Ký bởi: Sở Y tế
Email: soyte@binhduong.gov.vn
Cơ quan: Tỉnh Bình Dương
Thời gian ký: 28.10.2019

UBND TỈNH BÌNH DƯƠNG **SỞ Y TẾ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 2453/SYT-NVY V/v bổ sung nội dung kiểm tra cuối năm 2019.	*Bình Dương, ngày 28 tháng 10 năm 2019*

KHẨN

Kính gửi:

- Các Bệnh viện công lập và ngoài công lập;
- Trung tâm Y tế các huyện thị.

Thực hiện Kế hoạch 1205/KH-BYT ngày 23/10/2019 của Bộ Y tế về việc Kiểm tra việc triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh - sạch - đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính, chất lượng bệnh viện, hướng tới sự hài lòng của người bệnh" năm 2019.

Căn cứ Kế hoạch số 30/KH-SYT ngày 22/10/2019 của Sở Y tế về việc Kiểm tra các đơn vị y tế năm 2019, Sở Y tế đề nghị các đơn vị bổ sung nội dung kiểm tra cuối năm 2019 theo Kế hoạch số 1205/KH-BYT ngày 23/10/2019 vào nội dung chấm điểm cuối năm năm 2019 (*xem Kế hoạch đính kèm*).

Đề nghị Lãnh đạo đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:
- Website SYT;
- BGĐ SYT;
- CĐN y tế;
- Các phòng: TCCB, KHTC;
- Lưu: VT, NV.

GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ Y TẾ
TỈNH BÌNH DƯƠNG

Lục Duy Lạc

TLS Hi

BỘ Y TẾ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 1205/KH - BYT	*Hà Nội, ngày 23 tháng 10 năm 2019*

KẾ HOẠCH

Kiểm tra việc triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh - sạch - đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính, chất lượng bệnh viện, hướng tới sự hài lòng của người bệnh" năm 2019

SỞ Y TẾ BÌNH DƯƠNG
ĐẾN Số: 7822
Ngày: 23/10/2019
Chuyển:

Nhằm đánh giá việc triển khai thực hiện các Quyết định của Bộ trưởng Bộ Y tế: Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 phê duyệt Kế hoạch "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng người bệnh", Quyết định số 3638/QĐ-BYT ngày 15 tháng 7 năm 2016 phê duyệt kế hoạch xây dựng cơ sở y tế "Xanh - Sạch - Đẹp", Chỉ thị số 08/CT-BYT ngày 29/7/2019 về giảm thiểu chất thải nhựa, Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 ban hành "Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam" và Thông tư số 61/2017/TT-BYT ngày 15 tháng 6 năm 2017 của Bộ Tài chính hướng dẫn về công khai ngân sách đối với đơn vị dự toán ngân sách, tổ chức được ngân sách nhà nước hỗ trợ, Bộ Y tế xây dựng Kế hoạch kiểm tra việc triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh - sạch - đẹp", giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính, chất lượng bệnh viện, hướng tới sự hài lòng của người bệnh" năm 2019, với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Kiểm tra việc triển khai các nhiệm vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh theo nội dung quy định về cải cách hành chính của Chính phủ; đánh giá kết quả đã đạt được, tìm ra những khó khăn, vướng mắc, hạn chế, tồn tại trong quá trình triển khai các kế hoạch của Bộ Y tế, 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 trong toàn quốc; xem 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:

- 100% các bệnh viện tuyến Trung ương, bệnh viện trực thuộc các học viện, nhà trường trực thuộc Bộ Y tế, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, bệnh viện Nhà nước, bệnh viện tư nhân tuyến tỉnh, huyện tổ chức tự chấm điểm đánh giá việc triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh - sạch - đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính, chất lượng bệnh viện, hướng tới sự hài lòng của người bệnh" theo Bảng chấm điểm năm 2019 (ban hành kèm theo Kế hoạch này), báo cáo kết quả về Bộ Y tế.

Chứng thư: Bộ Y tế
Ngày ký: 23/10/2019 09:05:28

- Công tác đánh giá, phân loại kết quả thực hiện tại các bệnh viện phải căn cứ kết quả tự chấm điểm và kết quả phúc tra, thẩm định của Bộ Y tế, Sở Y tế.

- Công tác đánh giá tự chấm điểm, kiểm tra chéo, phúc tra, thẩm định kết quả 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 THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Ban hành Bảng chấm điểm và tổng hợp kết quả chấm điểm

1.1. Bộ Y tế ban hành Bảng chấm điểm việc triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh - sạch - đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính, chất lượng bệnh viện, hướng tới sự hài lòng của người bệnh" năm 2019 để thống nhất trong toàn quốc (sau đây gọi tắt là Bảng chấm điểm).

Tiêu chí trong Bảng chấm điểm ban hành kèm theo Kế hoạch này gồm 2 phần:

a) Phần tổ chức thực hiện: **20 điểm** với 05 tiêu chí:

- Tiêu chí 1: Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế;
- Tiêu chí 2: Xây dựng cơ sở y tế xanh - sạch - đẹp và giảm thiểu chất thải nhựa;
- Tiêu chí 3: Công khai tài chính, minh bạch giá dịch vụ y tế;
- Tiêu chí 4: Xây dựng Quy chế thi đua, khen thưởng, Quy chế xử lý vi phạm;
- Tiêu chí 5: Công tác theo dõi, đánh giá, thống kê, báo cáo;
- Tiêu chí 6: Sáng kiến, cách làm hay; tấm gương điển hình tiên tiến.

b) Phần đánh giá sự hài lòng của người bệnh: **80 điểm** với 05 tiêu chí:

- Tiêu chí 1: Khả năng tiếp cận;
- Tiêu chí 2: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị;
- Tiêu chí 3: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh;
- Tiêu chí 4: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế;
- Tiêu chí 5: Kết quả cung cấp dịch vụ.

- Tổ chức khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú và người bệnh ngoại trú với 05 tiêu chí theo quy định về đo lường sự hài lòng người dân với dịch vụ công (trong công tác cải cách hành chính do Chính phủ quy định).

- Đối tượng khảo sát, phương pháp, cách thức tổ chức thực hiện, cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu, phân tích số liệu khảo sát… do bệnh viện tự kiểm tra hoặc các đoàn kiểm tra của cơ quan quản lý quyết định thực hiện theo nội dung quy định tại *Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019* của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

1.2. Tổng hợp kết quả chấm điểm:

Là tổng hợp kết quả chấm điểm các nội dung về đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh - sạch - đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính và kết quả chất lượng bệnh viện theo 83 tiêu chí hướng tới sự hài lòng của người bệnh năm 2019 (ban hành kèm Kế hoạch này), **tổng cộng 300 điểm**, gồm:

- **Nội dung 1**: Kết quả chấm điểm công tác triển khai thực hiện, điểm tối đa 20 điểm;

- **Nội dung 2:** Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh, điểm tối đa là 80 điểm;

- **Nội dung 3:** Kết quả đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện (83 tiêu chí), điểm tối đa 200 điểm.

2. Tổ chức tập huấn, triển khai kế hoạch

- Nội dung: Hướng dẫn cách thức chấm điểm theo Bảng chấm điểm, cách tổng hợp kết quả, hình thức, phương pháp khảo sát hài lòng người bệnh, sử dụng phiếu khảo sát, nhập số liệu, phân tích số liệu ...theo quy định của Bộ Y tế.

- Đối tượng: Lãnh đạo, chuyên viên, viên chức tham gia chấm điểm thuộc Bộ Y tế, Sở Y tế, các bệnh viện Nhà nước, tư nhân (có chương trình riêng).

- Thời gian: Cuối tháng 10/2019, tổ chức 02 hội nghị tập huấn tại 02 miền.

3. Các bệnh viện tự chấm điểm theo Bảng chấm điểm

- Trước ngày 31/10/2019, các bệnh viện thực hiện xong phần tự kiểm tra nội dung **chất lượng bệnh viện** theo quy định tại *Quyết định số 3936/QĐ-BYT ngày 30/8/2019* của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019.

- Trong đầu tháng 11/2019:

+ 100% các bệnh viện trong toàn quốc (bệnh viện tuyến Trung ương, tuyến tỉnh, tuyến huyện; bệnh viện Nhà nước, bệnh viện tư nhân) tổ chức tự chấm điểm theo tiêu chí Bảng chấm điểm do Bộ Y tế ban hành.

+ Các bệnh viện báo cáo kết quả về Sở Y tế, Bộ Y tế trước ngày 15/11/2019.

4. Tổ chức phúc tra, thẩm định kết quả tự kiểm tra

- Căn cứ báo cáo của các bệnh viện, Bộ Y tế, Sở Y tế sẽ ban hành quyết định thành lập các đoàn phúc tra, thẩm định kết quả tự kiểm tra của các bệnh viện thuộc thẩm quyền quản lý.

- Thành phần đoàn phúc tra, thẩm định:

+ Bộ Y tế: Lãnh đạo, chuyên viên các Vụ/Cục/Văn phòng Bộ/Thanh tra Bộ/Viện Chiến lược và Chính sách y tế/Công đoàn Y tế Việt Nam.

+ Sở Y tế: Lãnh đạo Sở Y tế, Lãnh đạo chuyên viên các phòng chức năng thuộc Sở Y tế, Công đoàn ngành Y tế, Lãnh đạo một số bệnh viện trực thuộc Sở Y tế và mời một số trưởng, phó các khoa phòng thuộc bệnh viện tham gia.

- Đối tượng phúc tra, thẩm định: Các bệnh viện có số điểm tự kiểm tra quá cao, quá thấp hoặc chênh lệnh nhau quá bất thường.

- Thời gian thực hiện:

+ Từ ngày 20/11/2019 đến 20/12/2019: Sở Y tế thành lập đoàn phúc tra, thẩm định và tổ chức kiểm tra các bệnh viện trực thuộc Sở có số điểm tự chấm cao, thấp, bất thường; báo cáo Bộ Y tế trước ngày 31/01/2020.

+ Bộ Y tế tổ chức phúc tra, thẩm định trong tháng 01 - 02/2020 kết quả tự chấm điểm của các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế và các bệnh viện trực thuộc Sở Y tế có số điểm quá cao, quá thấp, hoặc chênh nhau bất thường.

5. Tổng hợp kết quả kiểm tra, công bố công khai, tổ chức khen thưởng, vinh danh

- Các đoàn sau khi phúc tra, thẩm định sẽ báo cáo kết quả về Bộ Y tế để phân loại, đánh giá, xếp loại bệnh viện và công bố công khai trước ngày 15/02/2020.

- Mỗi Sở Y tế đề xuất 01 bệnh viện có thành tích xuất sắc nhất, nội bật về các nội dung đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, cơ sở y tế xanh - sạch - đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính, chất lượng bệnh viện về Bộ Y tế để lựa chọn.

- Bộ Y tế tổ chức xét, phân loại các bệnh viện theo kết quả chấm điểm, có tham khảo ý kiến đề xuất của Sở Y tế; lựa chọn 10 bệnh viện có số điểm cao nhất trong toàn quốc (đã phúc tra và thẩm định đúng kết quả đạt được) trình Bộ trưởng Bộ Y tế tặng Bằng khen và vinh danh tại Lễ kỷ niệm ngày Thầy thuốc Việt Nam 27-2-2020.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Vụ Tổ chức cán bộ làm đầu mối phối hợp với các đơn vị liên quan:

- Hướng dẫn các địa phương, đơn vị tổ chức thực hiện kế hoạch theo tiến độ đề ra; phối hợp với Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Cục Quản lý Môi trường y tế, Vụ Kế hoạch - Tài chính tổ chức tập huấn cho các đơn vị.

- Dự kiến thành lập, thành phần các đoàn kiểm tra của Bộ Y tế, tổ chức phúc tra, thẩm định kết quả tự chấm điểm của các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế trình Lãnh đạo Bộ xem xét, phê duyệt.

- Chủ trì hướng dẫn chấm điểm phần công tác triển khai thực hiện về đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế.

- Phối hợp Cục Quản lý Khám, chữa bệnh tiếp nhận báo cáo của các đơn vị, tổng hợp kết quả chấm điểm, báo cáo Lãnh đạo Bộ Y tế.

- Phối hợp Vụ Truyền thông và Thi đua khen thưởng trong công tác lựa chọn tập thể, cá nhân xuất sắc để trình Bộ trưởng Bộ Y tế tặng Bằng khen.

2. Cục Quản lý Khám, chữa bệnh đầu mối phối hợp với các tổ chức, đơn vị liên quan tổ chức thực hiện:

- Chủ trì tập huấn công tác kiểm tra bệnh viện năm 2019 tại 02 miền; phối hợp với Vụ Tổ chức cán bộ và các đơn vị khác chuẩn bị nội dung tập huấn.

- Hướng dẫn chấm điểm phần khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh theo nội dung quy định trong Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019.

- Kết hợp đôn đốc, hướng dẫn việc kiểm tra bệnh viện theo 83 tiêu chí được quy định tại Quyết định số 3936/QĐ-BYT ngày 30 tháng 8 năm 2019 ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế 2019.

- Xây dựng Bảng chấm điểm trên phần mềm trực tuyến.

- Tham gia các đoàn phúc tra, thẩm định kết quả tự kiểm tra của các bệnh viện theo sự phân công của Lãnh đạo Bộ.

3. Cục Quản lý Môi trường y tế, Vụ Kế hoạch - Tài chính có nhiệm vụ phối hợp Vụ Tổ chức cán bộ:

- Phối hợp Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Vụ Tổ chức cán bộ và các đơn vị liên quan tập huấn công tác kiểm tra bệnh viện năm 2019; hướng dẫn việc kiểm tra theo các tiêu chí về xây dựng cơ sở xanh - sạch - đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa và công khai tài chính.

- Tham gia các đoàn phúc tra, thẩm định kết quả tự kiểm tra của các bệnh viện theo sự phân công của Lãnh đạo Bộ.

4. Vụ Truyền thông và Thi đua khen thưởng phối hợp Vụ Tổ chức cán bộ và các đơn vị liên quan:

- Xây dựng tiêu chí khen thưởng, phân loại, đề xuất các đơn vị được tặng Bằng khen và vinh danh trong dịp kỷ niệm Ngày Thầy thuốc Việt Nam 27-2-2020.

- Đầu mối thực hiện công tác thi đua, khen thưởng nội dung về "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh - sạch - đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính, chất lượng bệnh viện, hướng tới sự hài lòng của người bệnh" năm 2019.

5. Các Vụ/Cục/Văn phòng Bộ, Viện Chiến lược và Chính sách y tế có nhiệm vụ phối hợp Vụ Tổ chức cán bộ và các đơn vị liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ thực hiện các nội dung theo sự phân công Lãnh đạo Bộ.

6. Giám đốc Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm:

- Triển khai kế hoạch, hướng dẫn các bệnh viện thuộc thẩm quyền quản lý tổ chức tự chấm điểm theo Bảng chấm điểm.

- Xây dựng kế hoạch, tổ chức phúc tra, thẩm định kết quả tự chấm điểm của các bệnh viện thuộc thẩm quyền quản lý.

- Tổng hợp kết quả báo cáo Bộ Y tế, lựa chọn những bệnh viện có kết quả tốt nhất để xem xét, đề nghị khen thưởng và vinh danh nhân dịp kỷ niệm Ngày Thầy thuốc Việt Nam 27 - 2 - 2020.

7. Giám đốc các bệnh viện tuyến Trung ương, bệnh viện trực thuộc học viện nhà trường trực thuộc Bộ Y tế, bệnh viện đa khoa, chuyên khoa của Nhà nước, tư nhân thuộc thẩm quyền quản lý Sở Y tế có trách nhiệm thực hiện kế hoạch, tự chấm điểm, báo cáo cấp có thẩm quyền quản lý; tham gia đoàn phúc tra, thẩm định tại bệnh viện khác theo kế hoạch, phân công của Bộ Y tế, Sở Y tế.

8. Kinh phí:

- Các bệnh viện tuyến Trung ương, các bệnh viện trực thuộc học viện, nhà trường (Bộ Y tế) sử dụng kinh phí của đơn vị.

- Các Vụ, Cục Bộ Y tế sử dụng kinh phí từ nguồn ngân sách nhà nước đã được phê duyệt năm 2019 và các nguồn hợp pháp khác (nếu có).

- Các bệnh viện tuyến tỉnh, huyện sử dụng kinh phí theo quy định của địa phương.

Để biết thêm thông tin chi tiết, xin liên hệ đ/c Đỗ Văn Thái, Phó trưởng ban Bảo vệ chính trị nội bộ, điện thoại: 0912.474.989 ./.

Nơi nhận:
- Ban Tuyên Giáo TW;
- Văn phòng TW Đảng;
- VP Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Đ/c Bí thư Ban Cán sự Đảng BYT;
- Các đ/c Thứ trưởng;
- Các Vụ/Cục/Tổng cục/VPB/TTr.B;
- UBND các tỉnh/TP;
- SYT các tỉnh, thành phố;
- Các cơ sở KCB trực thuộc Bộ Y tế;
- Các BV thuộc học viện , nhà trường trực thuộc Bộ Y tế;
- Viện CL&CSYT Bộ Y tế;
- Công đoàn Y tế VN;
- Lưu VT, TCCB.

BỘ TRƯỞNG

Nguyễn Thị Kim Tiến

chyển ph NVY
photo: CAN, TCCB
BGA

BỘ (SỞ) Y TẾ
Đoàn kiểm tra số……

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

BẢNG TỔNG HỢP CHẤM ĐIỂM

Đổi mới phong cách thái độ phục vụ cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thải chất thải nhựa, công khai tài chính Chất lượng bệnh viện, hướng tới sự hài lòng của người bệnh"

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 1205/KH-BYT ngày tháng 10 năm 2019)

THÔNG TIN BỆNH VIỆN

a. Tên bệnh viện:

b. Tuyến:

c. Hạng:

KẾT QUẢ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

CÁC PHẦN KIỂM TRA	ĐIỂM TỐI ĐA	ĐIỂM BỆNH VIỆN CHẤM	ĐIỂM ĐOÀN CHẤM
PHẦN 1. KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN	20		
PHẦN 2. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH	80		
PHẦN 3. ĐÁNH GIÁ TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN	200		
KẾT QUẢ CHUNG	300		

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN	THƯ KÝ ĐOÀN	TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA

Hướng dẫn cách tính điểm:

Điểm phần 1. Sử dụng kết quả của Bảng chấm điểm triển khai thực hiện

Điểm phần 2. Khảo sát hài lòng người bệnh bằng mẫu phiếu số 1, số 2 ban hành theo Quyết định số 3869 ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế.

Lấy điểm hài lòng trung bình (theo 5 mức) của người bệnh nội trú cộng với ngoại trú, sau đó nhân với 8.

Điểm phần 3. Lấy kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện theo 83 tiêu chí chất lượng nhân với 40.

Điểm tổng chung bằng điểm của 3 phần cộng lại, tối đa 300 điểm.

BỘ (SỞ) Y TẾ Đoàn kiểm tra số……	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢNG CHẤM ĐIỂM TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

"Đổi mới phong cách thái độ phục vụ cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thải chất thải nhựa, công khai tài chính hướng tới sự hài lòng của người bệnh"

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 1205/KH-BYT ngày 23 tháng 10 năm 2019)

I. THÔNG TIN CHUNG

Tên bệnh viện

Tuyến (TW, Tỉnh, Huyện)

Hạng bệnh viện

Ngày kiểm tra

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA

TT	TIÊU CHÍ	NỘI DUNG CHẤM ĐIỂM		ĐIỂM CHUẨN	BV TỰ CHẤM	ĐOÀN KT CHẤM
A	**Kết quả chấm điểm công tác triển khai thực hiện** *(Kiểm tra qua bằng chứng sổ sách, tài liệu lưu, qua quan sát…)*			**20**		
1	**Tiêu chí 1. Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế**	*1.1.*	*Hoạt động của Ban Chỉ đạo*	***1***		
			Có QĐ thành lập BCĐ và QĐ kiện toàn BCĐ nếu có thay đổi nhân sự	0,5		
			KH hoạt động có mục tiêu, nội dung, phân công người thực hiện, thời gian, tiến độ, tài chính, chỉ tiêu đánh giá kết quả thực hiện	0,5		
		1.2	*Tập huấn về kỹ năng giao tiếp ứng xử*	*2*		
			Kế hoạch tập huấn được phê duyệt	0,5		
			Danh sách học viên xác nhận tham gia	0,5		
			Tài liệu tập huấn (lưu)	0,25		
			Kinh phí chi cho tập huấn	0,5		
			Bố trí lịch giảng viên (giảng viên tại ĐV, giảng viên chuyên nghiệp)	0,25		
		1.3	*Triển khai thực hiện Đường dây nóng*	***0,5***		
		a)	QĐ thành lập Tổ trực đường dây nóng, bảng phân công lịch trực đường dây nóng cho các thành viên Tổ trực	0,1		

		b)	Công khai Bảng thông báo số Tổng đài trực đường dây nóng ngành Y tế ở tất cả các vị trí công cộng có đông người qua lại	0,2		
		c)	Sổ theo dõi tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh của người dân đến đường dây nóng; cập nhật kết quả xử lý trên phần mềm theo Quy chế 1933/QĐ-BYT ngày 19/5/2016 của Bộ Y tế	0,2		
		1.4	*Triển khai thực hiện Hòm thư góp ý*	***0,5***		
		a)	Lắp đặt, bố trí hộp thư góp ý theo quy định	0,25		
		b)	Phân công nhiệm vụ quản lý, theo dõi hộp thư góp ý; xử lý thư góp ý	0,25		
		1.5	*Trang phục y tế:*	***1***		
			Xây dựng KH, triển khai thực hiện trang phục y tế theo quy định	0,25		
			NVYT mặc trang phục đồng nhất theo quy định của bệnh viện	0,25		
		1.6	*Thực hiện nhiệm vụ Công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện*	***1***		
			QĐ thành lập Phòng (bộ phận) CTXH; Phân công nhiệm vụ	0,25		
			KH triển khai nhiệm vụ CTXH tại BV	0,25		
			Triển khai các nhiệm vụ của CTXH tại đơn vị.	0,5		
		Tổng số điểm Tiêu chí 1		***6***		
2	**Tiêu chí 2. Xây dựng cơ cở y tế Xanh, Sạch, Đẹp và giảm thiểu chất thải nhựa**	*2.1*	*Nội dung xanh*	***0,5***		
			Có công viên/vườn hoa/bãi cỏ/cây xanh trong khuôn viên; hành lang, sảnh chờ có chậu hoa, cây cảnh	0,5		
		2.2	*Nội dung sạch*	***1***		
			Cung cấp đầy đủ nước ăn uống, nước sinh hoạt đạt tiêu chuẩn theo quy định hiện hành và thực hiện xét nghiệm chất lượng nước theo quy định	0,5		
			Có đủ nhà vệ sinh theo quy định; Khu vệ sinh sạch sẽ, không trơn trượt, đọng nước; không có mùi hôi; có đủ giấy, xà phòng rửa tay, có gương, có thùng đựng chất thải	0,5		
		2.3	*Nội dung đẹp*	***0,5***		
			Chăn, ga gối, quần áo người bệnh, giường tủ trong các khoa, phòng sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp, sạch sẽ	0,5		

		2.4	*Nội dung QLCT*	***1,5***		
			Phân loại chất thải y tế đúng quy định	0,5		
			Thu gom, lưu giữ, vận chuyển, xử lý CTYT đúng quy định	0,5		
			Thu gom, xử lý nước thải y tế đạt quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về môi trường	0,5		
		2.5	*Giảm thiểu chất thải nhựa*	***1.5***		
			Có ký cam kết giảm thiểu CTN (Thủ trưởng đơn vị ký với cơ quan chủ quản, với khoa/phòng/đơn vị dịch vụ; Lãnh đạo khoa phòng với nhân viên)	0,5		
			Có KH triển khai thực hiện giảm thiểu CTN	0,25		
			Có thực hiện truyền thông giảm thiểu chất thải nhựa	0,25		
			Đã triển khai giảm thiểu chất thải nhựa	0,5		
		Tổng số điểm Tiêu chí 2		***5***		
3	**Tiêu chí 3. Công khai tài chính, minh bạch giá dịch vụ**	*3.1*	Niêm yết giá dịch vụ KCB BHYT ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu	0,5		
		3.2	Niêm yết giá dịch vụ KCB không có thẻ BHYT ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu	0,5		
		3.3	Công khai giá dịch vụ KCB BHYT và không có thẻ BHYT trên trang điện tử của Bệnh viện	0,5		
		3.4	Niêm yết giá dịch vụ KBCB theo yêu cầu, niêm yết phần chênh lệch giữa giá KBCB theo yêu cầu với giá KBCB BHYT thanh toán (thiếu một nội dung trừ 0,25)	0,5		
		Tổng số điểm Tiêu chí 3		***2***		
4	**Tiêu chí 4. Xây dựng Quy chế thi đua, khen thưởng; Quy chế xử lý vi phạm**	*4.1*	Quy chế thi đua, khen thưởng, xử phạt được Ban giám đốc phê duyệt ban hành	1		
		4.2	Trong Quy chế có các nội dung về đổi mới phong cách thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử, thực hiện cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính	1		
		Tổng số điểm Tiêu chí 4		***2***		

5	**Tiêu chí 5. Công tác theo dõi, đánh giá, thống kê, báo cáo**	*5.1*	Có theo dõi, kiểm tra, đánh giá, thực hiện cam kết đổi mới phong cách thái độ phục vụ, cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính	1		
		5.2	Báo cáo đầy đủ, đúng thời gian	1		
		Tổng số điểm Tiêu chí 5		***2***		
6	**Tiêu chí 6 Sáng kiến, cách làm hay; tấm gương điển hình tiên tiến**	BV có sáng kiến hay, áp dụng hiệu quả về giao tiếp ứng xử, Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa ;		1		
		Bệnh viện có tấm gương điển hình về giao tiếp ứng xử, Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa; được cơ quan truyền thông nêu gương điển hình		1		
		Bệnh viện có tấm gương điển hình về xử lý tình huống khám, chữa bệnh, góp phần cứu chữa người bệnh kịp thời		1		
		Tổng số điểm Tiêu chí 6		***3***		
B	**Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh** *(Thực hiện theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế; đối với đoàn kiểm tra của cơ quan quản lý chỉ khảo sát ý kiến người bệnh nội trú và ngoại trú, cỡ mẫu tối thiểu mỗi loại 30, trường hợp đặc biệt do Trưởng đoàn và Thư ký đoàn kiểm tra quyết định)*			**80**		
	TỔNG CỘNG			**100**		

III. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ CHUNG

IV. Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA BỆNH VIỆN VỀ KẾT QUẢ KIỂM TRA

V. KẾT LUẬN CỦA TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN	**THƯ KÝ ĐOÀN**	**TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA**