

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH  
**SỞ Y TẾ**

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

Số: *1245*/SYT-TCCB

Bình Định, ngày *10* tháng 5 năm 2019

V/v sơ kết thực hiện Quyết định số  
2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015  
của Bộ Y tế

Kính gửi:

- Các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa;
- Trung tâm y tế các huyện, thị xã, thành phố.

Thực hiện Công văn số 2491/BYT-TCCB ngày 09/5/2019 của Bộ Y tế về việc sơ kết công tác thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế 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”;

Sở Y tế yêu cầu các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, trung tâm y tế các huyện, thị xã, thành phố, báo cáo sơ kết công tác thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế theo các nội gửi kèm Công văn này, gửi về Sở Y tế trước ngày 20/5/2019 để tổng hợp báo cáo Bộ Y tế.

Yêu cầu các đơn vị thực hiện./.

*Thư*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Trang TTĐT Sở Y tế;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VT, TCCB.

*MVC*

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Trần Văn Trương**

## NỘI DUNG

### Báo cáo kết quả triển khai thực hiện

### Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 2/6/2015 của Bộ Y tế

(Kèm theo Công văn số 1245 /SYT-TCCB ngày 10 /5/2019 của Sở Y tế)

TT	Nội dung hoạt động, triển khai	Kết quả cụ thể, số liệu	So sánh số liệu		Ghi chú
			Trước 2015	Năm 2018	
1	Ban Chỉ đạo, phân công nhiệm vụ				
2	Ký cam kết thực hiện (các cấp)				
3	Công tác thông tin, truyền thông				
4	Tổ chức tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử (Giảng viên, giáo trình, tổng số tham gia...)				
5	Thực hiện quy định trang phục y tế				
6	Nhiệm vụ công tác xã hội trong bệnh viện				
7	Hoạt động đường dây nóng				
8	Sử dụng hòm thư góp ý				
9	Hoạt động hỗ trợ người bệnh				
10	Xây dựng thái độ văn minh, thân thiện không có tiêu cực (Hội thi, khẩu hiệu, slogan, xây dựng tiêu chí thi đua, sáng kiến khác...)				
11	Công tác đánh giá sự hài lòng của người bệnh theo Tiêu chí BHYT				
12	Công tác kiểm tra giám sát				
13	Số thư, đơn khen, chê				
14	Công tác thi đua khen thưởng về QĐ 2151/QĐ-BYT				
15	Công tác xử lý vi phạm, mức độ				
16	Công tác sơ kết, tổng kết				
17	Bài học kinh nghiệm				
18	Kiến nghị, đề xuất				

*Thư*

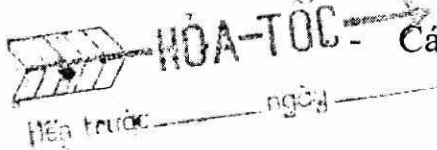
**BỘ Y TẾ**

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

Số **2491**/BYT- TCCB  
V/v sơ kết công tác thực hiện  
Quyết định số 2151/QĐ-BYT

Hà Nội, ngày **09** tháng 5 năm 2019

Kính gửi:

 - Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương  
- Các cơ sở khám, chữa bệnh trực thuộc Bộ Y tế  
(sau đây gọi tắt chung là đơn vị)

Để chuẩn bị Hội nghị tổng kết công tác thực hiện chủ trương “Nâng cao toàn diện chất lượng khám, chữa bệnh; đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh sạch đẹp”, Bộ Y tế đề nghị các đơn vị báo kết quả triển khai thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 phê duyệt kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” (Quyết định 2151/QĐ-BYT) tại đơn vị.

Nội dung báo cáo theo đề cương gửi kèm theo Công văn này.

Báo cáo các đơn vị gửi về Bộ Y tế (Vụ Tổ chức cán bộ) trước ngày 26/5/2019.

Trân trọng cảm ơn././ *lls*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- VP Bộ, Thanh tra Bộ, Vụ TT&TĐKT Cục QLKCB, Cục QLMTYT, (để phối hợp);
- Lưu: VT, TCCB.

**TL. BỘ TRƯỞNG**  
**VỤ TRƯỞNG VỤ TỔ CHỨC CÁN BỘ**



**Phạm Văn Tác**

**ĐỀ CƯƠNG**

**Nội dung Báo cáo kết quả triển khai thực hiện Quyết định 2151/QĐ-BYT**  
(Ban hành kèm theo Công văn số: 2491 /BYT-TCCB ngày 09 tháng 5 năm 2019)

STT	Nội dung hoạt động, triển khai	Kết quả cụ thể, số liệu	So sánh số liệu		Ghi chú
			Trước 2015	Năm 2018	
1	Ban Chỉ đạo, phân công nhiệm vụ				
2	Ký cam kết thực hiện (các cấp)				
3	Công tác thông tin, truyền thông				
4	Tổ chức tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử (Giảng viên, giáo trình, tổng số tham gia...)				
5	Thực hiện quy định trang phục y tế				
6	Nhiệm vụ công tác xã hội trong bệnh viện				
7	Hoạt động đường dây nóng				
8	Sử dụng hòm thư góp ý				
9	Hoạt động hỗ trợ người bệnh				
10	Xây dựng thái độ văn minh, thân thiện không có tiêu cực (Hội thi, khẩu hiệu, slogan, xây dựng tiêu chí thi đua, sáng kiến khác...)				
11	Công tác đánh giá sự hài lòng của người bệnh theo Tiêu chí BYT				
12	Công tác kiểm tra giám sát				
13	Số thư, đơn khen, chê				
14	Công tác thi đua khen thưởng về QĐ 2151/QĐ-BYT				
15	Công tác xử lý vi phạm, mức độ				
16	Công tác sơ kết, tổng kết				
17	Bài học kinh nghiệm				
18	Kiến nghị, đề xuất				

**Ghi chú:**

- Đối với Sơ Y tế, tổng hợp kết quả của các bệnh viện trực thuộc Sở (số lượng)
- Chi tiết liên hệ BS Đỗ Văn Thái, ĐT: 0912.474.989