

BẢNG TỔNG HỢP CHẤM ĐIỂM

Chất lượng bệnh viện, 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 Ung Bướu - TP. Hồ Chí Minh

Tuyến bệnh viện: Tỉnh

Hạng bệnh viện: Hạng I

Ngày kiểm tra: 26/11/2019

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA

CHI TIẾT TIÊU CHÍ	ĐIỂM TỐI ĐA	BỆNH VIỆN CHẤM	SỞ Y TẾ CHẤM
Phần A: Kết quả chấm điểm công tác triển khai thực hiện	20.00	20.00	19.25
Phần B: Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh	80.00	67.97	67.95
Phần C: Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam	200.00	151.20	153.20
KẾT QUẢ CHUNG	300.00	239.13	240.40

GIÁM ĐỐC
BỆNH VIỆN



BS. Phạm Xuân Dũng

THƯ KÝ
ĐOÀN

KT. TRƯỞNG ĐOÀN
KIỂM TRA



Giám đốc

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: **Bệnh viện Ung Bướu - TP. Hồ Chí Minh**

Tuyến bệnh viện: **Tỉnh**

Hạng bệnh viện: **Hạng I**

Ngày kiểm tra: **26/11/2019**

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA

MÃ	CHI TIẾT TIÊU CHÍ	ĐIỂM CHUẨN	BỆNH VIỆN CHẤM	SỞ Y TẾ CHẤM
A	PHẦN A: KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN	20.00	20.00	19.25
A1	TIÊU CHÍ 1. ĐỔI MỚI PHONG CÁCH THÁI ĐỘ PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ Y TẾ	6.00	6.00	6.00
A1.1	1.1. Hoạt động của ban chỉ đạo	1.00	1.00	1.00
A1.1.1	Có Quyết định thành lập Ban chỉ đạo và Quyết định kiện toàn Ban chỉ đạo nếu có thay đổi nhân sự	0.50	0.50	0.50
A1.1.2	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	0.50	0.50	0.50
A1.2	1.2. Tập huấn về kỹ năng giao tiếp ứng xử	2.00	2.00	2.00
A1.2.1	Kế hoạch tập huấn được phê duyệt	0.50	0.50	0.50
A1.2.2	Danh sách học viên xác nhận tham gia	0.50	0.50	0.50
A1.2.3	Tài liệu tập huấn (lưu)	0.25	0.25	0.25
A1.2.4	Kinh phí chi cho tập huấn	0.50	0.50	0.50
A1.2.5	Bố trí lịch giảng viên (giảng viên tại đơn vị, giảng viên chuyên nghiệp)	0.25	0.25	0.25
A1.3	1.3. Triển khai thực hiện Đường dây nóng	0.50	0.50	0.50
A1.3.1	a) Quyết định thành lập Tổ trực đường dây nóng, bảng phân công lịch trực đường dây nóng cho các thành viên Tổ trực	0.10	0.10	0.10
A1.3.2	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	0.20	0.20	0.20

MÃ	CHI TIẾT TIÊU CHÍ	ĐIỂM CHUẨN	BỆNH VIỆN CHĂM	SỞ Y TẾ CHĂM
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	0.20
A1.4	1.4. Triển khai thực hiện Hòm thư góp ý	0.50	0.50	0.50
A1.4.1	a) Lắp đặt, bố trí hòm thư góp ý theo quy định	0.25	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	0.25
A1.5	1.5. Trang phục y tế:	1.00	1.00	1.00
A1.5.1	Xây dựng KH, triển khai thực hiện trang phục y tế theo quy định	0.50	0.50	0.50
A1.5.2	Nhân viên y tế mặc trang phục đồng nhất theo quy định của bệnh viện	0.50	0.50	0.50
A1.6	1.6. Thực hiện nhiệm vụ Công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện	1.00	1.00	1.00
A1.6.1	Quyết định thành lập Phòng (bộ phận) CTXH; Phân công nhiệm vụ	0.25	0.25	0.25
A1.6.2	Kế hoạch triển khai nhiệm vụ CTXH tại bệnh viện	0.25	0.25	0.25
A1.6.3	Triển khai các nhiệm vụ của CTXH tại đơn vị.	0.50	0.50	0.50
A2	TIÊU CHÍ 2. XÂY DỰNG CƠ CỞ Y TẾ XANH, SẠCH, ĐẸP VÀ GIẢM THIỂU CHẤT THẢI NHỰA	0.50	5.00	4.25
A2.1	2.1. Nội dung xanh	0.50	0.50	0.50
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	0.50	0.50
A2.2	2.2. Nội dung sạch	1.00	1.00	0.75
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	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	0.25
A2.3	2.3. Nội dung đẹp	0.50	0.50	0.25
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	0.25
A2.4	2.4. Nội dung Quản lý chất thải	1.50	1.50	1.50
A2.4.1	Phân loại chất thải y tế đúng quy định	0.50	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	0.50

MÃ	CHI TIẾT TIÊU CHÍ	ĐIỂM CHUẨN	BỆNH VIỆN CHẤM	SỞ Y TẾ CHẤM
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	0.50
A2.5	2.5. Giảm thiểu chất thải nhựa	1.50	1.50	1.25
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	0.50
A2.5.2	Có Kế hoạch triển khai thực hiện giảm thiểu chất thải nhựa	0.25	0.25	0.25
A2.5.3	Có thực hiện truyền thông giảm thiểu chất thải nhựa	0.25	0.25	0.25
A2.5.4	Đã triển khai giảm thiểu chất thải nhựa	0.50	0.50	0.25
A3	TIÊU CHÍ 3. CÔNG KHAI TÀI CHÍNH, MINH BẠCH GIÁ DỊCH VỤ	2.00	2.00	2.00
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	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	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	0.50
A3.4	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)	0.50	0.50	0.50
A4	TIÊU CHÍ 4. XÂY DỰNG QUY CHẾ THI ĐUA, KHEN THƯỞNG; QUY CHẾ XỬ LÝ VI PHẠM	2.00	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	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	1.00
A5	TIÊU CHÍ 5. CÔNG TÁC THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ, THỐNG KÊ, BÁO CÁO	2.00	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	1.00
A5.2	5.2. Báo cáo đầy đủ, đúng thời gian	1.00	1.00	1.00
A6	TIÊU CHÍ 6 SÁNG KIẾN, CÁCH LÀM HAY; TẤM GƯƠNG ĐIỂN HÌNH TIÊN TIẾN	3.00	3.00	3.00
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	1.00	1.00

MÃ	CHI TIẾT TIÊU CHÍ	ĐIỂM CHUẨN	BỆNH VIỆN CHẤM	SỐ Y TẾ CHẤM
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	1.00	1.00
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	1.00	1.00
B	PHẦN B: KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH	80.00	67.97	67.95
KẾT QUẢ CHUNG		100.00	87.97	87.20

III. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ CHUNG

- Bệnh viện có triển khai đầy đủ các hoạt động theo Kế hoạch 1205/KH-BYT
- Bệnh viện có mảng xanh, có triển khai các hoạt động giảm thiểu chất thải nhựa.
- Người bệnh có sự hài lòng về chất lượng dịch vụ bệnh viện cung cấp
- Điểm khảo sát hài lòng của bệnh viện thực hiện là 67,97; Điểm đoàn kiểm tra SYT thực hiện là 67,95 khá tương đồng với kết quả bệnh viện tự thực hiện.

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

- Bệnh viện cảm ơn các góp ý của Đoàn kiểm tra và sẽ cố gắng khắc phục trong thời gian tới

V. KẾT LUẬN CỦA TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA

- Đề nghị Bệnh viện cố gắng phấn đấu hoàn thiện bộ tiêu chí này hướng tới sự hài lòng của người bệnh

GIÁM ĐỐC
BỆNH VIỆN

THƯ KÝ
ĐOÀN

TRƯỞNG ĐOÀN
KIỂM TRA



BS. Phạm Xuân Dũng



Công Chi Chương