

Số 1903 /KL-SYT

Quảng Ngãi, ngày 03 tháng 10 năm 2018

## **KẾT LUẬN THANH TRA**

### **Trách nhiệm Thủ trưởng trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng năm 2018**

Căn cứ Luật Thanh tra năm 2010; Nghị định số 86/2011/NĐ-CP ngày 22 tháng 9 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thanh tra;

Thực hiện Quyết định số 1537/QĐ-SYT ngày 08/8/2018 của Giám đốc Sở Y tế V/v thanh tra trách nhiệm thủ trưởng trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, từ ngày 20/8/2018 đến ngày 05/9/2018, Đoàn thanh tra theo Quyết định số 1537 tiến hành thanh tra tại Trung tâm Y tế quân dân y Lý Sơn, Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 25 ngày 20 tháng 9 năm 2018 của Đoàn thanh tra, Giám đốc Sở Y tế kết luận như sau:

#### **I. KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH CHUNG**

1. Trung tâm Y tế quân dân y huyện Lý Sơn (gọi tắt Trung tâm) là Trung tâm Y tế tuyến huyện, hạng III, quy mô 60 giường bệnh, gồm có 01 phòng chức năng, 02 Đội (Đội Y tế Dự phòng và Đội Chăm sóc sức khỏe sinh sản) và 03 liên chuyên khoa (Khoa Nội - Nhi - Lây, Khoa Ngoại - Sản, Khoa Khám bệnh - cấp cứu). Tổng số cán bộ, viên chức, người lao động là 61 người, trong đó biên chế 57 người, hợp đồng theo Nghị định 68 là 04 người.

2. Bệnh viện Y học cổ truyền (gọi tắt Bệnh viện) được thành lập theo Quyết định số 845/QĐ-UB ngày 19/5/2009 của UBND tỉnh Quảng Ngãi, thực hiện chức năng, nhiệm vụ theo Quyết định số 584/QĐ-SYT ngày 23 tháng 5 năm 2014 của Sở Y tế. Bệnh viện thực hiện khám bệnh, chữa bệnh đa khoa và phục hồi chức năng bằng y học cổ truyền, kết hợp y học cổ truyền với y học hiện đại; nghiên cứu khoa học, bảo tồn và phát triển y, dược cổ truyền, đào tạo, chỉ đạo tuyến về chuyên môn kỹ thuật và là cơ sở thực hành về y, dược cổ truyền của các cơ sở đào tạo y, dược và đơn vị có nhu cầu. Bệnh viện là đơn vị sự nghiệp y tế, trực thuộc Sở Y tế, là bệnh viện chuyên khoa hạng III, là tuyến khám bệnh, chữa bệnh bằng y, dược cổ truyền cao nhất của tỉnh; quy mô 110 giường bệnh, gồm có 03 phòng chức năng: Tổ chức - Hành chính, Kế hoạch - Tổng hợp, Tài Chính - Kế toán; 05 khoa: Khoa Khám bệnh, Hồi sức tích cực chống độc, Phục hồi chức năng, Kiểm soát nhiễm khuẩn, Dược và Cận lâm sàng. Tổng số cán bộ, viên chức, người lao động là 74 người, trong đó biên chế 35 người, hợp đồng 39 người.

## **II, KẾT QUẢ THANH TRA**

### **1. Thực hiện các quy định về khiếu nại, tố cáo**

#### **1.1. Tình hình khiếu nại, tố cáo của công dân**

Trung tâm bố trí nơi tiếp dân tại Hội trường, có lịch phân công tiếp công dân và mở sổ sách ghi chép; trang bị hòm thư góp ý tại các khoa, phòng. Năm 2017 và 6 tháng đầu năm 2018, tại Trung tâm không có trường hợp công dân đến Phòng tiếp công dân để phản ánh, kiến nghị hoặc có đơn thư khiếu nại, tố cáo.

Bệnh viện bố trí nơi tiếp Công dân tại Hội trường Bệnh viện, có bảng thông báo lịch tiếp công dân và mở sổ sách ghi chép nội dung tiếp công dân. Bệnh viện trang bị 03 hòm thư góp ý tại các khoa, phòng và xây dựng Quy chế sử dụng hòm thư góp ý được ban hành tại Quyết định số 24/QĐ-YHCT ngày 05/4/2018. Năm 2017 và 6 tháng đầu năm 2018, tại Bệnh viện không có trường hợp công dân đến Phòng tiếp công dân để phản ánh, kiến nghị hoặc có đơn thư khiếu nại, tố cáo.

#### **1.2. Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân**

Tại Trung tâm, sáu tháng đầu năm 2018, có 01 trường hợp phản ánh qua đường dây nóng, được Trung tâm cập nhập vào sổ theo dõi, cụ thể: Vào ngày 16/7/2018 tiếp nhận phản ánh của người nhà bệnh nhân vào lúc 08 giờ 48 phút, tại Khoa Nội Nhi Lây không có Bác sĩ đến khám bệnh. Sau khi tiếp nhận thông tin, Lãnh đạo Trung tâm đã tiến hành kiểm tra thông tin, tại thời điểm phản ánh, Khoa không có Bác sĩ khám bệnh, nguyên nhân là do bác sĩ đang tham dự cuộc họp giao ban và tham gia hội chẩn tại Khoa cấp cứu. Sau đó, Trung tâm đã gặp trực tiếp người nhà bệnh nhân giải thích, người nhà thống nhất, bác sĩ tiến hành khám bệnh cho bệnh nhân theo qui định.

Năm 2017 và 6 tháng đầu 2018, tại Bệnh viện không có đơn thư khiếu nại, tố cáo, chủ yếu bệnh nhân phản ánh về cơ sở vật chất còn chật hẹp, bệnh nhân nằm viện đông ảnh hưởng đến quá trình điều trị, khu vệ sinh chưa đảm bảo.

#### **1.3. Công tác quản lý nhà nước về khiếu nại, tố cáo**

Trung tâm, Bệnh viện đã triển khai tuyên truyền phổ biến pháp luật về khiếu nại tố cáo đến cán bộ, viên chức và người lao động trong cuộc họp giao ban của đơn vị; triển khai một số nội dung liên quan đến Luật khiếu nại, Luật tố cáo; phân công viên chức tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

### **2. Thực hiện các quy định về phòng chống tham nhũng**

#### **2.1. Việc xây dựng và thực hiện chương trình, kế hoạch phòng chống tham nhũng**

Trung tâm đã ban hành và triển khai các văn bản: Kế hoạch số 14/KH-TTYT ngày 10 tháng 01 năm 2017 về công tác phòng chống tham nhũng năm 2017; Kế hoạch số 21/KH-TTYT ngày 03 tháng 03 năm 2018 về công tác phòng chống tham nhũng năm 2018; Báo cáo số 31/BC-TTYT ngày 30/6/2017 về báo

cáo công tác phòng, chống tham nhũng 6 tháng năm 2017; Báo cáo số 71/BC-TTYT ngày 30/12/2017 về báo cáo công tác phòng, chống tham nhũng năm 2017; Báo cáo số 41/BC-TTYT ngày 30/6/2018 về báo cáo công tác phòng, chống tham nhũng 6 tháng năm 2018. Trung tâm tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch công tác phòng, chống tham nhũng, phổ biến, quán triệt đầy đủ các nội dung liên quan đến thực hiện công tác phòng, chống tham nhũng; căn cứ vào kế hoạch công tác phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí của đơn vị, triển khai đến toàn thể cán bộ, viên chức và người lao động. Thực hiện chế độ thông tin báo cáo 6 tháng, năm đúng thời gian quy định.

Bệnh viện đã ban hành và triển khai các văn bản: Quyết định số 40/QĐ-YHCT ngày 31/5/2017 về xây dựng Quy chế phòng chống tham nhũng; Kế hoạch số 11/KH-YHCT ngày 10 tháng 05 năm 2017 về công tác phòng chống tham nhũng năm 2017; Kế hoạch số 05/KH-YHCT ngày 29 tháng 01 năm 2018 về công tác phòng chống tham nhũng năm 2018; Báo cáo số 76/BC-YHCT ngày 28/6/2017 về báo cáo công tác phòng, chống tham nhũng 6 tháng năm 2017; Báo cáo số 201/BC-YHCT ngày 29/12/2017 về báo cáo công tác phòng, chống tham nhũng năm 2017; Báo cáo số 118/BC-YHCT ngày 14/6/2018 về báo cáo công tác phòng, chống tham nhũng 6 tháng năm 2018. Bệnh viện tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch công tác phòng, chống tham nhũng, phổ biến, quán triệt đầy đủ các nội dung liên quan đến thực hiện công tác phòng, chống tham nhũng; căn cứ vào kế hoạch công tác phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí của đơn vị, triển khai đến toàn thể cán bộ, viên chức và người lao động. Tuy nhiên, Bệnh viện chưa thực hiện việc báo cáo định kỳ công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo 6, 9 tháng và hàng năm theo quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10/6/2013 của Thanh tra Chính phủ.

## **2.2. Việc tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách của đảng, pháp luật của nhà nước về phòng chống tham nhũng**

Trung tâm đã lồng ghép tuyên truyền, phổ biến về Luật phòng, chống tham nhũng đến toàn thể viên chức trong đơn vị tại cuộc họp toàn thể cơ quan; giao ban tuyến xã, thông qua các đợt sinh hoạt chính trị, phổ biến bản tin phòng chống tham nhũng trong sinh hoạt Đảng bộ định kỳ, đăng các văn bản về phòng chống tham nhũng trên hộp thư điện tử.

Bệnh viện đã lồng ghép tuyên truyền, phổ biến về Luật phòng, chống tham nhũng đến toàn thể viên chức trong đơn vị tại cuộc họp toàn thể cơ quan thông qua các đợt sinh hoạt chính trị, phổ biến bản tin phòng chống tham nhũng trong sinh hoạt Chi bộ định kỳ.

## **2.3. Việc công khai, minh bạch hoạt động tài chính, ngân sách nhà nước**

### **Tại Trung tâm**

Hình thức công khai: Thông qua Hội nghị cán bộ, viên chức vào quý I hàng năm.

Nội dung công khai: Dự toán thu, chi Ngân sách nhà nước được Sở Y tế Quảng Ngãi giao từ đầu năm (*số thu được giao, số chi hoạt động theo dự toán chi tiết, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, phương tiện làm việc, xây dựng sửa chữa lớn tài sản cố định...*), thông qua Hội nghị xây dựng Quy chế chi tiêu nội bộ, chi hoạt động từ nguồn thu của đơn vị, công khai quyết toán năm trước được cấp thẩm quyền phê duyệt.

Trung tâm đã tiến hành công khai minh bạch về hoạt động tài chính nhưng chưa theo các biểu mẫu qui định theo Thông tư 61/2017/TT - BTC ngày 15 tháng 6 năm 2017 của Bộ Tài chính hướng dẫn thực hiện quy chế công khai tài chính đối với các đơn vị dự toán ngân sách và các tổ chức được ngân sách nhà nước hỗ trợ.

Dự toán chưa sử dụng năm trước chuyển sang: 680.623.021 đồng;

Tổng dự toán giao trong năm 2017: 9.714.667.000 đồng; tổng dự toán được sử dụng trong năm 2017: 10.395.290.021 đồng; tổng dự toán rút sử dụng trong năm 2017: 8.621.484.300 đồng; dự toán còn lại chuyển sang năm 2018: 1.773.805.721 đồng; tổng kinh phí tiết kiệm từ nguồn ngân sách: 27.552.959 đồng; Tổng kinh phí tiết kiệm từ nguồn thu: 105.660.420 đồng; tổng kinh phí tiết kiệm được: 133.213.379 đồng, trong đó:

Chi trích lập các quỹ: 53.284.352 đồng; quỹ ổn định tăng thu nhập: 6.660.669 đồng; quỹ phúc lợi: 13.321.338 đồng; quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp: 33.302.345 đồng.

Chi thu nhập tăng thêm cho cán bộ công nhân viên 79.929.027 đồng (*bình quân chi thu nhập tăng thêm với mức cao nhất là 79.294 đồng/người/tháng*).

### **Tại Bệnh viện**

Hình thức công khai: Thông qua Hội nghị cán bộ, viên chức vào quý I hàng năm, đơn vị họp thông qua Quy chế chi tiêu nội bộ năm và quản lý, sử dụng tài sản công được ban hành tại Quyết định số 23/QĐ-YHCT ngày 05/4/2018 của Giám đốc Bệnh viện Y học cổ truyền; thông qua Phương án thực hiện quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, về tài chính đối với sự nghiệp công lập của Bệnh viện kèm theo tờ trình số 85/TTr-YHCT ngày 12/7/2017 của Bệnh viện Y học cổ truyền.

Nội dung công khai: Dự toán thu, chi Ngân sách nhà nước được Sở Y tế Quảng Ngãi giao từ đầu năm Quyết định số 47/QĐ-SYT ngày 05/01/2018 của Sở Y tế về việc giao dự toán thu, chi ngân sách nhà nước năm 2018 (*số thu được giao, số chi hoạt động theo dự toán chi tiết, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, phương tiện làm việc, xây dựng sửa chữa lớn tài sản cố định...*).

Dự toán chưa sử dụng năm trước chuyển sang: 4.243.402.676 đồng;

Tổng dự toán giao trong năm 2017: 20.729.613.415 đồng; tổng dự toán được sử dụng trong năm 2017: 24.973.016.091 đồng; tổng dự toán rút sử dụng trong năm 2017: 11.014.789.783 đồng; dự toán còn lại chuyển sang năm 2018:

13.958.226.308 đồng; tổng kinh phí tiết kiệm từ nguồn thu: 13.958.226.308 đồng; tổng kinh phí tiết kiệm được: 13.958.226.308 đồng, trong đó:

Chi trích lập các quỹ: 4.996.588.815 đồng; quỹ ổn định tăng thu nhập: 1.287.123.815 đồng; quỹ phúc lợi: 274.750.000 đồng; quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp: 3.434.715.000 đồng.

Chi thu nhập tăng thêm cho cán bộ công nhân viên 602.645.000 đồng (*bình quân chi thu nhập tăng thêm với mức cao nhất là 837.000 đồng/người/tháng*).

#### **2.4. Việc công khai, minh bạch trong mua sắm, xây dựng cơ bản**

Kinh phí mua sắm, sửa chữa đã thông qua trong Hội nghị cán bộ, viên chức có trong dự toán được phân bổ đầu năm, mọi hoạt động mua sắm, sửa chữa đều theo đúng quy định của Nhà nước, chứng từ hồ sơ hoàn thiện, đầy đủ.

#### **2.5. Công khai, minh bạch hoạt động giải quyết công việc của đơn vị**

Trung tâm, Bệnh viện đã thông tin tuyên truyền kịp thời và công khai đến cán bộ, viên chức, người lao động về đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước; nội quy, quy chế chuyên môn của đơn vị bằng cách tổ chức các buổi học Nghị quyết, học các Luật và lồng ghép trong các buổi hội họp, giao ban chuyên môn, giao ban Trạm Y tế xã hàng tháng.

Trung tâm, Bệnh viện công khai các ý kiến, tham gia góp ý, phê bình, kiến nghị của cán bộ, viên chức, người lao động, người bệnh, người nhà bệnh nhân và của công dân, cơ quan, tổ chức địa phương theo thẩm quyền.

Công khai các quy định, nội quy giải quyết thủ tục hành chính: Nội quy cơ quan, thủ tục khi đến khám chữa bệnh, công khai thời gian khám bệnh, các quy định niêm yết khung giá viện phí, bảo hiểm y tế, niêm yết công khai Quy chế dân chủ trong hoạt động bệnh viện. Đường dây nóng hoạt động 24/24 giờ do Ban Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm. Tại khoa, phòng được niêm yết những thông tin cần công khai đến người bệnh và người nhà người bệnh: Quy chế bệnh viện, Quy chế buồng bệnh, bảng công khai thuốc, quyền lợi và nghĩa vụ của người bệnh.

Hội đồng người bệnh cấp khoa sinh hoạt hàng tuần, Trung tâm được sinh hoạt hàng tháng để góp ý, phản ánh về việc thực hiện các chế độ, chính sách, tinh thần phục vụ của đội ngũ y, bác sĩ, tạo điều kiện thuận lợi cho người bệnh phát huy tinh thần dân chủ khi đến Trung tâm, giúp Giám đốc Trung tâm chấn chỉnh những thiếu sót, xây dựng Trung tâm ngày càng vững mạnh.

Ngoài những nội dung đã được niêm yết công khai tại Trung tâm, Bệnh viện, những nội dung cần phổ biến, thông tin đến cán bộ, viên chức đều đăng tải trên trang Website hoặc gửi email cá nhân, tạo điều kiện thuận lợi trong mọi hoạt động.

#### **2.6. Công khai, minh bạch trong công tác tổ chức, cán bộ**

**Tại Trung tâm**

Thực hiện Công văn 1938/SYT-TCCB ngày 31/8/2016 của Sở Y tế về quy hoạch cán bộ, Trung tâm đã tiến hành họp Ban Giám đốc mở rộng để lấy phiếu tín nhiệm để quy hoạch các chức danh thuộc Ban Thường vụ Đảng ủy quản lý. Ngày 13/6/2018, Giám đốc Sở Y tế ban hành Quyết định số 1092/QĐ-SYT về việc phê duyệt quy hoạch chức danh Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Y tế quân dân y kết hợp huyện Lý Sơn giai đoạn 2015-2025.

Về công tác đào tạo, Trung tâm đã xây dựng Kế hoạch số 01/KH-TTYT ngày 10/12/2017 về việc đào tạo công chức, viên chức năm 2018. Công tác đào tạo được thực hiện thường xuyên, liên tục, trước khi cử cán bộ đi đào tạo, Trung tâm căn cứ vào điều kiện, nhiệm vụ được giao, nhu cầu nhân lực và năng lực công tác của từng cá nhân để cử cán bộ, viên chức tham gia các lớp đào tạo. Cá nhân viết đơn thông qua đơn vị cơ sở, trình Ban Giám đốc thông qua cuộc họp lãnh đạo mở rộng để xem xét, quyết định cho đi đào tạo.

Trong năm 2017 và 6 tháng đầu năm 2018, Trung tâm không tiến hành bổ nhiệm mới, bổ nhiệm lại các chức danh cho trưởng, phó khoa, phòng; Trưởng trạm Y tế xã, thị trấn. Công tác đánh giá cán bộ, viên chức và người lao động thực hiện công khai tại cơ sở; cá nhân viết bản tự nhận xét, đơn vị cơ sở góp ý, xếp loại và gửi về Trung tâm thông qua hội nghị lãnh đạo mở rộng để bình xét.

Công tác tuyển dụng cán bộ, viên chức: năm 2017 và 6 tháng năm 2018 đơn vị không có tuyển dụng; xây dựng Kế hoạch số 18/KH-TTYT ngày 23/7/2018 về cắt giảm biên chế, hợp đồng lao động theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP giai đoạn 2019-2021.

### **Tại Bệnh viện**

Bệnh viện đã xây dựng Kế hoạch số 33/KH-YHCT ngày 08/12/2017 về việc đào tạo liên tục công chức, viên chức năm 2017; Kế hoạch số 34/KH-YHCT ngày 20/12/2017 về việc đào tạo liên tục công chức, viên chức năm 2018; Kế hoạch số 12/KH-YHCT ngày 27/03/2018 về đào tạo chuẩn hóa đối với viên chức Điều dưỡng, Hộ sinh, Kỹ thuật y trung cấp.

Trong năm 2017 và 6 tháng đầu năm 2018, Bệnh viện không tiến hành bổ nhiệm mới, bổ nhiệm lại các chức danh cho trưởng, phó khoa, phòng; có một trường hợp (*được sỹ đại học*) được phân công phụ trách khoa Dược.

Công tác đào tạo được thực hiện thường xuyên, liên tục, trước khi cử cán bộ đi đào tạo, Bệnh viện căn cứ vào điều kiện, nhiệm vụ được giao, nhu cầu nhân lực và năng lực công tác của từng cá nhân để cử cán bộ, viên chức tham gia các lớp đào tạo. Cá nhân viết đơn thông qua khoa, phòng, trình Ban Giám đốc họp lãnh đạo mở rộng để xem xét, quyết định cho đi đào tạo.

Công tác đánh giá cán bộ, viên chức và người lao động thực hiện công khai tại khoa, phòng; cá nhân viết bản tự nhận xét, khoa, phòng góp ý, xếp loại và gửi về Bệnh viện thông qua hội nghị lãnh đạo mở rộng để bình xét.

Công tác tuyển dụng cán bộ, viên chức: năm 2018 Bệnh viện đăng ký nhu cầu đề nghị Sở Y tế tuyển dụng 02 bác sĩ.

## **2.7. Việc thực hiện quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp**

### **Tại Trung tâm**

Việc xây dựng, quán triệt quy tắc ứng xử, quy tắc đạo đức nghề nghiệp tại Trung tâm được thực hiện đúng quy định, tổ chức quán triệt quy tắc ứng xử, quy tắc đạo đức nghề nghiệp cho tất cả cán bộ, viên chức và người lao động; chưa niêm yết quy tắc ứng xử, 12 Điều y đức tại khu khám bệnh, chữa bệnh.

Trung tâm đã xây dựng Kế hoạch số 30/KH-TTYT ngày 01/01/2017 về thực hiện chuẩn đạo đức nghề nghiệp Điều dưỡng viên năm 2017; Kế hoạch số 15/KH-TTYT ngày 15/01/2017 về việc tập huấn cho cán bộ y tế các khoa, phòng về kỹ năng giao tiếp ứng xử, góp phần đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

Trung tâm tổ chức thực hiện cho nhân viên khoa, phòng ký cam kết “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” với trưởng khoa, phòng; Trưởng các khoa, phòng ký cam kết thực hiện với Giám đốc Trung tâm; Giám đốc Trung tâm ký cam kết thực hiện với Giám đốc Sở Y tế Quảng Ngãi.

Sau khi ký cam kết thực hiện các nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Tất cả cán bộ, viên chức và người lao động đã nghiêm túc thực hiện các nội dung đã được đăng ký.

Tại mỗi khoa, phòng, Trung tâm trang bị hòm thư góp ý; năm 2017 và 06 tháng đầu năm 2018, tại Khoa Nội - Nhi - Nhiễm có 01 thư khen về tinh thần thái độ phục vụ bệnh nhân của cán bộ y tế, 01 thông tin phản ánh qua đường dây nóng của ngành y tế về công tác khám bệnh, bác sĩ khám bệnh chậm, chưa giải quyết kịp thời cho bệnh nhân (*Do bác sĩ xử trí bệnh nhân cấp cứu nên khám bệnh chậm so với thời gian qui định*).

### **Tại Bệnh viện**

Bệnh viện tổ chức quán triệt quy tắc ứng xử, quy tắc đạo đức nghề nghiệp đến cán bộ, viên chức và người lao động; niêm yết 12 Điều y đức tại khu khám bệnh, chữa bệnh. Ngày 05/04/2018, Bệnh viện ban hành Quyết định số 29/KH-YHCT về việc thành lập ban chỉ đạo triển khai “Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

Thực hiện chuẩn đạo đức nghề nghiệp Điều dưỡng viên năm 2017; Kế hoạch số 15/KH-BVYHCT ngày 15/01/2017 về việc tập huấn cho cán bộ Y tế các khoa phòng về kỹ năng giao tiếp ứng xử, góp phần đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

Bệnh viện tổ chức thực hiện cho nhân viên khoa, phòng ký cam kết “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” với trưởng khoa, phòng; Trưởng các khoa, phòng ký cam kết thực hiện với Giám đốc Bệnh viện; Giám đốc Bệnh viện ký cam kết thực hiện với Giám đốc Sở Y tế.

Sau khi ký cam kết thực hiện các nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Tất cả cán bộ, viên chức và người lao động đã nghiêm túc thực hiện các nội dung đã được đăng ký.

Tại Bệnh viện có trang bị 03 hòm thư góp ý, thực hiện theo đúng các quy định tại Thông tư số 25/2015/TT-BYT ngày 01/10/2015 của Bộ Y tế về quy định hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế. Năm 2017 và 06 tháng đầu năm 2018, tại Bệnh viện có 04 thư khen về tinh thần thái độ phục vụ bệnh nhân của cán bộ y tế và có 02 ý kiến phản ánh về vấn đề quá tải của bệnh viện.

## **2.8. Việc chuyển đổi vị trí công tác của cán bộ viên chức**

Trung tâm đã xây dựng Kế hoạch số 09/KH-TTYT ngày 20/04/2018 về việc chuyển đổi vị trí công tác theo Quyết định số 1000/QĐ-UBND ngày 23/9/2009 của UBND tỉnh Quảng Ngãi. Bệnh viện đi vào hoạt động từ năm 2014, hiện tại nhân lực tại các khoa, phòng còn thiếu nên Bệnh viện chưa tiến hành việc chuyển đổi vị trí công tác.

## **2.9. Việc thực hiện quy định về tặng quà, nhận quà và nộp lại quà tặng**

Bệnh viện, Trung tâm thực hiện quán triệt các hướng dẫn, chỉ đạo về việc tặng quà, nhận quà và nộp lại quà tặng theo quy định của cấp trên. Thời gian qua, chưa có trường hợp nào nhận quà tặng, nộp lại quà tặng trái qui định.

## **2.10. Về việc thực hiện minh bạch tài sản, thu nhập**

Bệnh viện, Trung tâm đã thực hiện đầy đủ các nội dung quy định theo Nghị định số 78/2013/NĐ-CP ngày 17/7/2013 của Chính phủ về minh bạch tài sản, thu nhập và Thông tư số 08/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ thi hành các Quy định về minh bạch tài sản, thu nhập.

Theo Quyết định số 3778/QĐ-SYT ngày 22/12/2017 của Sở Y tế về việc phê duyệt danh sách người có nghĩa vụ kê khai tài sản thu nhập năm 2017 thuộc ngành y tế, tại Trung tâm có 21 người thuộc diện kê khai tài sản thu nhập; tại Bệnh viện có 08 cán bộ, viên chức thuộc diện kê khai tài sản thu nhập. Hầu hết trong bảng kê khai tài sản, thu nhập của người thuộc diện kê khai của Bệnh viện ghi đầy đủ thông tin giá trị về lĩnh vực đất đai; việc công khai bảng kê khai tài sản, thu nhập bằng hình thức tiến hành họp công khai.

## **2.11. Việc thực hiện cải cách hành chính**

### **Tại Trung tâm**

Trung tâm đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong các khoa, phòng chức năng, đưa Cổng thông tin điện tử của ngành và đơn vị vào hoạt động; xây dựng Kế hoạch đầy mạng cải cách hành chính của Trung tâm giai đoạn 2016-2020. Việc thực hiện cải cách hành chính đơn vị từng bước hoàn thiện các thủ tục cải cách hành chính, đổi mới trong công nghệ quản lý, điều hành để nâng



cao hiệu quả trao đổi thông tin qua hệ thống điện tử, tại đơn vị đã trang bị máy vi tính cho các khoa, phòng.

Việc phân cấp nhằm tăng cường tính tự chủ động, tự chịu trách nhiệm, xác định trách nhiệm của từng chức danh dựa vào kế hoạch xây dựng vị trí việc làm, xác định vị trí việc làm và cơ cấu viên chức để làm cơ sở xác định biên chế, phân công, phân cấp quyền quản lý của cá nhân để chủ động triển khai công việc nhiệm vụ được phân công, tiếp tục thực hiện cơ chế tự chủ và các cơ chế quản lý mới về tài chính, đẩy mạnh công tác xã hội hóa về y tế.

Thực hiện việc đổi mới phương thức trong thanh toán nhằm giảm thiểu thanh toán bằng tiền mặt, ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý tài chính công, sử dụng các phần mềm về quản lý ngân sách nhà nước.

### **Tại Bệnh viện**

Bệnh viện đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong các khoa, phòng chức năng, đưa Công thông tin điện tử của ngành và đơn vị vào hoạt động; xây dựng Kế hoạch số 08/KH-YHCT ngày 12/5/2018 về đẩy mạnh cải cách hành chính của Bệnh viện Y học cổ truyền giai đoạn 2016-2020. Việc thực hiện cải cách hành chính đơn vị từng bước hoàn thiện các thủ tục cải cách hành chính, đổi mới trong công nghệ quản lý, điều hành để nâng cao hiệu quả trao đổi thông tin qua hệ thống điện tử, tại đơn vị đã trang bị máy vi tính cho các khoa, phòng.

Việc phân cấp nhằm tăng cường tính tự chủ động, tự chịu trách nhiệm, xác định trách nhiệm của từng chức danh dựa vào kế hoạch xây dựng vị trí việc làm, xác định vị trí việc làm và cơ cấu viên chức để làm cơ sở xác định biên chế, phân công, phân cấp quyền quản lý của cá nhân để chủ động triển khai công việc nhiệm vụ được phân công, tiếp tục thực hiện cơ chế tự chủ và các cơ chế quản lý mới về tài chính.

Thực hiện việc đổi mới phương thức trong thanh toán nhằm giảm thiểu thanh toán bằng tiền mặt, ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý tài chính công, sử dụng các phần mềm về quản lý ngân sách nhà nước.

## **III. KẾT LUẬN**

### **1. Ưu điểm**

Bên cạnh việc phát triển không ngừng các kỹ thuật chuyên môn, Trung tâm, Bệnh viện chú trọng đẩy mạnh công tác giáo dục tư tưởng, triển khai thực hiện các chủ trương, chính sách của ngành Y tế về chăm sóc sức khỏe nhân dân đến toàn thể cán bộ, viên chức và người lao động. Tập trung vào việc nâng cao ý đức người thầy thuốc, đặc biệt là cải thiện tinh thần thái độ, kỹ năng giao tiếp của cán bộ, viên chức khi thực thi nhiệm vụ nhằm mang lại sự hài lòng cao nhất cho người bệnh.

Đồng thời, với mục đích giảm phiền hà, nâng cao chất lượng phục vụ, giảm tối đa phiền hà cho bệnh nhân, Trung tâm, Bệnh viện đã siết chặt kỷ cương, kỷ luật, tăng cường kiểm tra, giám sát; thực hiện cải cách thủ tục hành chính; chỉnh trang khoa phòng, bổ sung các bảng chỉ dẫn. Bố trí người đón tiếp,

hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục khám chữa bệnh, xét nghiệm, cũng như thanh toán viện phí ngày càng được thuận lợi hơn.

Trung tâm, Bệnh viện duy trì hệ thống đường dây nóng, hòm thư góp ý, niêm yết công khai thủ tục hành chính, thực hiện tiếp công dân, giải quyết, xử lý các đơn thư khiếu nại, tố cáo, triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ y tế công... Đặc biệt, để việc thực hiện quy tắc ứng xử thực sự phát huy hiệu quả trong việc nêu cao tinh thần, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, nhân viên y tế trong thực hiện nhiệm vụ chăm sóc, bảo vệ sức khỏe nhân dân, đưa nội dung khen thưởng, xử lý vi phạm trong việc thực hiện quy tắc ứng xử gắn với quy chế chi tiêu nội bộ.

## **2. Tồn tại, hạn chế**

### **a) Trung tâm Y tế quân dân y huyện Lý Sơn**

Công tác tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về phòng chống tham nhũng chưa có chuyên đề riêng, chủ yếu lồng ghép trong cuộc họp cơ quan;

Chưa thực hiện việc báo cáo định kỳ công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo 6, 9 tháng và năm theo quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10/6/2013 của Thanh tra Chính phủ; chưa niêm yết qui tắc ứng xử, 12 Điều y đức tại khu khám bệnh, chữa bệnh.

### **b) Bệnh viện Y học cổ truyền**

Công tác tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về phòng chống tham nhũng chưa có chuyên đề riêng, chủ yếu lồng ghép trong cuộc họp cơ quan.

Chưa thực hiện việc báo cáo định kỳ công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo 6 tháng, năm theo quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10/6/2013 của Thanh tra Chính phủ.

## **IV. KIẾN NGHỊ**

Giám đốc Sở Y tế yêu cầu các đơn vị triển khai, thực hiện:

### **1. Trung tâm Y tế quân dân y huyện Lý Sơn**

Tổ chức tuyên truyền, phổ biến chuyên đề về chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về công tác phòng chống tham nhũng trong toàn đơn vị.

Thực hiện việc báo cáo định kỳ công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo 6, 9 tháng theo quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10/6/2013 của Thanh tra Chính phủ.

Tiến hành việc niêm yết qui tắc ứng xử, 12 Điều y đức tại khu khám bệnh, chữa bệnh.

### **2. Bệnh viện Y học cổ truyền**

Tổ chức chức buổi tuyên truyền, phổ biến chuyên đề về chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về công tác phòng chống tham nhũng trong toàn đơn vị.

Thực hiện việc báo cáo định kỳ công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo 6, 9 tháng theo quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10/6/2013 của Thanh tra Chính phủ.

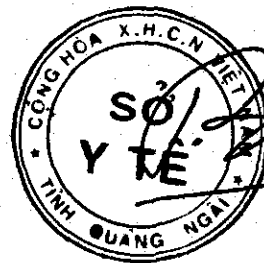
3. Yêu cầu Giám đốc Bệnh viện Y học cổ truyền, Giám đốc Trung tâm Y tế Quân Dân y Lý Sơn tổ chức niêm yết công khai Kết luận thanh tra tại Bệnh viện, Trung tâm liên tục trong 15 ngày theo qui định tại Nghị định số 86/2011/NĐ-CP ngày 22 tháng 9 năm 2011 của Chính phủ.

Sau 30 ngày kể từ ngày nhận được Kết luận này phải báo cáo kết quả thực hiện (*kèm theo tài liệu, chứng cứ chứng minh*) gửi về Thanh tra Sở Y tế để theo dõi, tổng hợp, kiểm tra, đôn đốc, báo cáo theo qui định./.

**Nơi nhận:**

- Thanh tra tỉnh (b/c);
- GD & PGD Sở Y tế;
- VP, TC-CB, KH-TC Sở Y tế;
- BV YHCT tỉnh;
- TT YT quân dân y Lý Sơn;
- Wedside Sở Y tế;
- Lưu: VT, TT. *Uuuul*

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Lê Bá**

SECRET