SỞ Y TẾ KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM Y TẾ THỊ XÃ NINH HÒA

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Ninh Hòa, ngày 11 tháng 11 năm 2019

BẢNG CHẤM ĐIỂM

"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"

I. THÔNG TIN CHUNG

- Tên bệnh viện: Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa
- Tuyến: Huyện
- Hạng: 3
- Ngày kiểm tra: 04/11/2019

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA

TT	TIÊU CHÍ		NỘI DUNG CHẤM ĐIỂM	ĐIỂM CHUẨN	BV 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**	**17,5**
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*	**1**
			Có QĐ thành lập BCĐ và QĐ kiện toàn BCĐ 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 về kỹ năng giao tiếp ứng xử*	*2*	**1,5**
			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
			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***	**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	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 Hòm thư góp ý*	***0,5***	**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***	**1**
			Xây dựng KH, triển khai thực hiện trang phục y tế theo quy định	0,25	0,5
			NVYT mặc trang phục đồng nhất theo quy định của bệnh viện	0,25	0,5
		1.6	*Thực hiện nhiệm vụ Công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện*	***1***	**1**
			QĐ thành lập Phòng (bộ phận) CTXH; Phân công nhiệm vụ	0,25	0,25
			KH triển khai nhiệm vụ CTXH tại BV	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***	**5,5**
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***	**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	*Nội dung sạch*	***1***	**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	*Nội dung đẹp*	***0,5***	**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	*Nội dung Quản lý chất thải*	***1,5***	**1,5**
			Phân loại chất thải y tế đúng quy định	0,5	0,5
			Thu gom, lưu giữ, 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	*Giảm thiểu chất thải nhựa*	***1.5***	**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
		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	0,5
		Tổng số điểm Tiêu chí 3		*2*	**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	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**	BV có sáng kiến hay, áp dụng hiệu quả về giao tiếp ứng xử, Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa ;		1	0
		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
		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*	**1**
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	68
TỔNG CỘNG				**100**	**85.5**

TRƯỞNG ĐOÀN
PHÓ GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM Y TẾ THỊ XÃ NINH HÒA

BS. CK1. Trần Chí

THƯ KÝ

CN Tống Thị Li Li

SỞ Y TẾ KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM Y TẾ THỊ XÃ NINH HÒA

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Ninh Hòa, ngày 11 tháng 11 năm 2019

BẢNG CHẤM ĐIỂM

"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"

I. THÔNG TIN CHUNG

- Tên bệnh viện: Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa
- Tuyến: Huyện
- Hạng: 3

II. 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	17.5	
PHẦN 2. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH	80	68	
PHẦN 3. ĐÁNH GIÁ TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN	200	134.8	
KẾT QUẢ CHUNG	300	220.3	

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

TRUNG TÂM Y TẾ THỊ XÃ NINH HÒA

BS. CK1. Trần Chí

THƯ KÝ

CN Tống Thị Li Li