

Số: *132* /BC-BV

Hà Giang, ngày *14* tháng 12 năm 2020

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và phương hướng hoạt động năm 2021

Thực hiện Kế hoạch số 171/KH-BV ngày 23/12/2019 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang về việc tiếp tục triển khai 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 hướng tới sự hài lòng của người bệnh - Năm 2020;

Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang báo cáo kết quả thực hiện năm 2020 và phương hướng hoạt động năm 2021, cụ thể như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH CHUNG CỦA ĐƠN VỊ

Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang là Bệnh viện Hạng I theo tiêu chuẩn của Bộ Y tế, với chỉ tiêu 500 giường bệnh và 480 cán bộ CCVC, gồm 07 phòng chức năng, 3 đơn vị hậu cần, 23 khoa lâm sàng và 5 khoa cận lâm sàng. Cán bộ viên chức được bố trí làm việc theo đúng chuyên ngành được đào tạo và an tâm ở vị trí công tác.

Ngoài thực hiện 07 nhiệm vụ chính trị, trọng tâm là khám chữa bệnh, chăm sóc, bảo vệ sức khỏe cho nhân dân các dân tộc trong tỉnh. Tập thể cán bộ, viên chức Bệnh viện luôn thực hiện nghiêm túc các chủ trương đường lối chính sách của Đảng, Pháp luật của Nhà nước, tích cực tham gia hoạt động các phong trào văn nghệ, thể thao..., thực hiện tốt nghĩa vụ công dân nơi cư trú.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Tổ chức triển khai thực hiện:

- Ban Chỉ đạo Bệnh viện: Do Giám đốc Bệnh viện làm Trưởng ban; Phó Giám đốc – Chủ tịch CĐCS làm Phó trưởng ban thường trực; Phó trưởng phòng Tổ chức cán bộ làm Phó trưởng ban. Các thành viên gồm một số lãnh đạo khoa, phòng. Ban Chỉ đạo đã tổ chức họp bàn, xây dựng kế hoạch, Ban hành quy chế làm việc, phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên và triển khai kế hoạch chi tiết theo hướng dẫn của Ban Chỉ đạo cấp trên, phù hợp với đặc thù của đơn vị. Trên cơ sở rà soát những nội dung còn tồn tại, cần khắc phục, ưu tiên, cần làm ngay những nhiệm vụ cần thiết trong năm.

- Đơn vị xây dựng Kế hoạch số 171/KH-BV ngày 23/12/2019 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang về việc tiếp tục triển khai 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 trong ngành Y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh – Năm 2020. Bao gồm triển khai các nội dung theo Quyết định số 2151/QĐ-BYT, ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế về triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của CBYT hướng tới sự hài lòng của người bệnh”; Quyết định số 1829/QĐ-UBND ngày 07/9/2018 của

UBND tỉnh Hà Giang ban hành Quy tắc ứng xử của CBCCVV, người lao động làm việc trong cơ quan, tổ chức, đơn vị trong hệ thống chính trị tỉnh Hà Giang; Kế hoạch số 115/KH-UBND, ngày 27/7/2015 của UBND tỉnh Hà Giang; Công văn số 53/SYT-VP, ngày 09/01/2019 của Sở Y tế tỉnh Hà Giang về việc triển khai Quyết định của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án văn hóa công vụ.

- Xây dựng các Kế hoạch triển khai thực hiện các văn bản, Chỉ thị của Đảng về đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; Thực hiện đổi mới phong cách, lề lối làm việc của các cấp, các ngành, các tổ chức chính trị - xã hội; của cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức trong thi hành công vụ trên địa bàn tỉnh Hà Giang.

2. Tiếp tục tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử, “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”:

Với mục tiêu 100% CBVC, người lao động trong đơn vị được quán triệt, học tập và thực hiện nghiêm túc những quy định về kỹ năng giao tiếp ứng xử, 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 hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Đơn vị đã triển khai các nội dung như:

- Tổ chức 02 lớp tập huấn cho 451 viên chức, người lao động về thực hiện kỹ năng giao tiếp ứng xử, Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế “Xanh-Sạch- Đẹp” hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

- Tổ chức 01 lớp cho 45 nhân viên thuộc Công ty Hoàng Yên về “Kỹ năng giao tiếp và vệ sinh môi trường, kiểm soát nhiễm khuẩn, phòng chống dịch bệnh Covid-19”.

- Tổ chức thi tay nghề cho các Bác sĩ, Điều dưỡng, Hộ sinh, Kỹ thuật viên, Dược sĩ trong đơn vị. Các nội dung thi bao gồm kiến thức chung, kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp ứng xử,... đây là dịp viên chức, người lao động ôn lại kỹ năng chuyên môn và thực hành kỹ năng giao tiếp ứng xử.

3. Tổ chăm sóc khách hàng: với 21 thành viên là các Bác sĩ, Điều dưỡng, được tập huấn các nội dung nâng cao về thực hiện quy tắc nghề nghiệp, quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp,...phân công làm việc ngay tại khoa Khám bệnh với nhiệm vụ đón tiếp, hướng dẫn, chỉ dẫn người bệnh gắn với nhiệm vụ truyền thông giáo dục sức khỏe ngay tại khoa Khám bệnh.

4. Quy định về trang phục của cán bộ y tế: Đơn vị đã triển khai thực hiện trang phục y tế theo Thông tư 45/2015/TT-BYT, ngày 30/11/2015 của Bộ Y tế. Thực hiện đồng bộ trang phục, biển tên của nhân viên Y tế, quy định cụ thể từng mẫu áo, màu áo liên quan đến chức danh nghề nghiệp, vị trí việc làm...

5. Thực hiện “đường dây nóng” theo Chỉ thị 09/CT-BYT: Đơn vị niêm yết công khai số điện thoại 19009095 đường dây nóng ngành Y tế toàn quốc, số điện thoại, Email của Giám đốc Bệnh viện. Lãnh đạo Bệnh viện luân phiên thường trực đường dây nóng, đảm bảo đường dây nóng được hoạt động thông suốt 24/24 giờ. Trong năm 2020, đơn vị đã tiếp nhận và xử lý 01 cuộc gọi qua đường dây nóng phản ánh đúng phạm vi.

6. Đơn vị đặt 11 hộp thư góp ý: tại các tòa nhà và các vị trí công cộng theo quy định tại Thông tư số 25/2015/TT-BYT, ngày 01/10/2015 của Bộ Y tế. Định kỳ mở hộp thư 1 tuần/ lần. Thành phần tham gia mở hộp thư gồm đại diện BCH công đoàn, Phòng Tổ chức cán bộ, Ban thanh tra nhân dân. Trong năm qua, đơn vị tiếp nhận 28 thư (*cảm ơn, khen ngợi về thái độ làm việc của nhân viên y tế: 19 thư; góp ý: 03 thư; phản ánh: 01 thư; không rõ nội dung: 05 thư*). Sau khi tiếp nhận đơn thư, đơn vị đã nhanh chóng giải quyết kịp thời, đúng trình tự quy định.

7. Đề án “Tiếp sức người bệnh” và hoạt động của Tổ công tác xã hội:

- Từ năm 2015, đơn vị thành lập Đội thanh niên tình nguyện “Tiếp sức người bệnh” với 10 Đoàn viên xuất sắc, tích cực, có trình độ chuyên môn vững vàng, có sức khỏe tốt, có kỹ năng giao tiếp ứng xử, trực tiếp hỗ trợ người bệnh đến khám và điều trị trong các đợt cao điểm đông người bệnh đến khám hoặc các đợt khám bệnh tình nguyện. Bên cạnh đó, Đội thanh niên tình nguyện còn thường xuyên tham gia hiến máu tình nguyện, khám bệnh, cấp phát thuốc miễn phí cho người bệnh thuộc các xã nghèo trong tỉnh; Trong đợt cao điểm Covid-19, Đơn vị đã có phương án bố trí, sắp xếp nhân lực luân phiên trực 24/24, hướng dẫn, phân luồng sức khỏe, hướng dẫn khai báo y tế, sát khuẩn tay nhanh, đo thân nhiệt trước khi người bệnh cũng như người nhà vào làm các thủ tục khám và điều trị.

- Tổ Công tác xã hội với 12 thành viên trực thuộc phòng Điều dưỡng và 25 cộng tác viên là Điều dưỡng trưởng các khoa, phòng có các hoạt động tích cực, chủ động tìm nguồn nhân lực, vận động sự tham gia của xã hội để hỗ trợ, giúp đỡ người bệnh có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn đang nằm điều trị tại Bệnh viện trong suốt quá trình điều trị tại Bệnh viện. Thăm hỏi và tặng quà 06 bệnh nhân có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn đang nằm và điều trị tại Bệnh viện, Mỗi xuất quà trị giá **1.000.000đồng**; Kêu gọi các mạnh thường quân, nhóm Nhân Ái, nhóm Kết nối yêu thương giúp đỡ 1 số trường hợp bệnh nhân khó khăn tại các khoa với tổng số tiền **30.000.000đồng**; Do tình hình dịch bệnh Covid-19 diễn ra phức tạp nên 6 tháng đầu năm các hoạt động thiện nguyện không được tổ chức định kỳ thường xuyên, đến tháng 7/2020 tiếp tục phối hợp với phối hợp với các tổ chức, nhóm thiện nguyện phát cơm, cháo, bánh mỳ từ thiện vào các buổi sáng thứ Bảy, các ngày mùng một (âm lịch) hàng tháng. Phối hợp với Công an tỉnh Hà Giang thực hiện phát cháo theo chương trình “Nồi cháo yêu thương, thăm tình chiến sỹ” cho các bệnh nhân đang điều trị và người nhà người bệnh tại Bệnh viện.

8. Xây dựng phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện:

- Xây dựng một môi trường làm việc thân thiện, văn hóa, đoàn kết, thống nhất, trong các khoa, phòng thuộc Bệnh viện. Niềm yết công khai tại công sở Quy tắc ứng xử, đăng tải khẩu hiệu “*Sự hài lòng của người bệnh là thành công của Bệnh viện*” trên Website của đơn vị, băng rôn, khẩu hiệu, biển LED điện tử tại cổng ra vào viện và ngay tại các khoa, phòng trong Bệnh viện.

- Tổ chức họp hội đồng người bệnh các cấp hàng tuần, hàng tháng nhằm thu thập các thông tin phản ánh về tinh thần thái độ phục vụ, công tác khám chữa bệnh và các ý kiến đóng góp cho Bệnh viện.

- Thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh; nhân viên y tế. Kết quả được công khai tại cuộc họp giao ban toàn Bệnh viện, những điểm mạnh, điểm yếu cần phát huy, khắc phục. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú đạt 98,21%; người bệnh ngoại trú đạt 98,39%; Nhân viên y tế đạt 90,66%.

- Tiếp tục duy trì quy trình tiếp đón, khám bệnh một chiều và phương án giảm quá tải tại khu khám bệnh. Người bệnh đến khám bệnh và điều trị được quản lý bằng phần mềm vi tính; Từng bước đầu tư trang bị các thiết bị hiện đại, triển khai các kỹ thuật mới, nâng cao chất lượng khám và điều trị cho người bệnh. Đẩy mạnh công tác xây dựng cơ bản, đảm bảo cơ sở vật chất phục vụ cho công tác chuyên môn, không để người bệnh nằm ghép trong quá trình điều trị.; Cung cấp điện, nước, quạt mát đầy đủ, bố trí khu nghỉ riêng cho người nhà người bệnh.

9. Ký cam kết thực hiện quy tắc ứng xử, “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”: Trong năm qua, Ban Giám đốc đã quán triệt đến các khoa, phòng thực hiện tốt các nội dung cam kết 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 hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Các nội dung cam kết bao gồm: Thân thiện khi tiếp xúc với người bệnh; Sẵn lòng chỉ dẫn, tư vấn khám bệnh, chữa bệnh, chăm sóc tận tình cho người bệnh; Không vụ lợi từ người bệnh, người nhà người bệnh; Thực hiện nghiêm túc các quy định về an toàn vệ sinh lao động, kiểm soát nhiễm khuẩn; Thực hiện trang phục Y tế, biển hiệu theo đúng quy định; Thực hiện ngăn ngừa, giảm thiểu sản phẩm nhựa sử dụng một lần, ...

10. Công tác kiểm tra, giám sát:

- Lòng ghép với các nội dung đánh giá chấm điểm Tiêu chí chất lượng Bệnh viện, đoàn nghiêm túc kiểm tra theo kế hoạch, kiểm tra đột xuất. Kiểm tra giám sát cán bộ, viên chức, người lao động trong thực hiện nhiệm vụ, kết quả thực hiện theo cam kết. Kiểm tra, giám sát triển khai thực hiện Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh của Bệnh viện. Kiên quyết xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm Quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp,...Trong năm đơn vị không có trường hợp viên chức nào vi phạm các quy định về giao tiếp, ứng xử,...

- Kết quả tự chấm điểm đo lường đánh giá **97,97** điểm, đạt loại xuất sắc gồm 02 nội dung: Tiêu chí về triển khai, thực hiện: **19,33** điểm; Tiêu chí sự hài lòng của người bệnh: **78,64** điểm (*Bảng tự chấm điểm chi tiết kèm theo*).

11. Quy chế khen thưởng và xử lý vi phạm: Được đơn vị xây dựng và lấy ý kiến thống nhất tại Hội nghị CCVC vào tháng 12/2019. Trong bản quy chế đã đề ra được các tiêu chí cụ thể trong thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, các nội dung Quy tắc ứng xử, “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, cơ sở Y tế Xanh-Sạch-Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, xây dựng Bệnh viện không khói thuốc lá. Từ đó có hình thức khen thưởng, xử lý vi phạm một cách khách quan, công bằng. Trong năm qua đơn vị đã khen thưởng cho 64 tập thể và 290 cá nhân có thành tích xuất sắc trong thực hiện nhiệm vụ, có thư khen ngợi của người bệnh.

12. Công tác truyền thông: Với nhiều hình thức truyền thông đa dạng, phong phú như đăng tải trên Website của đơn vị duy trì trang Faceboock, Fanpage của Bệnh viện, từ các nguồn thông tin trên trang đã góp phần giúp cho việc quảng bá các hoạt động của đơn vị đến với người dân trong và ngoài tỉnh.

Phổ biến, tuyên truyền các nội dung về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”. Gương người tốt việc tốt, các thông tin về thành tựu y học của đơn vị,.. Bên cạnh đó còn cung cấp thông tin, tài liệu truyền thông cho các báo đài trong tỉnh,...

III. THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN

1. Thuận lợi:

- Đơn vị có được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của UBND tỉnh, Sở Y tế Hà Giang, Đảng ủy Bệnh viện Đa khoa tỉnh.

- Viên chức, người lao động trong đơn vị đã có nhiều chuyên môn mạnh mẽ về nhận thức, thái độ, tác phong, lề lối làm việc trong thực hiện nhiệm vụ tự đó phấn đấu tu dưỡng rèn luyện, học tập để hoàn thành tốt nhiệm vụ.

- Sự phối hợp của người bệnh, người nhà người bệnh đến khám và điều trị tại Bệnh viện.

2. Khó khăn:

- Do tình hình dịch Covid-19 diễn ra phức tạp nên việc triển khai, tổ chức các hoạt động, phong trào của đơn vị có phần khó khăn, chưa được định kỳ thường xuyên.

- Trang thiết bị còn thiếu, đời sống của cán bộ y tế còn nhiều khó khăn, thiếu nhân lực có trình độ chuyên môn sâu, ...

- Một số ít cán bộ y tế vẫn còn chậm đổi mới, vẫn đề tự tìm hiểu, tham khảo văn bản, tài liệu còn chưa sâu rộng, chưa nêu cao trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ, ý thức chấp hành chưa cao.

- Bệnh nhân đa số là người dân tộc thiểu số nên trình độ dân trí còn hạn chế, tồn tại những phong tục tập quán lạc hậu. Việc bất đồng ngôn ngữ giữa bệnh nhân và Cán bộ Y tế dẫn đến việc tư vấn giáo dục, sức khỏe cho bệnh nhân còn nhiều gặp nhiều khó khăn.

- Bất cập về cơ chế chính sách trong khám, chữa bệnh dẫn đến người bệnh hiểu lầm, gây bức xúc. Đôi khi còn nhận được sự bất hợp tác của người bệnh và người nhà người bệnh trong việc tuân thủ nội quy, quy chế, giữ gìn vệ sinh môi trường tại bệnh viện; thiếu tôn trọng nhân viên y tế...

IV. PHƯƠNG HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2021

- Tăng cường sự chỉ đạo, lãnh đạo của Cấp ủy Đảng, Ban Giám đốc, Ban Chỉ đạo trong việc triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” tới toàn thể viên chức, người lao động trong đơn vị.

- Đẩy mạnh công tác truyền thông bằng nhiều hình thức, đảm bảo có hiệu quả, đặc biệt trong công tác phòng chống dịch bệnh Covid-19.

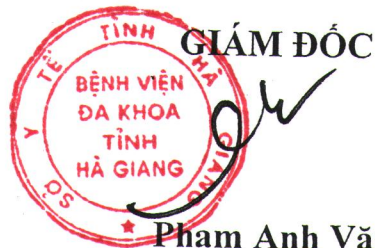
- Tiếp tục triển khai các nội dung về thực hiện quy tắc ứng xử. Duy trì các hoạt động tập huấn, tổ chức hội thi, phát động phong trào thi đua,... nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử cho toàn thể Cán bộ, viên chức, người lao động trong đơn vị.

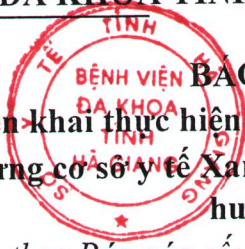
- Duy trì hiệu quả hoạt động đường dây nóng, hòm thư góp ý. Đẩy mạnh công tác kiểm tra, giám sát. Nghiêm túc xử lý các trường hợp vi phạm, có các hình thức khen thưởng, động viên kịp thời.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện việc triển khai thực hiện quy tắc ứng xử, “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2020 và phương hướng hoạt động năm 2021 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang./. *ph*

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Thành viên BCD;
- Đăng Website Bệnh viện;
- Lưu: VT, TCCB.





BÁO CÁO KẾT QUẢ TỰ CHẤM ĐIỂM

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 thải chất thải nhựa, công khai tài chính
hướng tới sự hài lòng của người bệnh"

(Kèm theo Báo cáo số: 132/BC-BV, ngày 14/12/2020 của BVĐK tỉnh Hà Giang)

TT	TIÊU CHÍ		NỘI DUNG CHẤM ĐIỂM	ĐIỂM CHUẨN	TỰ 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	19,33
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 BCD và QĐ kiện toàn BCD nếu có thay đổi nhân sự	0,5	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	0,5
		1.2	Tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử	2	
			Kế hoạch tập huấn được phê duyệt	0,5	0,5
			Danh sách học viên xác nhận tham gia	0,5	0,5
			Tài liệu tập huấn (lưu)	0,25	0,25
			Kinh phí chi cho tập huấn	0,5	0,5
			Bố trí lịch giảng viên (giảng viên tại ĐV, giảng viên chuyên nghiệp)	0,25	0,25
		1.3	Triển khai thực hiện Đường dây nóng	0,5	
		a)	Quyết định thành lập Tổ trực đường dây nóng, bảng phân công lịch trực đường dây nóng cho các thành viên Tổ trực	0,1	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	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	0,2
		1.4	Triển khai thực hiện Hộp thư góp ý	0,5	
		a)	Lắp đặt, bố trí hộp thư góp ý theo quy định	0,25	0,25
			b) Phân công nhiệm vụ quản lý, theo dõi hộp thư góp ý; xử lý thư góp ý	0,25	0,25
		1.5	Trang phục y tế:	1	
			Xây dựng KH, triển khai thực hiện trang phục y tế theo quy định	0,5	0,5
			NVYT mặc trang phục theo quy định của bệnh viện	0,5	0,5



TT	TIÊU CHÍ		NỘI DUNG CHẤM ĐIỂM	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM
		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	0,25
			KH triển khai thực hiện CTXH tại bệnh viện	0,25	0,25
			Triển khai các nhiệm vụ của CTXH tại đơn vị.	0,5	0,5
		Tổng số điểm Tiêu chí 1		6	6
2	Tiêu chí 2. Xây dựng cơ sở y tế Xanh, Sạch, Đẹp và giảm thiểu chất thải nhựa	2.1	<i>Nội dung xanh</i>	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	0,5
		2.2	<i>Nội dung sạch</i>	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	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	0,5
		2.3	<i>Nội dung đẹp</i>	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	0,5
		2.4	<i>Nội dung Quản lý chất thải</i>	1,5	
			Phân loại chất thải y tế đúng quy định	0,5	0,5
			Thu gom, lưu trữ, vận chuyển, xử lý CTYT đúng quy định	0,5	0,5
			Thu gom, xử lý nước thải y tế đạt quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về môi trường	0,5	0,5
		2.5	<i>Giảm thiểu chất thải nhựa</i>	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	0,5
			Có KH triển khai thực hiện giảm thiểu CTN	0,25	0,25
			Có thực hiện truyền thông giảm thiểu chất thải nhựa	0,25	0,25
			Đã triển khai giảm thiểu chất thải nhựa	0,5	0,5
		Tổng số điểm Tiêu chí 2		5	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	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	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	0,5



TT	TIÊU CHÍ		NỘI DUNG CHẤM ĐIỂM	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM
		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	0,33
		Tổng số điểm Tiêu chí 3		2	1,83
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	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	1
		Tổng số điểm Tiêu chí 4		2	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	1
		5.2	Báo cáo đầy đủ, đúng thời gian	1	1
		Tổng số điểm Tiêu chí 5		2	2
6	Tiêu chí 6. Sáng kiến, cách làm hay; tấm gương điển hình tiên tiến	Bệnh viện có sáng kiến hay, áp dụng hiệu quả về giao tiếp ứng xử, Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa;		1	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	0,5
		Bệnh viện có tấm gương điển hình về xử lý tình huống khám, chữa bệnh, góp phần cứu chữa người bệnh kịp thời		1	1
		Tổng số điểm Tiêu chí 6		3	2,5
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	78,64
TỔNG CỘNG				100	97,97

THƯ KÝ



Bùi Thị Cẩm Vân

TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO



Phạm Anh Văn

