

**SỞ Y TẾ - HÀ TĨNH**  
**Bệnh viện Phổi - Hà Tĩnh**

**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 tải 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: **Bệnh viện Phổi - Hà Tĩnh**

Tuyến bệnh viện: **Chuyên khoa của tỉnh**

Hạng bệnh viện: **Hạng III**

Ngày kiểm tra: **20/11/2019**

### **II. KẾT QUẢ KIỂM TRA**

<b>MÃ</b>	<b>CHI TIẾT TIÊU CHÍ</b>	<b>ĐIỂM CHUẨN</b>	<b>BỆNH VIỆN CHẤM</b>
<b>A</b>	<b>PHẦN A: KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN</b>	20.00	15.70
<b>A1</b>	<b>TIÊU CHÍ 1. ĐỔI MỚI PHONG CÁCH THÁI ĐỘ PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ Y TẾ</b>	6.00	5.50
<b>A1.1</b>	<b>1.1. Hoạt động của ban chỉ đạo</b>	1.00	1.00
<b>A1.1.1</b>	<b>Có Quyết định thành lập Ban chỉ đạo và Quyết định kiện toàn Ban chỉ đạo nếu có thay đổi nhân sự</b>	0.50	0.50
<b>A1.1.2</b>	<b>Kế hoạch 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</b>	0.50	0.50
<b>A1.2</b>	<b>1.2. Tập huấn về kỹ năng giao tiếp ứng xử</b>	2.00	2.00
<b>A1.2.1</b>	<b>Kế hoạch tập huấn được phê duyệt</b>	0.50	0.50
<b>A1.2.2</b>	<b>Danh sách học viên xác nhận tham gia</b>	0.50	0.50
<b>A1.2.3</b>	<b>Tài liệu tập huấn (lưu)</b>	0.25	0.25
<b>A1.2.4</b>	<b>Kinh phí chi cho tập huấn</b>	0.50	0.50
<b>A1.2.5</b>	<b>Bố trí lịch giảng viên (giảng viên tại đơn vị, giảng viên chuyên nghiệp)</b>	0.25	0.25
<b>A1.3</b>	<b>1.3. Triển khai thực hiện Đường dây nóng</b>	0.50	0.50
<b>A1.3.1</b>	<b>a) Quyết định thành lập Tổ trực đường dây nóng, bảng phân công lịch trực đường dây nóng cho các thành viên Tổ trực</b>	0.10	0.10
<b>A1.3.2</b>	<b>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</b>	0.20	0.20

MÃ	CHI TIẾT TIÊU CHÍ	ĐIỂM CHUẨN	BỆNH VIỆN CHẤM
A1.3.3	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	0.20	0.20
A1.4	1.4. Triển khai thực hiện Hòm thư góp ý	0.50	0.50
A1.4.1	a) Lắp đặt, bố trí hòm thư góp ý theo quy định	0.25	0.25
A1.4.2	b) Phân công nhiệm vụ quản lý, theo dõi hòm thư góp ý; xử lý thư góp ý	0.25	0.25
A1.5	1.5. Trang phục y tế:	1.00	0.50
A1.5.1	Xây dựng KH, triển khai thực hiện trang phục y tế theo quy định	0.50	0.25
A1.5.2	Nhân viên y tế mặc trang phục đồng nhất theo quy định của bệnh viện	0.50	0.25
A1.6	1.6. Thực hiện nhiệm vụ Công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện	1.00	1.00
A1.6.1	Quyết định thành lập Phòng (bộ phận) CTXH; Phân công nhiệm vụ	0.25	0.25
A1.6.2	Kế hoạch triển khai nhiệm vụ CTXH tại bệnh viện	0.25	0.25
A1.6.3	Triển khai các nhiệm vụ của CTXH tại đơn vị.	0.50	0.50
A2	<b>TIÊU CHÍ 2. XÂY DỰNG CƠ CỞ Y TẾ XANH, SẠCH, ĐẸP VÀ GIẢM THIỂU CHẤT THẢI NHỰA</b>	0.50	4.70
A2.1	2.1. Nội dung xanh	0.50	0.20
A2.1.1	Có công viên/vườn hoa/bãi cỏ/cây xanh trong khuôn viên; hành lang, sảnh chờ có chậu hoa, cây cảnh	0.50	0.20
A2.2	2.2. Nội dung sạch	1.00	1.00
A2.2.1	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	0.50	0.50
A2.2.2	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	0.50	0.50
A2.3	2.3. Nội dung đẹp	0.50	0.50
A2.3.1	Chăn, ga gối, quần áo người bệnh, giường tủ trong các khoa, phòng sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp, sạch sẽ	0.50	0.50
A2.4	2.4. Nội dung Quản lý chất thải	1.50	1.50
A2.4.1	Phân loại chất thải y tế đúng quy định	0.50	0.50
A2.4.2	Thu gom, lưu giữ, vận chuyển, xử lý chất thải y tế đúng quy định	0.50	0.50
A2.4.3	Thu gom, xử lý nước thải y tế đạt quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về môi trường	0.50	0.50

MÃ	CHI TIẾT TIÊU CHÍ	ĐIỂM CHUẨN	BỆNH VIỆN CHẤM
A2.5	<b>2.5. Giảm thiểu chất thải nhựa</b>	1.50	1.50
A2.5.1	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)	0.50	0.50
A2.5.2	Có Kế hoạch triển khai thực hiện giảm thiểu chất thải nhựa	0.25	0.25
A2.5.3	Có thực hiện truyền thông giảm thiểu chất thải nhựa	0.25	0.25
A2.5.4	Đã triển khai giảm thiểu chất thải nhựa	0.50	0.50
A3	<b>TIÊU CHÍ 3. CÔNG KHAI TÀI CHÍNH, MINH BẠCH GIÁ DỊCH VỤ</b>	2.00	1.50
A3.1	3.1. Niêm yết giá dịch vụ KCB BHYT ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu	0.50	0.50
A3.2	3.2. Niêm yết giá dịch vụ KCB không có thẻ BHYT ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu	0.50	0.50
A3.3	3.3. Công khai giá dịch vụ KCB BHYT và không có thẻ BHYT trên trang điện tử của Bệnh viện	0.50	0.50
A3.4	3.4. Niêm yết giá dịch vụ KCB theo yêu cầu, niêm yết phần chênh lệch giữa giá KCB theo yêu cầu với giá KCB BHYT thanh toán (thiếu một nội dung trừ 0,25)	0.50	0.00
A4	<b>TIÊU CHÍ 4. XÂY DỰNG QUY CHẾ THI ĐUA, KHEN THƯỞNG; QUY CHẾ XỬ LÝ VI PHẠM</b>	2.00	2.00
A4.1	4.1. Quy chế thi đua, khen thưởng, xử phạt được Ban giám đốc phê duyệt ban hành	1.00	1.00
A4.2	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	1.00	1.00
A5	<b>TIÊU CHÍ 5. CÔNG TÁC THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ, THỐNG KÊ, BÁO CÁO</b>	2.00	2.00
A5.1	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	1.00	1.00
A5.2	5.2. Báo cáo đầy đủ, đúng thời gian	1.00	1.00
A6	<b>TIÊU CHÍ 6 SÁNG KIẾN, CÁCH LÀM HAY; TẤM GƯƠNG ĐIỂN HÌNH TIÊN TIẾN</b>	3.00	0.00
A6.1	Bệnh viện có sáng kiến hay, áp dụng hiệu quả về giao tiếp ứng xử, Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa	1.00	0.00
A6.2	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	1.00	0.00
A6.3	Bệnh viện có tấm gương điển hình về xử lý tình huống khám, chữa bệnh, góp phần cứu chữa người bệnh kịp thời	1.00	0.00
<b>B</b>	<b>PHẦN B: KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH</b>	80.00	73.99

<b>KẾT QUẢ CHUNG</b>	100.00	89.69
----------------------	--------	-------

### III. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ CHUNG

Bệnh viện Phổi Hà Tĩnh thành lập Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện theo Quyết định số 102/QĐ-BVP ngày 12 tháng 11 năm 2019. Đoàn kiểm tra gồm 10 thành viên do Giám đốc bệnh viện làm Trưởng đoàn, thời gian kiểm tra từ ngày 19/11/2019 - 20/11/2019. Nội dung kiểm tra: Tổ chức kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện theo Kế hoạch số 1205/KH-BYT ngày 23/10/2019 của Bộ Y tế và Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế.

*Kết quả kiểm tra như sau:*

#### 1. Điểm chấm theo KH 1205:

- Nội dung 1: Kết quả chấm điểm Kiểm tra "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": 15,70 điểm

- Nội dung 2: Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh: 73.99 điểm

- Nội dung 3: Kết quả đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện (bệnh viện áp dụng 78/83 tiêu chí): 119.06 điểm

Tổng điểm: 208.75 điểm

#### 2. Kết quả đánh giá theo Bộ tiêu chí theo Quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 78/83 tiêu chí

- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 94%

- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 236 (Có hệ số: 253)

- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 2.98

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

Nội dung kiểm tra theo Kế hoạch số 1205/KH-BYT ngày 23/10/2019 của Bộ Y tế mới triển khai, nhất là phần liên quan đến giảm thiểu rác thải nhựa nên đoàn kiểm tra nội bộ của bệnh viện chưa có kinh nghiệm trong đánh giá nội dung này đề nghị có hướng dẫn kiểm tra đánh giá cụ thể.

### V. KẾT LUẬN CỦA TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA

Năm 2019, bệnh viện tự đánh giá theo KH 1205/KH-BYT đạt 214.76/300 điểm. Trên cơ sở kết quả đánh giá năm 2019 của đoàn nội bộ và đoàn kiểm tra của Sở Y tế, bệnh viện sẽ tiếp tục xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch "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 người bệnh" năm 2020, phát huy những mặt đã đạt được, khắc phục những tồn tại hạn chế trong phạm vi khả năng đơn vị để từng bước nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, hướng tới sự hài lòng người bệnh.

**THỦ KÝ ĐOÀN**

*(đã ký)*

**Nguyễn Thị Hoài Thương**

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN**

*(đã ký)*

**Trương Hồng Lĩnh**