

Số: /QĐ-BV

Hà Giang, ngày tháng 9 năm 2022

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc Kiện toàn và phân công Tổ chấm điểm đo lường đánh giá sự hài lòng của người bệnh về 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 hướng tới sự hài lòng của người bệnh**

### **GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH HÀ GIANG**

*Căn cứ Chỉ thị số 08/CT-BYT ngày 29/7/2019 của Bộ Y tế về giảm thiểu chất thải nhựa trong ngành Y tế;*

*Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế phê duyệt Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”;*

*Căn cứ Quyết định số 3638/QĐ-BYT ngày 15/7/2016 phê duyệt Kế hoạch triển khai cơ sở y tế “Xanh-Sạch-Đẹp”;*

*Căn cứ Kế hoạch số 1205/KH-BV 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 Quyết định số 1640/QĐ-BV ngày 20/12/2017 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang về việc thành lập Tổ chấm điểm đo lường đánh giá sự hài lòng của người bệnh về phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, Cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang;*

*Căn cứ Quyết định số 1536/QĐ-BV ngày 20/9/2022 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo 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 hướng tới sự hài lòng của người bệnh”;*

*Xét đề nghị của Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện - Phòng Kế hoạch tổng hợp.*

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Kiện toàn và phân công Tổ chấm điểm đo lường đánh giá sự hài lòng của người bệnh về 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 hướng tới sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang.

*(Danh sách, bảng phân công chi tiết kèm theo)*

**Điều 2.** Tổ chấm điểm đo lường căn cứ các văn bản hướng dẫn của đơn vị cấp trên, lồng ghép cùng Đoàn kiểm tra của bệnh viện thực hiện kiểm tra, giám sát, đo lường đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại đơn vị.

Nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên do Tổ trưởng phân công.

**Điều 3.** Ban Giám đốc; Phòng Kế hoạch Tổng hợp, các khoa/phòng có liên quan và viên chức có tên trong danh sách tại điều 1 căn cứ quyết định thi hành./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Thành viên BCD;
- Đăng Website, Ioffice Bệnh viện;
- Lưu:VT, KHTH.

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Anh Văn**

## **DANH SÁCH**

**Kiện toàn Tổ chấm điểm đo lường đánh giá sự hài lòng của người bệnh về 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 hướng tới sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang.**

*(Kèm theo Quyết định số:           /QĐ-BV, ngày    /9/2022 của BVĐK tỉnh)*

- |                                                  |            |
|--------------------------------------------------|------------|
| 1. Ông Nguyễn Đức Dũng - Phó Giám đốc:           | Tổ trưởng  |
| 2. Bà Bùi Thị Cẩm Vân - Tổ QLCL, Phòng KHTH:     | Thư ký     |
| 3. Ông Đặng Đức Cường - Trưởng phòng Điều dưỡng: | Thành Viên |
| 4. Bà Nguyễn Thị Lan - Trưởng phòng TCCB:        | Thành viên |
| 5. Bà Phạm Thị Kim Quy - Trưởng phòng HCQT:      | Thành viên |
| 6. Ông Nguyễn Văn Trung - Phó phòng TCKT:        | Thành viên |
| 7. Ông Nguyễn Anh Tuấn - Phụ trách phòng VTTBYT: | Thành viên |
| 8. Bà Bùi Thị Thu Hà - Phòng KHTH:               | Thành Viên |
| 9. Ông Phùng Phương Nam - Phòng CNTT&TT:         | Thành viên |
| 10. Đại diện phòng CTXH MKT:                     | Thành viên |
| 11. Ông Nguyễn Văn Điệp - Trưởng khoa KSNK:      | Thành viên |

*(Ấn định danh sách 11 người).*

## PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

### Kiểm tra, chấm điểm thực hiện Cơ sở y tế Xanh-Sạch-Đẹp

(Kèm theo Quyết định số: \_\_\_\_\_/QĐ-BV ngày \_\_\_\_/9/2022 của Bệnh viện ĐK tỉnh)

| TT         | Nội dung tiêu chí                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Phân công nhiệm vụ                 |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>I.</b>  | <b>NỘI DUNG XANH</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                    |
| 1.         | Các khoa, phòng có cây xanh (kể cả cây cảnh) và được sắp xếp phù hợp: Có cây xanh ở hành lang/đường đi chung, cây xanh ở các khoa/phòng với số lượng và sắp xếp phù hợp)                                                                                                                                                                                                                                                     | Phạm Thị Kim Quy-<br>TP.HCQT       |
| 2.         | CSYT có sơ đồ quy hoạch tổng thể và chi tiết việc trồng cây. Hàng năm có bổ sung cây xanh theo kế hoạch                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    |
| 3.         | CSYT có công viên/vườn hoa/bãi cỏ trong khuôn viên                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                    |
| 4.         | Bố trí chậu hoa, cây cảnh tại các khu vực tiếp đón, sảnh chờ, hành lang chung...Vườn hoa, cây cảnh được chăm sóc, cắt tỉa thường xuyên                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                    |
| <b>II.</b> | <b>NỘI DUNG SẠCH</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                    |
| 1.         | Có đầy đủ nước ăn uống, sinh hoạt hợp vệ sinh:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |
| -          | Cung cấp đủ nước ăn uống, sinh hoạt hợp vệ sinh liên tục 24/24h:<br>- Nước sử dụng ăn uống hoặc vừa sử dụng ăn uống và sinh hoạt đạt QCVN 01: 2009/BYT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng nước ăn uống.<br>- Nếu CSYT sử dụng máy lọc nước hoặc bình nước uống trực tiếp thì phải kiểm tra thường xuyên, chất lượng nước phải đảm bảo theo quy chuẩn QCVN 6-1: 2010/BYT “Nước khoáng thiên nhiên và nước đóng chai” | Phạm Thị Kim Quy - TP.HCQT         |
| -          | Kiểm tra định kỳ nước sử dụng cho ăn uống, sinh hoạt đủ 3 tháng/lần đối với các chỉ tiêu A, B và 1 năm /lần đối với các chỉ tiêu C                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nguyễn Văn Điệp -<br>TK. KSNK      |
| 2.         | Mỗi khoa/phòng có khu vệ sinh cho NB, NNNB và khu vệ sinh cho cán bộ y tế riêng biệt (đối với trạm y tế phải có nhà tiêu hợp vệ sinh): Khu vệ sinh luôn mở cửa và sẵn sàng để sử dụng 24/24h. Buồng vệ sinh có hướng dẫn sử dụng phù hợp                                                                                                                                                                                     | Đặng Đức Cường -<br>TP. Điều dưỡng |
| 3.         | Khu vệ sinh có phòng riêng cho Nam, Nữ và có gắn biển                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Phạm Thị Kim Quy -<br>TP.HCQT      |
| 4.         | Khu vệ sinh sạch sẽ, không có mùi hôi: Trong khu vực nhà vệ sinh không có rác, bụi bẩn, bệ tiêu, bệ tiểu không dính đọng phân, nước tiểu; không bốc mùi khai, hôi thối                                                                                                                                                                                                                                                       | Đặng Đức Cường -<br>TP. Điều dưỡng |
| 5.         | Sàn khu vệ sinh sạch, không đọng nước, không trơn trượt, không rêu mốc                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                    |
| 6.         | Khu vệ sinh có sẵn giấy vệ sinh, thùng đựng chất thải: Bố trí đủ giấy vệ sinh cho NB, NNNB. Tất cả khu vệ sinh có thùng đựng chất thải sinh hoạt, có nắp đậy và vệ sinh thùng thường xuyên                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |
| 7.         | Khu vệ sinh có bồn rửa tay và xà phòng hoặc dung dịch rửa tay, có gương                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    |
| 8.         | Có biển chỉ dẫn đến nhà vệ sinh. Có bảng hướng dẫn rửa tay cho NVYT, NB và NNNB: Có biển chỉ dẫn đến khu vệ sinh chung ở vị trí dễ quan sát; có bảng hướng dẫn rửa tay thường quy tại vị trí bồn/chậu rửa tay                                                                                                                                                                                                                | Phạm Thị Kim Quy -<br>TP.HCQT      |

| TT                                   | Nội dung tiêu chí                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Phân công nhiệm vụ              |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 9.                                   | Có nhân viên dọn nhà vệ sinh và nhân viên giám sát thường xuyên tối thiểu ngày 2 lần và khi cần: CSYT phải có phân công cụ thể người làm vệ sinh khu vệ sinh và có sổ theo dõi được ghi chép và giám sát hàng ngày                                                                                                                                 | Đặng Đức Cường - TP. Điều dưỡng |
| 10.                                  | Tại các khu vực, khoa phòng, buồng bệnh: trần nhà, tường nhà sạch, không mạng nhện, rêu mốc. Sàn nhà sạch sẽ, không trơn trượt, không đọng nước. Hành lang, cầu thang sạch, không có chất thải rơi vãi                                                                                                                                             |                                 |
| 11.                                  | Khoa, phòng, buồng bệnh, nhà vệ sinh, hành lang đảm bảo thông khí và đủ ánh sáng: Thông khí và ánh sáng tại khoa, phòng, buồng bệnh, nhà vệ sinh, hành lang áp dụng theo QĐ 3733/2002/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 10/10/2002 về việc ban hành 21 tiêu chuẩn vệ sinh lao động, 05 nguyên tắc và 07 thông số vệ sinh lao động                            |                                 |
| 12.                                  | Khu vực ngoại cảnh: sân vườn được vệ sinh, thu gom chất thải sạch, không có nước đọng.                                                                                                                                                                                                                                                             | Phạm Thị Kim Quy - TP.HCQT      |
| 13.                                  | Bố trí đủ thùng đựng chất thải tại sân vườn, khu vực hành lang chung                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nguyễn Văn Điệp - TK. KSNK      |
| 14.                                  | Người bệnh, người nhà người bệnh phối hợp với cán bộ y tế tham gia thực hiện CSYT xanh-sạch-đẹp                                                                                                                                                                                                                                                    | Phùng Phương Nam - P.CNTT&TT    |
| III. NỘI DUNG QUẢN LÝ CHẤT THẢI Y TẾ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                 |
| 1.                                   | Có đủ túi, thùng đựng chất thải y tế theo quy định:                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nguyễn Văn Điệp - TK. KSNK      |
| 2.                                   | Phân loại đúng các loại chất thải y tế                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                 |
| 3.                                   | Có khu lưu giữ các loại chất thải y tế và thực hiện lưu giữ đúng quy định                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |
| 4.                                   | Chất thải rắn y tế được thu gom, vận chuyển, xử lý theo đúng quy định                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                 |
| 5.                                   | Quản lý chất thải tái chế đúng quy định                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                 |
| 6.                                   | Xử lý nước thải y tế đạt quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về môi trường                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                 |
| IV. NỘI DUNG ĐẸP                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                 |
| 1.                                   | Bố trí ghế ngồi thuận tiện cho người bệnh và người nhà người bệnh. Phòng chờ có tranh ảnh, sách, báo, ấn phẩm truyền thông về chăm sóc, giữ gìn sức khỏe, vệ sinh môi trường                                                                                                                                                                       | Phạm Thị Kim Quy - TP.HCQT      |
| 2.                                   | Trần nhà, tường nhà, cửa, cổng, hành lang, cầu thang được định kỳ sơn hoặc quét vôi sạch đẹp                                                                                                                                                                                                                                                       |                                 |
| 3.                                   | Sắp xếp, bố trí khu vực để xe cho cán bộ y tế, NB và NNNB thuận tiện                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |
| 4.                                   | Chăn, ga gối, quần áo NB, giường tủ trong các khoa, phòng sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp:<br>+ CSYT đảm bảo các vật dụng cá nhân cho người bệnh như chăn, ga, gối, quần áo luôn sạch sẽ, được thay đúng lịch và khi cần.<br>+ Tủ đầu giường sạch sẽ, không bị hoen rỉ, hỏng hóc<br>+ Sắp xếp đồ đạc/tư trang của NB, NNNB gọn gàng, ngăn nắp, sạch sẽ. | Đặng Đức Cường - TP. Điều dưỡng |
| 5.                                   | Cán bộ y tế, người bệnh và người nhà người bệnh mang trang phục CSYT theo đúng quy định, được thay đúng lịch và khi cần:<br>+ Cán bộ y tế mang trang phục, biển hiệu theo đúng quy định<br>+ Người bệnh và người nhà người bệnh được được trang bị trang                                                                                           | Đặng Đức Cường - TP. Điều dưỡng |

| TT         | Nội dung tiêu chí                                                                                                                             | Phân công nhiệm vụ               |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|            | phục phù hợp theo quy định<br>+ Đảm bảo trang phục của CBYT, người bệnh luôn sạch sẽ, văn minh, được thay đúng lịch và khi cần                |                                  |
| 6.         | Có treo băng rôn khẩu hiệu CSYT “Xanh, Sạch, Đẹp”                                                                                             | Phùng Phương Nam -<br>P.CNTT&TT  |
| <b>V.</b>  | <b>NỘI DUNG VỀ TỔ CHỨC TRIỂN KHAI</b>                                                                                                         |                                  |
| 1.         | Có Quyết định thành lập hoặc kiện toàn Ban chỉ đạo của đơn vị, trong đó có bổ sung nhiệm vụ, thực hiện nội dung Kế hoạch CSYT XSD             | Bùi Thị Cẩm Vân -<br>P.KHTH      |
| 2.         | Có tổ chức tập huấn cho toàn bộ cán bộ nhân viên triển khai Kế hoạch CSYT XSD                                                                 |                                  |
| 3.         | Có triển khai các hoạt động truyền thông thực hiện CSYT XSD                                                                                   | Phùng Phương Nam -<br>P.CNTT&TT  |
| 4.         | Có kiểm tra, giám sát, sơ kết, tổng kết, khen thưởng việc thực hiện kế hoạch CSYT xanh-sạch-đẹp                                               |                                  |
| -          | Có tổ chức kiểm tra, giám sát thực hiện việc triển khai. Định kỳ kiểm điểm, rà soát và điều chỉnh kế hoạch;                                   | Bùi Thị Cẩm Vân -<br>P.KHTH      |
| -          | Có thực hiện sơ kết 06 tháng/lần, tổng kết 1 năm/lần. Có khen thưởng tổ chức/ cá nhân thực hiện tốt và có thành tích trong thực hiện CSYT XSD | Nguyễn Thị Lan -<br>TP.TCCB      |
| 5.         | Thực hiện quan trắc, giám sát môi trường theo quy định                                                                                        | Nguyễn Thị Lan -<br>TP.TCCB      |
| <b>VI.</b> | <b>NỘI DUNG CỘNG ĐIỂM</b>                                                                                                                     |                                  |
| 1.         | Có sử dụng nguồn năng lượng tự nhiên: Sử dụng năng lượng mặt trời để đun nước                                                                 | Phạm Thị Kim Quy -<br>TP.HCQT    |
| 2.         | Có tiết kiệm năng lượng                                                                                                                       |                                  |
| 3.         | Có giảm phát sinh chất thải                                                                                                                   | Nguyễn Anh Tuấn -<br>PTP. VTTBYT |
| 4.         | Có nhà vệ sinh, đường đi dành cho người khuyết tật                                                                                            | Phạm Thị Kim Quy -<br>TP.HCQT    |
| 5.         | Thực hiện CSYT “Không khói thuốc lá”                                                                                                          |                                  |
| -          | Có quy định về việc thực hiện CSYT không khói thuốc; có biển cấm hút thuốc trong bệnh viện                                                    | Phạm Thị Kim Quy -<br>TP.HCQT    |
| -          | Có báo cáo việc thực hiện hoạt động kiểm tra, giám sát và xử lý các trường hợp vi phạm (nếu có)                                               | Nguyễn Thị Lan -<br>TP.TCCB      |

*( Định kỳ tháng cuối cùng của các quý các thành viên nộp kết quả kiểm tra, chấm điểm cho Thư ký tổng hợp, báo cáo).*

## PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

**Kiểm tra, chấm điểm 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 hướng tới sự hài lòng của người bệnh**

(Kèm theo Quyết định số:       /QĐ-BV ngày   /9/2022 của Bệnh viện ĐK tỉnh)

| TT | TIÊU CHÍ                                                                                                            | NỘI DUNG KIỂM TRA CHẤM ĐIỂM                                |                                                                                                                                                                         | PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ        |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| A  | Kết quả chấm điểm công tác triển khai thực hiện<br>(Kiểm tra qua bằng chứng sổ sách, tài liệu lưu, qua quan sát...) |                                                            |                                                                                                                                                                         |                           |
| 1  | Tiêu chí 1.<br>Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế                                                   | 1.1.                                                       | Hoạt động của Ban Chỉ đạo                                                                                                                                               | Bùi Thị Cẩm Vân - P.KHTH  |
|    |                                                                                                                     |                                                            | Có QĐ thành lập BCD và QĐ kiện toàn BCD nếu có thay đổi nhân sự                                                                                                         |                           |
|    |                                                                                                                     |                                                            | 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                                       |                           |
|    |                                                                                                                     | 1.2                                                        | Tập huấn về kỹ năng giao tiếp ứng xử                                                                                                                                    | Bùi Thị Cẩm Vân - P.KHTH  |
|    |                                                                                                                     |                                                            | Kế hoạch tập huấn được phê duyệt                                                                                                                                        |                           |
|    |                                                                                                                     |                                                            | Danh sách học viên xác nhận tham gia                                                                                                                                    |                           |
|    |                                                                                                                     |                                                            | Tài liệu tập huấn (lưu)                                                                                                                                                 |                           |
|    |                                                                                                                     |                                                            | Kinh phí chi cho tập huấn                                                                                                                                               |                           |
|    |                                                                                                                     |                                                            | Bố trí lịch giảng viên (giảng viên tại ĐV, giảng viên chuyên nghiệp)                                                                                                    |                           |
|    |                                                                                                                     | 1.3                                                        | Triển khai thực hiện Đường dây nóng                                                                                                                                     | Bùi Thị Thu Hà - P.KHTH   |
|    |                                                                                                                     | a)                                                         | QĐ thành lập Tổ trực đường dây nóng, bảng phân công lịch trực đường dây nóng cho các thành viên Tổ trực                                                                 |                           |
|    |                                                                                                                     | 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                                                 |                           |
|    |                                                                                                                     | 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 |                           |
|    |                                                                                                                     | 1.4                                                        | Triển khai thực hiện Hòm thư góp ý                                                                                                                                      | Nguyễn Thị Lan - TP.TCCB  |
|    |                                                                                                                     | a)                                                         | Lắp đặt, bố trí hộp thư góp ý theo quy định                                                                                                                             |                           |
|    |                                                                                                                     | b)                                                         | Phân công nhiệm vụ quản lý, theo dõi hộp thư góp ý; xử lý thư góp ý                                                                                                     |                           |
|    |                                                                                                                     | 1.5                                                        | Trang phục y tế:                                                                                                                                                        | Phạm T.Kim Quy - TP. HCQT |
|    |                                                                                                                     |                                                            | Xây dựng KH, triển khai thực hiện trang phục y tế theo quy định                                                                                                         |                           |
|    |                                                                                                                     |                                                            | NVYT mặc trang phục đồng nhất theo quy định của bệnh viện                                                                                                               |                           |
|    | 1.6                                                                                                                 | Thực hiện nhiệm vụ Công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện: | P. CTXH MKT                                                                                                                                                             |                           |

| TT | TIÊU CHÍ                                                                            | NỘI DUNG KIỂM TRA CHẤM ĐIỂM |                                                                                                                                                                      | PHÂN CÔNG<br>NHIỆM VỤ                                    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|    |                                                                                     |                             | QĐ thành lập Phòng (bộ phận) CTXH; Phân công nhiệm vụ                                                                                                                |                                                          |
|    |                                                                                     |                             | KH triển khai nhiệm vụ CTXH tại BV                                                                                                                                   |                                                          |
|    |                                                                                     |                             | Triển khai các nhiệm vụ của CTXH tại đơn vị.                                                                                                                         |                                                          |
| 2  | <b>Tiêu chí 2. Xây dựng cơ sở y tế Xanh, Sạch, Đẹp và giảm thiểu chất thải nhựa</b> | 2.1                         | <i>Nội dung xanh</i>                                                                                                                                                 |                                                          |
|    |                                                                                     |                             | Có công viên/vườn hoa/bãi cỏ/cây xanh trong khuôn viên; hành lang, sảnh chờ có chậu hoa, cây cảnh                                                                    | Phạm T.Kim Quy - TP. HCQT                                |
|    |                                                                                     | 2.2                         | <i>Nội dung sạch</i>                                                                                                                                                 |                                                          |
|    |                                                                                     |                             | 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                            | Phạm T.Kim Quy - TP. HCQT                                |
|    |                                                                                     |                             | 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 | Đặng Đức Cường - TP. Điều dưỡng                          |
|    |                                                                                     | 2.3                         | <i>Nội dung đẹp</i>                                                                                                                                                  |                                                          |
|    |                                                                                     |                             | Chăn, ga gối, quần áo người bệnh, giường tủ trong các khoa, phòng sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp, sạch sẽ                                                                | Đặng Đức Cường - TP. Điều dưỡng                          |
|    |                                                                                     | 2.4                         | <i>Nội dung QLCT</i>                                                                                                                                                 |                                                          |
|    |                                                                                     |                             | Phân loại chất thải y tế đúng quy định                                                                                                                               | Nguyễn Văn Điệp - TK. KSNK                               |
|    |                                                                                     |                             | Thu gom, lưu giữ, vận chuyển, xử lý CTYT đúng quy định                                                                                                               |                                                          |
|    |                                                                                     |                             | Thu gom, xử lý nước thải y tế đạt quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về môi trường                                                                                          |                                                          |
|    |                                                                                     | 2.5                         | <i>Giảm thiểu chất thải nhựa</i>                                                                                                                                     |                                                          |
|    |                                                                                     |                             | 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)                           | Bùi Thị Cẩm Vân - P.KHTH                                 |
|    |                                                                                     |                             | Có KH triển khai thực hiện giảm thiểu CTN                                                                                                                            |                                                          |
|    |                                                                                     |                             | Có thực hiện truyền thông giảm thiểu chất thải nhựa                                                                                                                  | Phùng Phương Nam - P.CNTT&TT                             |
|    |                                                                                     |                             | Đã triển khai giảm thiểu chất thải nhựa                                                                                                                              | Bùi Thị Cẩm Vân - P.KHTH                                 |
| 3  | <b>Tiêu chí 3. Công khai tài chính, minh bạch giá dịch vụ</b>                       | 3.1                         | Niêm yết giá dịch vụ KCB BHYT ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu                                                                                                  | Nguyễn Văn Trung;<br>Phạm T.Kim Quy;<br>Phùng Phương Nam |
|    |                                                                                     | 3.2                         | Niêm yết giá dịch vụ KCB không có thẻ BHYT ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu                                                                                     |                                                          |
|    |                                                                                     | 3.3                         | Công khai giá dịch vụ KCB BHYT và không có thẻ BHYT trên trang điện tử của Bệnh viện                                                                                 |                                                          |
|    |                                                                                     | 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)               |                                                          |

| TT | TIÊU CHÍ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | NỘI DUNG KIỂM TRA CHẤM ĐIỂM |                                                                                                                                                                           | PHÂN CÔNG<br>NHIỆM VỤ           |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 4  | <b>Tiêu chí 4.<br/>Xây dựng Quy<br/>chế thi đua,<br/>khen thưởng;<br/>Quy chế xử lý vi<br/>phạm</b>                                                                                                                                                                                                                                    | 4.1                         | Quy chế thi đua, khen thưởng, xử phạt được Ban giám đốc phê duyệt ban hành                                                                                                | Nguyễn Thị Lan -<br>TP.TCCB     |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 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 |                                 |
| 5  | <b>Tiêu chí 5.<br/>Công tác theo<br/>dõi, đánh giá,<br/>thống kê, báo<br/>cáo</b>                                                                                                                                                                                                                                                      | 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           | Bùi Thị Cẩm Vân -<br>P.KHTH     |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 5.2                         | Báo cáo đầy đủ, đúng thời gian                                                                                                                                            |                                 |
| 6  | <b>Tiêu chí 6.<br/>Sáng kiến, cách<br/>làm hay; tấm<br/>gương điển hình<br/>tiên tiến</b>                                                                                                                                                                                                                                              |                             | BV có sáng kiến hay, áp dụng hiệu quả về giao tiếp ứng xử, Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa;                                                                      | Bùi Thị Cẩm Vân -<br>P.KHTH     |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             | 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                             | Phùng Phương Nam<br>- P.CNTT&TT |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             | Bệnh viện có tấm gương điển hình về xử lý tình huống khám, chữa bệnh, góp phần cứu chữa người bệnh kịp thời                                                               |                                 |
| B  | <b>Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh:</b><br>(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) |                             |                                                                                                                                                                           |                                 |

(Định kỳ Sơ kết tháng 6 và cuối năm các thành viên nộp kết quả kiểm tra, chấm điểm cho Thư ký tổng hợp, báo cáo)./.