2015年天津市免疫规划服务年活动实施方案

一、活动范围及时间

活动范围：天津市全部预防接种门诊。

活动时间：2015年4月至12月。

二、活动内容

（一）启动免疫规划服务年活动（4月）

市卫生计生委于4月前，发文部署并结合“全国儿童预防接种日”宣传活动，启动天津市免疫规划服务年活动，明确服务年活动的意义，安排部署服务年全年工作任务。同时，市疾病预防控制中心于4月结合近年来民众反映的突出服务问题，开展服务沟通技巧和风险沟通能力的培训、考核，树立服务观念，加强服务意识，提高服务水平，并作为预防接种人员培训考核成绩计入市民最满意的预防接种门诊考核成绩。

（二）开展预防接种科普宣传活动（4月至12月）

各区县卫生局于今年，统筹安排贯穿全年的预防接种科普宣传工作，全年不少于4次。并结合辖区实际，以惠及群众为核心，充分听取有关部门和专家意见，及早规划，确定重点，明确任务，保证实效。同时，将日常宣传教育和重点科普宣传有机结合，以群众喜闻乐见的方式，不断丰富形式与内容，发掘动员多方面力量，营造有利于预防接种工作开展的良好社会氛围。市卫生计生委将组织市疾病预防控制中心对各区县科普宣传工作开展情况进行常规督导，并作为服务举措落实情况计入市民最满意的预防接种门诊考核成绩。

（三）开展预防接种门诊等级复审工作（4月至6月）

各区县卫生局于5月前，组织完成对辖区所有示范、规范预防接种门诊的等级复审工作，并将复审结果报市卫生计生委。市卫生计生委将在区县复审结果的基础上，组织开展质控工作，包括质控督导和门诊暗访，每个区县覆盖不少于2家接种门诊，督导和暗访成绩将作为区县复审的复核成绩，计入市民最满意的预防接种门诊考核成绩。

（四）开展预防接种人员培训考核工作（6月至8月）

各区县卫生局于6月前，组织完成辖区预防接种人员培训、考核工作，确保培训到位，保证人员全覆盖；同时，借助辖区“岗位练兵、技术比武”活动，做实“练兵年”免疫规划专业的培训选拔工作，加强免疫规划政策学习和业务培训，确保参加培训人员能依法依规、熟练、规范开展预防接种工作。市卫生计生委将在区县人员培训、考核的基础上，每个区县随机抽取5名考试合格的预防接种人员进行复核，复核成绩将计入市民最满意的预防接种门诊考核成绩。

（五）开展群众满意度评价工作（8月至11月）

市卫生计生委于8月前，采取现场、电话、网络等方式，在全市范围内陆续开展预防接种服务群众满意度评价工作。结合日常督导考核，在预防接种门诊现场利用问卷形式开展预防接种服务满意度评价，每个区县至少覆盖2家接种门诊，每个接种门诊填写10份问卷；通过免疫规划信息系统从每个区县随机抽取20名儿童家长通过电话回访形式，开展预防接种服务满意度评价；在“天津免疫规划之窗”网站上设计问卷调查平台，收集群众满意度和意见；并启动日常投诉记录，收集统计电话、网络、信箱等群众对预防接种单位服务的投诉意见，并进行核实。满意度评价结果将计入市民最满意的预防接种门诊考核成绩。

（六）其他服务举措落实工作（4月至11月）

市卫生计生委将于今年组织开展一系列惠民便民服务活动，各区县卫生局要加强对服务举措的推动落实，组织开展辖区先进典型的宣传教育活动；做好 “天津市家庭疫苗免疫计划”和“12至20岁人群麻腮风疫苗接种计划”成年人重点传染病防控“双计划”的组织落实；做好辖区乙脑疫苗接种程序和口服脊灰疫苗使用剂型的程序调整工作，确保疫苗接种的安全、有序；做好 “天津免疫规划之窗”在线接种情况查询服务的宣传推广。各区县组织推动和宣传落实情况将计入市民最满意的预防接种门诊考核成绩。

（七）开展服务年活动评估、总结工作（12月）

市卫生计生委于12月前，依据2015年免疫规划服务年活动开展情况，分析、总结我市现阶段免疫规划工作服务情况，并依据结果，引导全市免疫规划工作服务发展新方向，使之成为我市改进免疫规划服务管理模式，提高服务管理水平的有效措施，并以实实在在的数据反馈于民，取信于民，切实建立起人民满意的预防接种服务工作。

三、评审程序

评审分为两个阶段。

第一阶段（4至10月）:以区县为单位,进行预防接种服务满意度评价。首先按照预防接种门诊等级复审、接种人员培训考核、群众满意度评价、服务举措落实情况，分别进行评价，每项100分，然后4项评价按照2:2:5:1的权重计算最终成绩，评选出市民满意的预防接种服务十佳区县。

第二阶段（10月至11月）:以接种门诊为单位,进行预防接种服务满意度评价。由十佳区县依据辖区评审情况推选2家优秀门诊，参选2015年天津市市民最满意的预防接种门诊考核，市卫生计生委将对20家门诊集中开展群众满意度评价，最终评选“2015年市民最满意的预防接种门诊”。

四、评审标准

（一）预防接种门诊建设、复审（100分，权重20%）

按照规范门诊达标率进行评价，有1家不达标扣10分；常规督导按照《门诊评审标准》（2014版）相应标准扣分；根据督导和暗访成绩进行评价，对于存在严重问题提出通报批评的，每家门诊扣20分，降级摘牌的门诊每家门诊扣50分。

（二）人员管理和培训（100分，权重20%）

区县未组织培训不得分，不达标的扣50分；市级复核1人不合格扣20分。

（三）满意度评价（100分，权重50%）

单份问卷80分以上为满意，每份不满意问卷扣5分，核实确认的投诉每起扣10分。

（四）服务举措落实（100分，权重10%）

各项服务举措落实情况纳入常规督导，对督导中发现未按要求落实的区县，每一项扣10分，分数扣完为止。