày 11 tháng 12 năm 2017 của Bộ Y tế về Đo lường, đánh giá sự hài lòng của người bệnh về phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp, chất lượng bệnh viện năm 2017; Công văn số 7100/BYT-TCCB ngày 12 tháng 2 năm 2017 của Bộ Y tế về việc cử công chức, viên chức dự Hội nghị trực tuyến tập huấn đo lường, đánh giá sự hài lòng người bệnh. Sở Y tế Hà Giang xây dựng Kế hoạch “Đo lường, đánh giá sự hài lòng của người bệnh về phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp, chất lượng bệnh viện năm 2017” của Ngành Y tế Hà Giang như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Đánh giá những kết quả đã đạt được đồng thời cũng tìm ra những khó khăn, vướng mắc, hạn chế, tồn tại sau một thời gian triển khai các kế hoạch của Bộ Y tế, Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Giang làm cơ sở để xây dựng nhiệm vụ cụ thể trong thời gian tới, điều chỉnh các giải pháp, biện pháp tiếp tục thực hiện hiệu quả các hoạt động, hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

- Tổ chức đánh giá, phân loại kết quả thực hiện tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, trước mắt tập trung vào bệnh viện đa khoa tỉnh, các bệnh viện chuyên khoa tuyến tỉnh; bình xét, lựa chọn nhân tố tích cực, ghi nhận, khen thưởng kịp thời những thành tích đã đạt được của tập thể, cá nhân điển hình tiên tiến trong quá trình triển khai thực hiện các nội dung nâng cao chất lượng hoạt động, hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

2. Yêu cầu:

- Các Bệnh viện tuyến tỉnh: Đa khoa tỉnh, Lao và bệnh phổi, Y dược cổ truyền, Mắt, Phục Hồi chức năng tổ chức tự chấm điểm đánh giá kết quả triển khai thực hiện việc “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp, chất lượng bệnh viện hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, theo Tiêu chí chấm điểm năm 2017, báo cáo kết quả về Sở Y tế để báo cáo Bộ Y tế.

- Sở Y tế tổ chức phúc tra và thẩm định kết quả tự chấm điểm của bệnh viện.

- Công tác đánh giá tự chấm điểm của các bệnh viện phải bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, không phô trương, hình thức, tránh lãng phí.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH VÀ TIẾN ĐỘ THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Tổ chức tập huấn trực tuyến về Tiêu chí chấm điểm

- Chủ trì: Lãnh đạo Sở Y tế;
- Hình thức: Tập huấn trực tuyến gồm điểm cầu Trung ương tại Hà Nội và 63 điểm cầu tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.
- Thành phần tham dự tại Điểm cầu tỉnh Hà Giang:
 - + Các thành viên tham gia chấm điểm của Sở Y tế: Ban Giám đốc Sở Y tế, Lãnh đạo các phòng trực thuộc Sở Y tế.
 - + Đại diện Lãnh đạo các Bệnh viện: Đa khoa tỉnh, Mắt, Phục hồi chức năng, Y dược cổ truyền, Lao và bệnh phổi.
 - + Các thành viên được phân công thường xuyên tự chấm điểm của các Bệnh viện: Đa khoa tỉnh, Mắt, Phục hồi chức năng, Y dược cổ truyền, Lao và bệnh phổi.
- Thời gian: 01 buổi sáng ngày 15/12/2017, khai mạc 8h30 phút.
- Địa điểm: Điểm cầu tỉnh Hà Giang: Tại phòng họp truyền hình của Chi nhánh viễn thông Viettel. Địa chỉ: Phòng họp Tầng 6, số 218B, Đường Nguyễn Trãi, Thành phố Hà Giang.

3. Các bệnh viện tự chấm điểm theo Tiêu chí do Bộ Y tế ban hành

- Hình thức, phương pháp, nội dung tự chấm điểm theo hướng dẫn của Bộ Y tế (Tài liệu tập huấn).
- Sau khi tập huấn, các Bệnh viện: Đa khoa tỉnh, Mắt, Phục hồi chức năng, Y dược cổ truyền, Lao và bệnh phổi tự chấm điểm theo hướng dẫn của Bộ Y tế. Thời gian từ ngày 18/12 đến 31/12/2017.
- Các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa tuyến tỉnh tổng hợp kết quả chấm điểm gửi về Sở Y tế trước ngày 05/01/2018 để Sở Y tế (đầu mỗi Văn phòng Sở Y tế) tổng hợp chung kết quả tự chấm điểm của các bệnh viện trực thuộc gửi Bộ Y tế kết quả chấm của bệnh viện đa khoa tỉnh và 01 bệnh viện chuyên khoa (bệnh viện chuyên khoa dự kiến sẽ phúc tra) trước ngày 10/01/2018.

4. Tổ chức phúc tra chéo và thẩm định kết quả

- Căn cứ báo cáo của các bệnh viện về kết quả tự chấm điểm, Sở Y tế sẽ thành lập đoàn thẩm định về kết quả tự chấm điểm của các bệnh viện: Thời gian khoảng 03-04/01/2018.
- Bộ Y tế sẽ có kế hoạch phúc tra chéo giữa các bệnh viện và thẩm định về kết quả tự chấm điểm của các bệnh viện: Tổ chức phúc tra chéo giữa các Sở Y tế, mỗi Sở Y tế phúc tra 01 bệnh viện đa khoa tỉnh và 01 bệnh viện chuyên khoa. Thời gian thực hiện: Từ 02-20/01/2018.

5. Tổng hợp kết quả, công bố công khai, tổ chức khen thưởng

- Sở Y tế sau khi phúc tra chéo và thẩm định sẽ báo cáo kết quả về Bộ Y tế để Bộ Y tế phân loại, đánh giá, xếp loại bệnh viện theo đánh giá sự hài lòng của người bệnh và công bố công khai trước ngày 10/02/2018.
- Những đơn vị được xếp loại có số điểm cao, đã phúc tra và thẩm định đúng kết quả đạt được sẽ được Bộ trưởng Bộ Y tế tặng Bằng khen và nêu gương tại Lễ kỷ niệm ngày Thầy thuốc Việt Nam 27-2-2018.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Y tế: Xây dựng Kế hoạch của Sở Y tế và triển khai tới các bệnh viện; thông báo cho các bệnh viện cử thành viên đi tập huấn; trực tiếp tổ chức phúc tra kết quả của các bệnh viện và tham gia phúc tra chéo Sở Y tế khác theo kế hoạch của Bộ Y tế.

2. Giám đốc các Bệnh viện: Đa khoa tỉnh, Mắt, Phục hồi chức năng, Y dược cổ truyền, Lao và bệnh phổi có trách nhiệm thực hiện kế hoạch, cử thành viên tham gia tập huấn; tham gia đoàn phúc tra chéo tại bệnh viện khác theo Kế hoạch cụ thể của Sở Y tế; tổng hợp kết quả báo cáo cấp có thẩm quyền quản lý.

3. Kinh phí: Các bệnh viện tuyến tỉnh sử dụng kinh phí theo quy định hiện hành.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/cáo);
- BGĐ Sở Y tế;
- Các Phòng trực thuộc Sở Y tế;
- Các Bệnh viện tuyến tỉnh;
- Công đoàn ngành Y tế;
- Lưu VT, VP



KT. GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



Hoàng Thị Chung