

**BỘ Y TẾ****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số **2579** /BYT- TCCB  
V/v sơ kết công tác tổ chức  
thực hiện Quyết định số 2151  
và Quyết định 3638

Hà Nội, ngày **16** tháng **5** năm **2016**

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Kính gửi:

Số: **7038**Ngày: **16/5/2016**

Chuyên:.....

Lưu hồ sơ số:.....

- Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương,
- Y tế các Bộ, ngành,
- Các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ Y tế.

Triển khai Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc phê duyệt kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và Quyết định số 3638/QĐ-BYT ngày 15 tháng 7 năm 2016 về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp” (sau đây gọi tắt là Quyết định số 2151 và Quyết định 3638), các đơn vị trong toàn Ngành từ Trung ương đến địa phương đã tích cực triển khai thực hiện, bước đầu đạt được những kết quả đáng khích lệ, được nhân dân và dư luận xã hội đánh giá cao.

Để chuẩn bị sơ kết việc tổ chức thực hiện Quyết định số 2151 và Quyết định số 3638, Bộ Y tế đề nghị Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Y tế các Bộ, ngành và các đơn vị sự nghiệp y tế công lập trực thuộc Bộ Y tế triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Tổ chức kiểm tra, chấm điểm, đánh giá việc triển khai thực hiện Quyết định số 2151 và Quyết định số 3638 theo Bộ tiêu chí ban hành kèm theo Quyết định số 6635/QĐ-BYT ngày 07 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc kiện toàn các Đoàn kiểm tra công tác 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” và Quyết định số 6573/QĐ-BYT ngày 03 tháng 11 năm 2016 về việc ban hành Hướng dẫn triển khai cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp” (Bộ tiêu chí gửi kèm theo Công văn này).

2. Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Y tế các Bộ, ngành trực tiếp kiểm tra các đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý, tổng hợp, phân loại kết quả kiểm tra, số đơn vị đạt được theo tỷ lệ phần trăm các tiêu chí quy định. Các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ Y tế tự kiểm tra tại đơn vị, đánh giá kết quả đạt được theo các tiêu chí, báo cáo kết quả về Bộ Y tế.



3. Đối với các cơ sở y tế khối dự phòng và các cơ sở y tế khác ngoài cơ sở khám, chữa bệnh tập trung đánh giá theo tiêu chí “Xanh - Sạch - Đẹp”.

4. Trên cơ sở kết quả tự kiểm tra, đánh giá, Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Y tế các Bộ, ngành, các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ Y tế xây dựng báo cáo đánh giá công tác chỉ đạo, thực hiện, những kết quả nổi bật đạt được theo nội dung kế hoạch được ban hành kèm Quyết định số 2151 và Quyết định số 3638, những khó khăn vướng mắc, các giải pháp khắc phục, bài học kinh nghiệm, những kiến nghị đề xuất và phương hướng nhiệm vụ trong thời gian tới. Báo cáo sơ kết của các đơn vị gửi về Bộ Y tế (đầu mỗi Vụ Tổ chức cán bộ) trước ngày 15 tháng 6 năm 2017.

5. Căn cứ báo cáo của các địa phương, đơn vị, Bộ Y tế tổ chức thẩm định kết quả tự kiểm tra tại một số đơn vị đại diện vùng, miền, loại hình hoạt động để làm cơ sở xây dựng báo cáo đánh giá chung của Bộ Y tế.

Nhằm đánh giá khách quan kết quả đạt được, Bộ Y tế sẽ tổ chức kiểm tra, thẩm định độc lập; mời một số địa phương, đơn vị tham gia thẩm định chéo giữa các đơn vị.

Bộ Y tế giao Vụ Tổ chức cán bộ làm đầu mối phối hợp Cục Quản lý Môi trường y tế, Viện Chiến lược và Chính sách y tế và các Vụ, Cục, đơn vị liên quan xây dựng nội dung, chương trình triển khai công tác kiểm tra, thẩm định.

Nhận được Công văn này, Bộ Y tế đề nghị các đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện (chi tiết liên hệ Vụ Tổ chức cán bộ, ĐT: 0912.474.989).

Trân trọng cảm ơn./. *th*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Văn phòng CP (để báo cáo);
- UBND các tỉnh, TP.TTTW (để ph/hợp chỉ đạo);
- Các vụ/cục/Tổng cục/VP Bộ/Thanh tra Bộ;
- Công đoàn Y tế Việt Nam;
- Lưu: VT, TCCB.

BỘ TRƯỞNG *gal*  
  
Nguyễn Thị Kim Tiến

BỘ Y TẾ  
Đoàn kiểm tra  
Số.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM**

Kết quả triển khai thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh" năm 2016

(Ban hành kèm theo Quyết định số 6635/QĐ-BYT ngày 07/11/2016)

| TT        | TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM                                                           | NỘI DUNG KIỂM TRA                                                                                    | ĐIỂM CHUẨN | TỰ CHẤM | ĐOÀN CHẤM | GHI CHÚ                                                                                                      |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I.</b> |                                                                              | <b>TIÊU CHÍ VỀ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN</b>                                                              | <b>25</b>  |         |           |                                                                                                              |
| 1         | Hoạt động của Ban Chỉ đạo                                                    | Có QĐ thành lập BCD ban hành từ đầu năm                                                              | 0,5        |         |           |                                                                                                              |
|           |                                                                              | KH hoạt động phê duyệt từ tháng 12 năm trước                                                         | 0,5        |         |           |                                                                                                              |
|           |                                                                              | KH có nội dung HD chỉ tiết, KH thực hiện phù hợp đơn vị phân chia thời gian tiến độ thực hiện cụ thể | 1          |         |           |                                                                                                              |
|           |                                                                              | Có mục tiêu cụ thể đo lường mức độ hoàn thành KH                                                     | 0,5        |         |           |                                                                                                              |
|           |                                                                              | Có dự trù kinh phí được phê duyệt/QĐ giao KP                                                         | 0,5        |         |           |                                                                                                              |
|           |                                                                              | Tổng số điểm nội dung này                                                                            | 3          |         |           |                                                                                                              |
| 2         | Tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử                                           | Kế hoạch tập huấn được phê duyệt                                                                     | 0,5        |         |           | Kiểm tra số % học viên tham gia:<br>>90% cho 2 điểm; ≥70-90% cho 1,5 đ; ≥50-70% cho 1 điểm; <50 cho 0,5 điểm |
|           |                                                                              | Danh sách học viên xác nhận tham gia                                                                 | 2          |         |           |                                                                                                              |
|           |                                                                              | Tài liệu tập huấn (lưu)                                                                              | 1,5        |         |           |                                                                                                              |
|           |                                                                              | Chuẩn bị giảng viên (giảng viên tại đơn vị, giảng viên chuyên nghiệp)                                | 0,5        |         |           |                                                                                                              |
|           |                                                                              | Lưu giữ bản thu hoạch từng cá nhân                                                                   | 0,5        |         |           |                                                                                                              |
|           |                                                                              | Tổng số điểm nội dung này                                                                            | 5          |         |           |                                                                                                              |
| 3         | Nhiệm vụ công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện và Thực hiện Trang phục Y tế | QĐ thành lập bộ phận CTXH; Phân công nhiệm vụ                                                        | 1          |         |           |                                                                                                              |
|           |                                                                              | KH triển khai thực hiện, BC kết quả CTXH                                                             | 1          |         |           |                                                                                                              |
|           |                                                                              | Kế hoạch triển khai thực hiện trang phục y tế được phê duyệt                                         | 1          |         |           |                                                                                                              |
|           |                                                                              | Bệnh viện có thiết kế mẫu trang phục y tế cho BHYT theo hướng dẫn                                    | 2          |         |           |                                                                                                              |
|           |                                                                              | Tổng số điểm nội dung này                                                                            | 5          |         |           |                                                                                                              |

| TT | TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM                                                                                                            | NỘI DUNG KIỂM TRA                                                                      | ĐIỂM CHUẨN | TỰ CHẤM | ĐOÀN CHẤM | GHI CHÚ |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-----------|---------|
| 4  | Triển khai thực hiện "đường dây nóng", Hòm thư góp ý                                                                          | Phân công nhiệm vụ quản lý, sử dụng đường dây nóng, hòm thư góp ý                      | 1          |         |           |         |
|    |                                                                                                                               | Bảng thông báo số Tổng đài trực đường dây nóng; Biển hiệu hòm thư góp ý theo quy định  | 1          |         |           |         |
|    |                                                                                                                               | Số theo dõi, báo cáo KQ HĐ đường dây nóng                                              | 1          |         |           |         |
|    |                                                                                                                               | Số theo dõi, báo cáo hoạt động hòm thư góp ý                                           | 1          |         |           |         |
|    |                                                                                                                               | Quy định quản lý hoạt động đường dây nóng, hòm thư góp ý                               | 1          |         |           |         |
|    |                                                                                                                               | Tổng số điểm nội dung này                                                              | 5          |         |           |         |
| 5  | Tổ chức ký cam kết, thực hiện                                                                                                 | Xây dựng kế hoạch tổ chức ký cam kết                                                   | 0,5        |         |           |         |
|    |                                                                                                                               | Tổ chức hội nghị quán triệt nội dung cam kết, tổ chức ký cam kết 2-3 cấp tại bệnh viện | 1,5        |         |           |         |
|    |                                                                                                                               | Lưu đầy đủ các bản ký cam kết của viên chức, người lao động                            | 0,5        |         |           |         |
|    |                                                                                                                               | Lưu bản cam kết của viên chức, khoa, phòng, Trưởng khoa của bệnh viện                  | 0,5        |         |           |         |
|    |                                                                                                                               | Theo dõi, đánh giá kết quả cam kết                                                     | 2          |         |           |         |
|    |                                                                                                                               | Tổng số điểm nội dung này                                                              | 5          |         |           |         |
| 6  | Xây dựng Quy chế thi đua, khen thưởng; Quy chế xử lý vi phạm                                                                  | Xây dựng, ban hành, thực hiện Quy chế thi đua, khen thưởng thực hiện có hiệu quả       | 0,5        |         |           |         |
|    |                                                                                                                               | Xây dựng, ban hành, thực hiện Quy chế xử lý vi phạm thực hiện có hiệu quả              | 0,5        |         |           |         |
|    |                                                                                                                               | Tổng số điểm nội dung này                                                              | 1          |         |           |         |
| 7  | Công tác thống kê, báo cáo chung của Bệnh viện trong đó có nội dung thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế | Báo cáo đầy đủ, đúng thời gian                                                         | 1          |         |           |         |
|    |                                                                                                                               | Có BC nhưng chậm thời gian quy định                                                    | 0,5        |         |           |         |
|    |                                                                                                                               | Điểm tối đa nội dung này                                                               | 1          |         |           |         |

| TT | TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM                                                             | NỘI DUNG KIỂM TRA                                                                       | ĐIỂM CHUẨN | TỰ CHẤM | ĐOÀN CHẤM | GHI CHÚ                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| II | TIÊU CHÍ VỀ SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH                                             |                                                                                         | 70         |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| A  | Kết quả hài lòng của người bệnh về phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế | Trang phục gọn gàng, sạch đẹp, không nhàu nát, đeo biển tên đầy đủ                      | 4          |         |           | Đây là điểm tối đa cho mỗi tiêu chí tương ứng với tỷ lệ hài lòng bằng 100%. Kết quả số điểm cụ thể sẽ phụ thuộc vào kết quả về tỷ lệ % người được phỏng vấn hài lòng với mỗi tiêu chí nhân với số điểm tối đa (hướng dẫn cách chấm điểm tại Mục V) |
|    |                                                                                | Giáo tiếp lịch sử, củ chỉ, lời nói phù hợp, rõ ràng                                     | 4          |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    |                                                                                | Tác phong nghiêm túc nhưng thân thiện, dễ gần                                           | 4          |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    |                                                                                | Đón tiếp niềm nở, thân mật; không câu gắt, khó chịu với người bệnh, gia đình người bệnh | 4          |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    |                                                                                | Án cần trong khám bệnh và hướng dẫn chi tiết, cẩn thận về cách phòng và điều trị bệnh   | 4          |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    |                                                                                | Đáp ứng kịp thời nhu cầu KCB của NB trong điều kiện có thể                              | 4          |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    |                                                                                | Tôn trọng người bệnh/người nhà người bệnh                                               | 4          |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    |                                                                                | Không có hành vi với vĩnh, gây khó khăn cho người bệnh/người nhà người bệnh             | 4          |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    |                                                                                | Tổng điểm mục A                                                                         | 32         |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| B  | Kết quả hài lòng của người bệnh về thời gian khám chữa bệnh                    | Ông/bà phải chờ đợi bao lâu để được khám bệnh?                                          | 5          | phút    |           | Đây là điểm tối đa cho mỗi tiêu chí. Kết quả số điểm cụ thể sẽ phụ thuộc vào tỷ lệ % người được phỏng vấn hài lòng với từng tiêu chí nhân với số điểm tối đa (hướng dẫn cách chấm điểm tại Mục V)                                                  |
|    |                                                                                | Ông/bà có hài lòng về thời gian chờ đợi khám bệnh không?                                | 5          |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    |                                                                                | Thời gian ông/bà được nhân viên y tế khám bệnh là bao lâu?                              | 5          | phút    |           |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    |                                                                                | Ông/bà có hài lòng về thời gian được khám bệnh không?                                   | 4          |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    |                                                                                | Ông/bà phải chờ đợi bao lâu để được nhận kết quả xét nghiệm cận lâm sàng?               | 5          | phút    |           |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    |                                                                                | Ông/bà có hài lòng về thời gian chờ đợi nhận kết quả cận lâm sàng không?                | 4          |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    |                                                                                | Tổng điểm mục B                                                                         | 13         |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                    |

| TT  | TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM                                                                                         | NỘI DUNG KIỂM TRA                                                                                                                                                    | ĐIỂM CHUẨN | TỰ CHẤM | ĐOÀN CHẤM | GHI CHÚ                                                                                                                                          |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C   | Kết quả hài lòng của người bệnh về hỗ trợ người bệnh/người nhà người bệnh trong khám chữa bệnh             | Hướng dẫn của nhân viên bệnh viện về các thủ tục cần thiết để được khám chữa bệnh                                                                                    | 3          |         |           |                                                                                                                                                  |
|     |                                                                                                            | Hướng dẫn và hỗ trợ tiếp cận với các dịch vụ trong quy trình KCB (khu vực khám bệnh, khu vực cần lâm sàng, khu vực cấp phát thuốc, khu vực thanh toán viện phí, ...) | 3          |         |           |                                                                                                                                                  |
|     |                                                                                                            | Hướng dẫn, kết nối với các dịch vụ xã hội trong bệnh viện (nước uống, cantin, giặt là, xe cứu thương, ...)                                                           | 3          |         |           |                                                                                                                                                  |
|     |                                                                                                            | Hướng dẫn, kết nối với các dịch vụ xã hội ngoài bệnh viện (phòng trọ, quán ăn, nơi cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác)                                                 | 3          |         |           |                                                                                                                                                  |
|     |                                                                                                            | Hướng dẫn kết nối với các hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn (cơm/cháo từ thiện, hỗ trợ viện phí cho bệnh nhân nghèo/bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn) | 3          |         |           |                                                                                                                                                  |
|     |                                                                                                            | <b>Tổng điểm mục C</b>                                                                                                                                               | <b>15</b>  |         |           |                                                                                                                                                  |
| D   | Kết quả hài lòng của người bệnh về tiếp nhận và phản hồi ý kiến góp ý của người bệnh, người nhà người bệnh | Hài lòng với các hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý của người bệnh/NNNB                                                                                                | 3          |         |           | Đây là điểm tối đa cho mỗi tiêu chí. Kết quả số điểm cụ thể sẽ phụ thuộc vào tỷ lệ % người được phỏng vấn hài lòng với từng tiêu chí nhân với số |
|     |                                                                                                            | Hài lòng với sự phản hồi của bệnh viện đối với ý kiến góp ý của NB/NNNB                                                                                              | 3          |         |           |                                                                                                                                                  |
|     |                                                                                                            | Hài lòng về những biện pháp điều chỉnh của bệnh viện sau khi có ý kiến góp ý của người bệnh/người nhà người bệnh                                                     | 4          |         |           |                                                                                                                                                  |
|     |                                                                                                            | <b>Tổng điểm Mục D</b>                                                                                                                                               | <b>10</b>  |         |           |                                                                                                                                                  |
| III |                                                                                                            | <b>Điểm cộng</b>                                                                                                                                                     | <b>5</b>   |         |           |                                                                                                                                                  |
| 1.  | BV có kế hoạch tổ chức truyền thông về đổi mới phong cách,                                                 | Kế hoạch, phân công nhiệm vụ; đối tượng, nội dung truyền thông; có sự đánh giá kết quả (bằng chứng thể hiện)                                                         | 1          |         |           |                                                                                                                                                  |
| 2.  | BV thường xuyên tự kiểm tra                                                                                | Kế hoạch, phân công nhiệm vụ, lưu kết quả kiểm tra                                                                                                                   | 2          |         |           |                                                                                                                                                  |

| TT               | TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | NỘI DUNG KIỂM TRA                                                                                                   | ĐIỂM CHUẨN | TỰ CHẤM | ĐOÀN CHẤM | GHI CHÚ |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-----------|---------|
| 3                | Có nhiều biện pháp, sáng kiến hay, áp dụng hiệu quả; BV được nêu gương, khen thưởng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Bảng chứng thể hiện (các biện pháp hay, phù hợp, bảng chứng về khen thưởng...)                                      | 2          |         |           |         |
| IV               | <b>Điểm trừ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                     | -5         |         |           |         |
| 1                | Không làm báo cáo về QĐ 2151 theo quy định                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Kiểm tra thực tế, tham khảo ý kiến cấp trên                                                                         | -1         |         |           |         |
| 2                | Phát hiện tình trạng vòi vĩnh, nhũng nhiễu CBYT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Tham khảo các kênh thông tin: Người bệnh, nhân dân, báo chí, phản ánh (bảng chứng cụ thể)                           | -2         |         |           |         |
| 3                | Bệnh viện có đơn thư tố cáo của người bệnh, người dân                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Kiểm tra thực tế, tham khảo ý kiến cấp trên (tất cả đơn, thư liên quan đến hoạt động khám, chữa bệnh của bệnh viện) | -2         |         |           |         |
| V                | <b>THÔNG NHẬT CÁCH CHO ĐIỂM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                     |            |         |           |         |
|                  | <p>Phòng vấn ngẫu nhiên người bệnh hoặc người nhà người bệnh am hiểu về trải nghiệm của người bệnh trong sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện và đã điều trị nội trú tối thiểu là 3 ngày. Số lượng người lựa chọn tham gia phỏng vấn như sau: Đối với BV hạng đặc biệt phỏng vấn 30-40 người; hạng I, hạng II: 20-30 người; hạng III trở xuống thì nên 10-20 (Trung tâm II giường bệnh thì chỉ cần 10 người).</p> <p>Cách cho điểm tính như sau:</p> <p>Nếu 100% người bệnh trả lời ở mức hài lòng thì sẽ đạt điểm tối đa với từng tiêu chí.</p> <p>Nếu không đạt được với mức độ hài lòng 100%, số điểm của mỗi tiêu chí sẽ tương ứng với tỷ lệ hài lòng đạt được. VD: với tiêu chí có điểm tối đa là 5, tỷ lệ người bệnh hài lòng với tiêu chí này là 50% thì số điểm cho tiêu chí này là <math>5 \times 0,5 = 2,5</math> điểm.</p> |                                                                                                                     |            |         |           |         |
| <b>TỔNG CỘNG</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>100</b>                                                                                                          |            |         |           |         |

| TT | TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM | NỘI DUNG KIỂM TRA | ĐIỂM CHUẨN | TỰ CHẤM | ĐOÀN CHẤM | GHI CHÚ |
|----|--------------------|-------------------|------------|---------|-----------|---------|
|----|--------------------|-------------------|------------|---------|-----------|---------|

VI.

Kết quả đánh giá, phân loại mức độ thực hiện đổi mới phong cách:

Mức 1- Đạt điểm từ >90 - 100 điểm (Xuất sắc)

Mức 2 - Đạt điểm từ >80 - 90 điểm

Mức 3 - Đạt điểm từ > 70 - 80 điểm

Mức 4 - Đạt từ > 60 - 70 điểm

Mức 5 - Đạt từ 50 - 60 điểm

Không đạt: Được <50 điểm

## PHIẾU PHÒNG VẤN NGƯỜI BỆNH/NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH

Chào ông/bà, chúng tôi là cán bộ của Bộ Y tế. Chúng tôi được giao nhiệm vụ tìm hiểu ý kiến nhận xét của ông/bà đối với những dịch vụ do bệnh viện cung cấp trong quá trình khám chữa bệnh. Những ý kiến quý giá của ông/bà sẽ giúp bệnh viện ngày càng được hoàn thiện hơn nhằm không ngừng nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và gia tăng sự hài lòng của người bệnh.

Những thông tin mà ông/bà trao đổi sẽ được giữ bí mật tuyệt đối và không ảnh hưởng đến quá trình điều trị của ông/bà.

Xin trân trọng cảm ơn!

1. Tên bệnh viện: .....

2. Ngày điền phiếu: .....

### THÔNG TIN VỀ NGƯỜI BỆNH:

|                                                                                |                              |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| A1. Giới tính:    1. Nam    2. Nữ                                              | A2. Tuổi .....               |
| A3. Hình thức KCB:<br>1. Ngoại trú<br>2. Nội trú                               | Số ngày nằm viện: ..... ngày |
| A.4. Trông lần KCB này, Ông/bà có sử dụng thẻ BHYT không?<br>1. Có<br>2. Không |                              |

### XIN ĐƯỢC BIẾT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA ÔNG/BÀ ĐỐI VỚI NHỮNG NỘI DUNG SAU:

| STT      | Nội dung                                                                                | Hài lòng   | Bình thường/không hài lòng/không có ý kiến |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| <b>A</b> | <b>Về phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế</b>                                   | 32         |                                            |
| 1        | Trang phục gọn gàng, sạch đẹp, không nhàu nát, đeo biển tên đầy đủ                      | 4          |                                            |
| 2        | Giao tiếp lịch sự, cử chỉ, lời nói phù hợp, rõ ràng                                     | 4          |                                            |
| 3        | Tác phong nghiêm túc nhưng thân thiện, dễ gần                                           | 4          |                                            |
| 4        | Đón tiếp niềm nở, thân mật; không cáu gắt, khó chịu với người bệnh, gia đình người bệnh | 4          |                                            |
| 5        | Án cần trong khám bệnh và hướng dẫn chi tiết, cẩn thận về cách phòng, điều trị bệnh     | 4          |                                            |
| 6        | Đáp ứng kịp thời nhu cầu KCB của người bệnh trong điều kiện có thể                      | 4          |                                            |
| 7        | Tôn trọng người bệnh/người nhà người bệnh                                               | 4          |                                            |
| 8        | Không vòi vĩnh, hạch sách, gây khó khăn cho người bệnh/người nhà người bệnh             | 4          |                                            |
| <b>B</b> | <b>Về thời gian khám chữa bệnh</b>                                                      | 13         |                                            |
| 1        | Ông/bà phải chờ đợi bao lâu để được khám bệnh?                                          | ..... phút |                                            |
|          | Ông/bà có hài lòng về thời gian chờ đợi khám bệnh không?                                | 5          |                                            |
| 2        | Thời gian ông/bà được nhân viên y tế khám bệnh là bao lâu?                              | ..... phút |                                            |
|          | Ông/bà có hài lòng về thời gian được khám bệnh không?                                   | 4          |                                            |
| 3        | Ông/bà phải chờ đợi bao lâu để được nhận kết quả xét nghiệm cận lâm sàng?               | ..... phút |                                            |
|          | Ông/bà có hài lòng về thời gian chờ đợi nhận kết quả cận lâm sàng không?                | 4          |                                            |

| STT      | Nội dung                                                                                                                                                             | Hài lòng  | Bình thường/không hài lòng/không có ý kiến |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------|
| <b>C</b> | <b>Về các hoạt động hỗ trợ bệnh nhân/người nhà bệnh nhân trong quá trình khám chữa bệnh</b>                                                                          | <b>15</b> |                                            |
| 1        | Hướng dẫn của nhân viên bệnh viện về các thủ tục cần thiết để được khám chữa bệnh                                                                                    | 3         |                                            |
| 2        | Hướng dẫn và hỗ trợ tiếp cận với các dịch vụ trong quy trình KCB (khu vực khám bệnh, khu vực cận lâm sàng, khu vực cấp phát thuốc, khu vực thanh toán viện phí,...)  | 3         |                                            |
| 3        | Hướng dẫn, kết nối với các dịch vụ xã hội trong bệnh viện (nước uống, cữtín, giặt là, xe cứu thương...)                                                              | 3         |                                            |
| 4        | Hướng dẫn, kết nối với các dịch vụ xã hội ngoài bệnh viện (phòng trọ, quán ăn, nơi cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác)                                                 | 3         |                                            |
| 5        | Hướng dẫn kết nối với các hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn (com/cháo từ thiện, hỗ trợ viện phí cho bệnh nhân nghèo/bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn) | 3         |                                            |
| <b>D</b> | <b>Về tiếp nhận và phản hồi ý kiến góp ý của người bệnh và người nhà người bệnh</b>                                                                                  | <b>10</b> |                                            |
| 1        | Hài lòng với các hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý của người bệnh/người nhà người bệnh                                                                                | 4         |                                            |
| 2        | Hài lòng với sự phản hồi của bệnh viện đối với ý kiến góp ý của người bệnh/người nhà người bệnh                                                                      | 3         |                                            |
| 3        | Hài lòng với những biện pháp điều chỉnh của bệnh viện sau khi có ý kiến góp ý của người bệnh/người nhà người bệnh                                                    | 3         |                                            |

**II. NGOÀI NHỮNG NỘI DUNG TRÊN, ÔNG/BÀ CÒN CÓ Ý KIẾN NHẬN XÉT NÀO KHÁC NỮA KHÔNG?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT CỦA ÔNG/BÀ?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Trân trọng cảm ơn ông/bà**

**Bảng kiểm số 1. HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ THEO CÁC TIÊU CHÍ**  
**CƠ SỞ Y TẾ XANH-SẠCH-ĐẸP**  
(Áp dụng cho các bệnh viện, viện có giường bệnh, phòng khám  
và trạm y tế xã)

| STT       | Nội dung tiêu chí                                                                                                                                                                                                | Điểm<br>tối đa                             | Điểm<br>chấm |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------|
| <b>I</b>  | <b>NỘI DUNG XANH</b>                                                                                                                                                                                             | <b>15</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)                                         | 5                                          |              |
| -         | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                                                                                                | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%<br>Từ 80-100 % | 3<br>4<br>5  |
| 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                                                                                                          | 2                                          |              |
| -         | Có sơ đồ quy hoạch trồng cây, đánh dấu vị trí trồng cây/đặt cây cảnh.                                                                                                                                            | 1                                          |              |
| -         | Sơ đồ thể hiện rõ việc hàng năm bổ sung cây xanh theo kế hoạch.                                                                                                                                                  | 1                                          |              |
| 3         | CSYT có công viên/vườn hoa/bãi cỏ trong khuôn viên                                                                                                                                                               | 4                                          |              |
| -         | Tỷ lệ diện tích công viên hoặc vườn hoa, hoặc bãi cỏ/tổng khuôn viên cơ sở y tế                                                                                                                                  | Dưới 5%<br>Từ 5% đến 10%<br>Trên 10%       | 1<br>2<br>3  |
| -         | Công viên/vườn hoa/bãi cỏ phù hợp với quy hoạch tổng thể của cơ sở y tế                                                                                                                                          | 1                                          |              |
| 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                                                                          | 4                                          |              |
| -         | Khu vực đón tiếp, sảnh chờ, hành lang chung có đặt chậu hoa hoặc cây cảnh                                                                                                                                        | 2                                          |              |
| -         | Các chậu hoa cây cảnh được chăm sóc, cắt tỉa thường xuyên và sắp xếp gọn gàng, hợp lý                                                                                                                            | 2                                          |              |
| <b>II</b> | <b>NỘI DUNG SẠCH</b>                                                                                                                                                                                             | <b>35</b>                                  |              |
| 1         | Có đầy đủ nước ăn uống, sinh hoạt hợp vệ sinh                                                                                                                                                                    | 2                                          |              |
| -         | 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. | 1,5                                        |              |

| STT | Nội dung tiêu chí                                                                                                                                                                                                                                                | Điểm tối đa                               | Điểm chấm     |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------|
|     | - 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"                                                         |                                           |               |
| -   | 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                                                                                                                               | 0,5                                       |               |
| 2   | Mỗi khoa/phòng có khu vệ sinh cho người bệnh, người nhà người bệnh 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 | 4                                         |               |
| -   | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                                                                                                                                                | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%<br>Từ 80-100% | 2<br>3<br>4   |
| 3   | Khu vệ sinh có phòng riêng cho Nam, Nữ và có gắn biển                                                                                                                                                                                                            | 2                                         |               |
| -   | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                                                                                                                                                | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%<br>Từ 80-100% | 0,5<br>1<br>2 |
| 4   | Khu vệ sinh sạch sẽ, không có mùi hôi: Trong khu vực nhà vệ sinh không có rác, bụi bẩn, bệ tiêu, bệ tiêu không đánh dọn phân, nước tiểu; không bốc mùi khai, hôi thối                                                                                            | 3                                         |               |
| -   | Số khu vệ sinh đạt                                                                                                                                                                                                                                               | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%<br>Từ 80-100% | 1<br>2<br>3   |
| 5   | Sàn khu vệ sinh sạch, không đọng nước, không trơn trượt, không rêu mốc                                                                                                                                                                                           | 2                                         |               |
| -   | Số khu vệ sinh đạt                                                                                                                                                                                                                                               | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%<br>Từ 80-100% | 0,5<br>1<br>2 |
| 6   | Khu vệ sinh có sẵn giấy vệ sinh, thùng đựng chất thải: Bố trí đủ giấy vệ sinh cho người bệnh, người nhà người bệnh. Tất cả khu vệ sinh có thùng đựng chất thải sinh hoạt, có nắp đậy và vệ sinh thùng thường xuyên                                               | 4                                         |               |
| -   | Số khu vệ sinh đạt                                                                                                                                                                                                                                               | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%<br>Từ 80-100% | 2<br>3<br>4   |
| 7   | Khu vệ sinh có bồn rửa tay và xà phòng hoặc dung dịch rửa tay, có gương                                                                                                                                                                                          | 3                                         |               |
| -   | Số khu vệ sinh đạt                                                                                                                                                                                                                                               | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%               | 1<br>2        |

| STT | Nội dung tiêu chí                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Điểm tối đa          | Điểm chấm |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------|
|     | Từ 80-100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 3                    |           |
| 8   | Có biển chỉ dẫn đến nhà vệ sinh. Có bảng hướng dẫn rửa tay cho nhân viên y tế, người bệnh và người nhà người bệnh. 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                                                                         | 2                    |           |
| -   | Số khu vệ sinh đạt                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dưới 50%<br>0,5      |           |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Từ 50% đến <80%<br>1 |           |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Từ 80-100%<br>2      |           |
| 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                                                                                                      | 2                    |           |
| -   | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dưới 50%<br>0,5      |           |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Từ 50% đến <80%<br>1 |           |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Từ 80-100%<br>2      |           |
| 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                                                                                                                  | 2                    |           |
| -   | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dưới 50%<br>0,5      |           |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Từ 50% đến <80%<br>1 |           |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Từ 80-100%<br>2      |           |
| 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 | 3                    |           |
| -   | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dưới 50%<br>1        |           |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Từ 50% đến <80%<br>2 |           |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Từ 80-100%<br>3      |           |
| 12  | Khu vực ngoại cảnh: sân vườn được vệ sinh, thu gom chất thải sạch, không có nước đọng.                                                                                                                                                                                                                                  | 2                    |           |
| -   | Sân vườn được vệ sinh sạch sẽ, không có chất thải                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1                    |           |
| -   | Sân vườn không đọng nước, trơn trượt                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1                    |           |
| 13  | Bố trí đủ thùng đựng chất thải tại sân vườn, khu vực hành lang chung                                                                                                                                                                                                                                                    | 2                    |           |
| -   | CSYT bố trí đầy đủ thùng có lót túi, có nắp đậy, đúng màu sắc, biểu tượng chất thải theo quy định                                                                                                                                                                                                                       | 1                    |           |

| STT                                         | Nội dung tiêu chí                                                                                                                    | Điểm tối đa | Điểm chấm |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|
| -                                           | Chất thải được thu gom ít nhất ngày 1 lần và khi đầy, thùng được vệ sinh sạch sẽ                                                     | 1           |           |
| 14                                          | Người bệnh, người nhà người bệnh phối hợp với cán bộ y tế tham gia thực hiện CSYT xanh-sạch-đẹp                                      | 2           |           |
| -                                           | Có thông báo/tờ rơi/bảng tin thông báo, tuyên truyền cho người bệnh, người nhà người bệnh cùng tham gia thực hiện CSYT xanh-sạch-đẹp | 1           |           |
| -                                           | Có sự tham gia của người nhà, người bệnh vào các phong trào chung tay vệ sinh môi trường tại bệnh viện                               | 1           |           |
| <b>III. NỘI DUNG QUẢN LÝ CHẤT THẢI Y TẾ</b> |                                                                                                                                      | <b>25</b>   |           |
| 1                                           | Có đủ túi, thùng đựng chất thải y tế theo quy định:                                                                                  | 4           |           |
| -                                           | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                    |             |           |
|                                             | Dưới 50%                                                                                                                             | 1           |           |
|                                             | Từ 50% đến <70%                                                                                                                      | 2           |           |
|                                             | Từ 70% đến <90%                                                                                                                      | 3           |           |
|                                             | Từ 90-100%                                                                                                                           | 4           |           |
| 2                                           | Phân loại đúng các loại chất thải y tế                                                                                               | 4           |           |
| -                                           | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                    |             |           |
|                                             | Dưới 50%                                                                                                                             | 1           |           |
|                                             | Từ 50% đến <70%                                                                                                                      | 2           |           |
|                                             | Từ 70% đến <90%                                                                                                                      | 3           |           |
|                                             | Từ 90-100%                                                                                                                           | 4           |           |
| 3                                           | Có khu lưu giữ các loại chất thải y tế và thực hiện lưu giữ đúng quy định                                                            | 4           |           |
| -                                           | Có khu lưu giữ cho các loại chất thải y tế khác nhau theo đúng quy định; có biển báo và mã chất thải theo quy định                   | 2           |           |
| -                                           | Trang bị đủ dụng cụ lưu chứa các loại chất thải y tế theo đúng quy định                                                              | 1           |           |
| -                                           | Lưu giữ các loại chất thải y tế theo đúng thời gian quy định                                                                         | 1           |           |
| 4                                           | Chất thải rắn y tế được thu gom, vận chuyển, xử lý theo đúng quy định                                                                | 4           |           |
| -                                           | Thu gom, vận chuyển chất thải y tế đúng quy định                                                                                     | 1           |           |
| -                                           | Xử lý chất thải y tế đúng quy định                                                                                                   | 3           |           |
| 5                                           | Quản lý chất thải tái chế đúng quy định                                                                                              | 4           |           |
| -                                           | Có quy định danh mục chất thải được tái chế                                                                                          | 0,5         |           |
| -                                           | Có hướng dẫn phân loại, thu gom chất thải tái chế tại khoa/phòng                                                                     | 0,5         |           |
| -                                           | Thực hiện quản lý chất thải tái chế đúng quy định                                                                                    |             |           |
|                                             | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                    |             |           |
|                                             | Dưới 50%                                                                                                                             | 1           |           |
|                                             | Từ 50% đến <80%                                                                                                                      | 2           |           |
|                                             | Từ 80-100%                                                                                                                           | 3           |           |

| STT | Nội dung tiêu chí                                                                                                                                                                                                                                                                   | Điểm tối đa | Điểm chấm |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|
| 6   | Xử lý nước thải y tế đạt quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về môi trường                                                                                                                                                                                                                  | 5           |           |
| -   | Hệ thống thu gom nước thải của CSYT kín, không có mùi hôi thối.                                                                                                                                                                                                                     | 0,5         |           |
| -   | Nước thải được xử lý đạt tiêu chuẩn trước khi xả thải                                                                                                                                                                                                                               | 4           |           |
| -   | Xét nghiệm nước thải y tế đủ theo định kỳ 4 lần/năm                                                                                                                                                                                                                                 | 0,5         |           |
| IV  | NỘI DUNG ĐẸP                                                                                                                                                                                                                                                                        | 15          |           |
| 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                                                                                                        | 3           |           |
| -   | Bố trí ghế ngồi, thuận tiện cho người bệnh và người nhà người bệnh.                                                                                                                                                                                                                 | 1           |           |
| -   | Phòng chờ có tranh, ảnh, sách báo, ấn phẩm truyền thông về chăm sóc sức khỏe, vệ sinh môi trường và được treo hoặc để ở giá, tủ gọn gàng ngăn nắp tại vị trí phù hợp.                                                                                                               | 1           |           |
| -   | Phòng tiếp đón, phòng chờ phải thoáng gió, đủ sáng, tạo sự thoải mái cho người bệnh và người nhà người bệnh khi chờ khám                                                                                                                                                            | 1           |           |
| 2   | Trần nhà, tường nhà, cửa, công, hành lang, cầu thang được định kỳ sơn hoặc quét vôi sạch đẹp                                                                                                                                                                                        | 2           |           |
| -   | Trần tường nhà được định kỳ sơn hoặc quét vôi phù hợp sạch đẹp, không rêu mốc, bụi bẩn.                                                                                                                                                                                             | 0,5         |           |
| -   | Cửa công, hành lang, cầu thang được định kỳ sơn hoặc quét vôi                                                                                                                                                                                                                       | 0,5         |           |
| -   | Thường xuyên kiểm tra theo dõi, bảo trì, khắc phục kịp thời trần nhà, tường nhà, cửa, công, hành lang, cầu thang khi có bong tróc, hỏng hóc                                                                                                                                         | 1           |           |
| 3   | Sắp xếp, bố trí khu vực để xe cho cán bộ y tế, người bệnh và người nhà người bệnh thuận tiện                                                                                                                                                                                        | 2           |           |
| -   | Có khu vực riêng để xe cho cán bộ y tế và được sắp xếp gọn gàng                                                                                                                                                                                                                     | 1           |           |
| -   | Có khu vực riêng để xe cho người bệnh và người nhà người bệnh và được sắp xếp gọn gàng                                                                                                                                                                                              | 1           |           |
| 4   | Chăn, ga gối, quần áo người bệnh, 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 ỉm, hỏng hóc | 3           |           |

| STT | Nội dung tiêu chí                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Điểm tối đa                               | Điểm chấm   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------|
|     | + Sắp xếp đồ đạc/từ trang của người bệnh và người nhà người bệnh gọn gàng, ngăn nắp, sạch sẽ.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                           |             |
| -   | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%<br>Từ 80-100% | 1<br>2<br>3 |
| 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 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 | 3                                         |             |
| -   | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%<br>Từ 80-100% | 1<br>2<br>3 |
| 6   | Có treo băng rôn khẩu hiệu CSYT "Xanh, Sạch, Đẹp"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2                                         |             |
| -   | Băng rôn rõ ràng, sạch, đẹp                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1                                         |             |
| -   | Băng rôn được treo ở vị trí dễ quan sát                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1                                         |             |
| V   | <b>NỘI DUNG VỀ TỔ CHỨC TRIỂN KHAI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5                                         |             |
| 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 xanh-sạch-đẹp                                                                                                                                                                                                                                             | 1                                         |             |
| -   | Có Quyết định thành lập hoặc kiện toàn Ban chỉ đạo và có phân công trách nhiệm cụ thể cho từng thành viên                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0,5                                       |             |
| -   | Có Kế hoạch triển khai CSYT xanh-sạch-đẹp được phê duyệt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 0,5                                       |             |
| 2   | Có tổ chức tập huấn cho toàn bộ cán bộ nhân viên triển khai Kế hoạch CSYT xanh-sạch-đẹp                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1                                         |             |
| -   | Có kế hoạch và tổ chức tập huấn cho 100% cán bộ, nhân viên y tế và đối tượng liên quan                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0,5                                       |             |
| -   | Có tài liệu tập huấn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0,5                                       |             |
| 3   | Có triển khai các hoạt động truyền thông thực hiện CSYT xanh-sạch-đẹp                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1                                         |             |
| -   | - Có thông báo tới tất cả khoa/phòng và tổ chức truyền thông thực hiện cơ sở y tế xanh-sạch-đẹp.<br>- Có in ấn, tài liệu, tờ rơi, tranh ảnh liên quan đến nội dung xanh-sạch-đẹp                                                                                                                                                                                                        | 0,5                                       |             |

| STT       | Nội dung tiêu chí                                                                                                                                            | Điểm tối đa | Điểm chấm |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|
| -         | Có phát động thi đua tới các khoa/phòng, có tổ chức hội thảo, hội nghị hoặc ngày hội xanh-sạch-đẹp                                                           | 0,5         |           |
| 4         | Có kiểm tra, giám sát, sơ kết, tổng kết, khen thưởng việc thực hiện kế hoạch CSYT xanh-sạch-đẹp                                                              | 1           |           |
| -         | Có tổ chức kiểm tra, giám sát thực hiện việc triển khai. Định kỳ kiểm điểm, rà soát và điều chỉnh kế hoạch;                                                  | 0,5         |           |
| -         | Có thực hiện sơ kết 06 tháng/lần, tổng kết 1 năm/lần. Có khen thưởng tổ chức/hoặc cá nhân thực hiện tốt và có thành tích trong thực hiện cơ sở xanh-sạch-đẹp | 0,5         |           |
| 5         | Thực hiện quan trắc, giám sát môi trường theo quy định                                                                                                       | 1           |           |
| <b>VI</b> | <b>NỘI DUNG CÔNG ĐIỂM</b>                                                                                                                                    | <b>5</b>    |           |
| 1         | Có sử dụng nguồn năng lượng tự nhiên: Sử dụng năng lượng mặt trời để đun nước                                                                                | 1           |           |
| 2         | Có tiết kiệm năng lượng                                                                                                                                      | 1           |           |
| -         | Có quy định và thường xuyên kiểm tra thực hiện tiết kiệm điện, nước                                                                                          | 0,5         |           |
| -         | Sử dụng bóng đèn, các trang thiết bị tiết kiệm điện hoặc sử dụng ánh sáng trời hoặc thông gió tự nhiên                                                       | 0,5         |           |
| 3         | Có giảm phát sinh chất thải                                                                                                                                  | 1           |           |
| -         | Sử dụng thiết bị y tế điện tử để thay thế thiết bị y tế chứa thủy ngân (Nhiệt kế, huyết áp kế).                                                              | 0,5         |           |
| -         | Thay thế một số hóa chất nguy hại bằng các hóa chất không nguy hại thân thiện với môi trường                                                                 | 0,5         |           |
| 4         | Có nhà vệ sinh, đường đi dành cho người khuyết tật                                                                                                           | 1           |           |
| -         | Xây dựng, lắp đặt các thiết bị vệ sinh phù hợp cho người già, người khuyết tật                                                                               | 0,5         |           |
| -         | Đường đi, hành lang, cầu thang được thiết kế, lắp đặt thiết bị hỗ trợ cho người già, người khuyết tật                                                        | 0,5         |           |
| 5         | Thực hiện CSYT "Không khói thuốc lá"                                                                                                                         | 1           |           |
|           | Có quy định về việc thực hiện CSYT không khói thuốc; có biển cấm hút thuốc trong bệnh viện                                                                   | 0,5         |           |
|           | Có báo cáo việc thực hiện hoạt động kiểm tra, giám sát và xử lý các trường hợp vi phạm (nếu có)                                                              | 0,5         |           |
|           | <b>TỔNG</b>                                                                                                                                                  | <b>100</b>  |           |

**Bảng kiểm số 2. HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ THEO CÁC TIÊU CHÍ  
CƠ SỞ Y TẾ XANH - SẠCH - ĐẸP**

(Áp dụng đối với các cơ sở Y tế dự phòng và cơ sở y tế khác)

| STT       | Nội dung tiêu chí                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Điểm tối đa | Điểm chấm |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|
| <b>I</b>  | <b>NỘI DUNG XANH</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>15</b>   |           |
| 1         | Các khoa, phòng có cây xanh (kể cả cây cảnh) và được sắp xếp phù hợp                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5           |           |
|           | Số khoa/ phòng đạt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |           |
|           | Dưới 50%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3           |           |
|           | Từ 50% đến <80%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4           |           |
|           | Từ 80-100 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5           |           |
| 2         | CSYT có sơ đồ quy hoạch tổng thể và chi tiết việc trồng cây. Hàng năm bổ sung cây xanh theo kế hoạch                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2           |           |
|           | Có sơ đồ quy hoạch trồng cây, đánh dấu vị trí trồng cây/ đặt cây cảnh.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1           |           |
|           | Sơ đồ thể hiện rõ việc hàng năm bổ sung cây xanh theo kế hoạch                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1           |           |
| 3         | CSYT có công viên/vườn hoa/bãi cỏ trong khuôn viên                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4           |           |
|           | Tỷ lệ diện tích công viên hoặc vườn hoa, hoặc bãi cỏ/tổng khuôn viên cơ sở y tế                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |           |
|           | Dưới 5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1           |           |
|           | Từ 5% đến 10%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2           |           |
|           | Trên 10%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3           |           |
|           | Công viên/vườn hoa/bãi cỏ phù hợp với quy hoạch tổng thể của cơ sở y tế                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1           |           |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4           |           |
| 4.1       | Khu vực đón tiếp, sảnh chờ, hành lang chung có đặt chậu hoa hoặc cây cảnh                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2           |           |
| 4.2       | Các chậu hoa cây cảnh được chăm sóc, cắt tỉa thường xuyên và sắp xếp gọn gàng, hợp lý                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2           |           |
| <b>II</b> | <b>NỘI DUNG SẠCH</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>35</b>   |           |
| 1         | Có đầy đủ nước ăn uống, sinh hoạt hợp vệ sinh                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2           |           |
|           | Cung cấp đủ nước ăn uống, sinh hoạt hợp vệ sinh liên tục 24/24h: 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. 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". | 1,5         |           |

| STT | Nội dung tiêu chí                                                                                                                                                                                                             | Điểm tối đa                               | Điểm chấm     |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------|
| -   | 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                                                                                            | 0,5                                       |               |
| 2   | Mỗi khoa/phòng có khu vệ sinh cho cán bộ y tế và khách hàng sử dụng dịch vụ y tế: Khu vệ sinh luôn mở cửa và sẵn sàng để sử dụng 24/24h. Buồng vệ sinh có hướng dẫn sử dụng phù hợp                                           | 4                                         |               |
| -   | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                                                                                                             | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%<br>Từ 80-100% | 2<br>3<br>4   |
| 3   | Khu vệ sinh có phòng riêng cho Nam, Nữ và gần biên                                                                                                                                                                            | 2                                         |               |
| -   | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                                                                                                             | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%<br>Từ 80-100% | 0,5<br>1<br>2 |
| 4   | Khu vệ sinh sạch sẽ, không có mùi hôi: Trong khu vực nhà vệ sinh không có rác, bụi bẩn, bệ tiêu, bệ tiêu không dính đọng phân, nước tiểu; không bốc mùi khai, hôi thối                                                        | 3                                         |               |
| -   | Số khu vệ sinh đạt                                                                                                                                                                                                            | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%<br>Từ 80-100% | 1<br>2<br>3   |
| 5   | Sàn khu vệ sinh sạch, không đọng nước, không trơn trượt, không rêu mốc                                                                                                                                                        | 2                                         |               |
| -   | Số khu vệ sinh đạt                                                                                                                                                                                                            | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%<br>Từ 80-100% | 0,5<br>1<br>2 |
| 6   | Khu vệ sinh có sẵn giấy vệ sinh, thùng đựng chất thải: Bố trí đủ giấy vệ sinh cho người bệnh, người nhà người bệnh. Tất cả khu vệ sinh có thùng kín đựng chất thải sinh hoạt, có nắp đậy và vệ sinh thùng thường xuyên        | 4                                         |               |
| -   | Số khu vệ sinh đạt                                                                                                                                                                                                            | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%<br>Từ 80-100% | 2<br>3<br>4   |
| 7   | Khu vệ sinh có bồn rửa tay và xà phòng hoặc dung dịch rửa tay, có gương                                                                                                                                                       | 3                                         |               |
| -   | Số khu vệ sinh đạt                                                                                                                                                                                                            | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%<br>Từ 80-100% | 1<br>2<br>3   |
| 8   | Có biển chỉ dẫn đến nhà vệ sinh. Có bảng hướng dẫn rửa tay cho nhân viên y tế và khách hàng sử dụng dịch vụ y tế: 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 | 2                                         |               |

| STT | Nội dung tiêu chí                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 | Điểm tối đa | Điểm chấm |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-----------|
|     | bồn/chậu rửa tay                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |             |           |
| -   | Số khu vệ sinh đạt                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dưới 50%        | 0,5         |           |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Từ 50% đến <80% | 1           |           |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Từ 80-100%      | 2           |           |
| 9   | Có nhân viên dọn nhà vệ sinh và nhân viên giám sát thường xuyên: 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                                                                                                                          |                 | 2           |           |
| -   | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dưới 50%        | 0,5         |           |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Từ 50% đến <80% | 1           |           |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Từ 80-100%      | 2           |           |
| 10  | Tại các khu vực khoa phòng: trần nhà, tường nhà sạch, không mọt nhện, rêu mốc. Sàn nhà sạch sẽ, không trơn trượt, không đọng nước. Hành lang, cầu thang sạch, không có chất thải rơi vãi                                                                                                                    |                 | 2           |           |
| -   | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dưới 50%        | 0,5         |           |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Từ 50% đến <80% | 1           |           |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Từ 80-100%      | 2           |           |
| 11  | Khoa, phòng, 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 |                 | 3           |           |
| -   | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dưới 50%        | 1           |           |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Từ 50% đến <80% | 2           |           |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Từ 80-100%      | 3           |           |
| 12  | Khu vực ngoại cảnh: sân vườn được vệ sinh, thu gom chất thải sạch, không có nước đọng.                                                                                                                                                                                                                      |                 | 2           |           |
| -   | Sân vườn được vệ sinh sạch sẽ, không có chất thải                                                                                                                                                                                                                                                           |                 | 1           |           |
| -   | Sân vườn không đọng nước, trơn trượt                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | 1           |           |
| 13  | Bố trí đủ thùng đựng chất thải tại sân vườn, khu vực hành lang chung                                                                                                                                                                                                                                        |                 | 2           |           |
| -   | CSYT bố trí đầy đủ thùng có lót túi, có nắp đậy, đúng màu sắc, biểu tượng chất thải theo quy định                                                                                                                                                                                                           |                 | 1           |           |
| -   | Chất thải được thu gom ít nhất ngày 1 lần và khi đầy, thùng được vệ sinh sạch sẽ                                                                                                                                                                                                                            |                 | 1           |           |
| 14  | Có thông báo/tờ rơi/bảng tin thông báo, tuyên truyền vận động mọi người cùng tham gia thực hiện CSYT xanh-sạch-đẹp                                                                                                                                                                                          |                 | 2           |           |

| STT        | Nội dung tiêu chí                                                                                                  |                 | Điểm tối đa | Điểm chấm |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-----------|
| <b>III</b> | <b>NỘI DUNG QUẢN LÝ CHẤT THẢI Y TẾ</b>                                                                             |                 | <b>25</b>   |           |
| 1          | Có đủ tủ, thùng đựng chất thải y tế theo quy định                                                                  |                 | 4           |           |
| -          | Số khoa/phòng đạt                                                                                                  | Dưới 50%        | 1           |           |
|            |                                                                                                                    | Từ 50% đến <70% | 2           |           |
|            |                                                                                                                    | Từ 70% đến <90% | 3           |           |
|            |                                                                                                                    | Từ 90-100%      | 4           |           |
| 2          | Phân loại đúng các loại chất thải y tế                                                                             |                 | 4           |           |
| -          | Số khoa/phòng đạt                                                                                                  | Dưới 50%        | 1           |           |
|            |                                                                                                                    | Từ 50% đến <70% | 2           |           |
|            |                                                                                                                    | Từ 70% đến <90% | 3           |           |
|            |                                                                                                                    | Từ 90-100%      | 4           |           |
| 3          | Có khu lưu giữ các loại chất thải y tế và thực hiện lưu giữ đúng quy định                                          |                 | 4           |           |
| -          | Có khu lưu giữ cho các loại chất thải y tế khác nhau theo đúng quy định; có biển báo và mã chất thải theo quy định |                 | 2           |           |
| -          | Trang bị đủ dụng cụ lưu chứa các loại chất thải y tế theo đúng quy định                                            |                 | 1           |           |
| -          | Lưu giữ các loại chất thải y tế theo đúng thời gian quy định                                                       |                 | 1           |           |
| 4          | Chất thải rắn y tế được thu gom, vận chuyển, xử lý theo đúng quy định                                              |                 | 4           |           |
| -          | Thu gom, vận chuyển chất thải y tế đúng quy định                                                                   |                 | 1           |           |
| -          | Xử lý chất thải y tế đúng quy định                                                                                 |                 | 3           |           |
| 5          | Quản lý chất thải tái chế đúng quy định                                                                            |                 | 4           |           |
| -          | Có quy định danh mục chất thải được tái chế                                                                        |                 | 0,5         |           |
| -          | Có hướng dẫn phân loại, thu gom chất thải tái chế tại khoa/phòng                                                   |                 | 0,5         |           |
| -          | Thực hiện quản lý chất thải tái chế đúng quy định                                                                  |                 |             |           |
|            | Số khoa/phòng đạt                                                                                                  | Dưới 50%        | 1           |           |
|            |                                                                                                                    | Từ 50% đến <80% | 2           |           |
|            |                                                                                                                    | Từ 80-100%      | 3           |           |
| 6          | Xử lý nước thải y tế đạt quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về môi trường                                                 |                 | 5           |           |
| -          | Hệ thống thu gom nước thải của CSYT kín, không có mùi hôi thối.                                                    |                 | 0,5         |           |
| -          | Nước thải được xử lý đạt tiêu chuẩn trước khi xả thải                                                              |                 | 4           |           |
| -          | Xét nghiệm nước thải y tế đủ theo định kỳ 4 lần/năm                                                                |                 | 0,5         |           |
| <b>IV</b>  | <b>NỘI DUNG ĐẸP</b>                                                                                                |                 | <b>15</b>   |           |
| 1          | Bố trí ghế ngồi thuận tiện cho khách hàng sử dụng dịch                                                             |                 |             |           |

| STT                                      | Nội dung tiêu chí                                                                                                                                                      | Điểm tối đa                               | Điểm chấm   |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------|
|                                          | vụ y tế. Phòng chờ có tranh ảnh, sách, báo, ấn phẩm truyền thông về chăm sóc, giữ gìn sức khỏe, vệ sinh môi trường                                                     | 3                                         |             |
| -                                        | Bố trí ghế ngồi, thuận tiện cho khách hàng sử dụng dịch vụ y tế.                                                                                                       | 1                                         |             |
| -                                        | Phòng chờ có tranh, ảnh, sách, báo, ấn phẩm truyền thông về chăm sóc sức khỏe, vệ sinh môi trường và được treo hoặc để ở giá, tủ gọn gàng ngăn nắp tại vị trí phù hợp. | 1                                         |             |
| -                                        | Phòng tiếp đón, phòng chờ phải thoáng gió, đủ sáng, tạo sự thoải mái cho khách hàng                                                                                    | 1                                         |             |
| 2                                        | Trần nhà, tường nhà, cửa, cổng, hành lang, cầu thang được định kỳ sơn hoặc quét vôi sạch đẹp.                                                                          | 2                                         |             |
| -                                        | Trần tường nhà được định kỳ sơn hoặc quét vôi phù hợp sạch đẹp, không rêu mốc, bụi bẩn.                                                                                | 0,5                                       |             |
| -                                        | Cửa cổng, hành lang, cầu thang được định kỳ sơn hoặc quét vôi                                                                                                          | 0,5                                       |             |
| -                                        | Thường xuyên kiểm tra theo dõi, bảo trì, khắc phục kịp thời trần nhà, tường nhà, cửa, cổng, hành lang, cầu thang khi có bong tróc, hỏng hóc.                           | 1                                         |             |
| 3                                        | Có khu vực để xe cho cán bộ y tế, khách hàng sử dụng dịch vụ y tế                                                                                                      | 2                                         |             |
| 4                                        | Các trang thiết bị trong khoa/phòng được sắp xếp khoa học, gọn gàng, ngăn nắp                                                                                          | 3                                         |             |
| -                                        | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                                                      | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%<br>Từ 80-100% | 1<br>2<br>3 |
| 5                                        | Cán bộ y tế mang trang phục theo đúng quy định                                                                                                                         | 3                                         |             |
| -                                        | Số khoa/phòng đạt                                                                                                                                                      | Dưới 50%<br>Từ 50% đến <80%<br>Từ 80-100% | 1<br>2<br>3 |
| 6                                        | Có treo băng rôn khẩu hiệu CSYT "Xanh, Sạch, Đẹp"                                                                                                                      | 2                                         |             |
| -                                        | Băng rôn rõ ràng, sạch, đẹp                                                                                                                                            | 1                                         |             |
| -                                        | Băng rôn được treo ở vị trí dễ quan sát                                                                                                                                | 1                                         |             |
| <b>V. NỘI DUNG VỀ TỔ CHỨC TRIỂN KHAI</b> |                                                                                                                                                                        | 5                                         |             |
| 1                                        | Có Quyết định kiện toàn Ban chỉ đạo của đơn vị, trong đó có bổ sung nhiệm vụ, thực hiện nội dung Kế hoạch CSYT xanh-sạch-đẹp                                           | 1                                         |             |

| STT                           | Nội dung tiêu chí                                                                                                                                                     | Điểm tối đa | Điểm chấm |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|
| -                             | Có Quyết định thành lập hoặc kiện toàn Ban chỉ đạo và có phân công trách nhiệm cụ thể cho từng thành viên                                                             | 0,5         |           |
| -                             | Có Kế hoạch triển khai CSYT xanh-sạch-đẹp được phê duyệt                                                                                                              | 0,5         |           |
| 2                             | Có tổ chức tập huấn cho toàn bộ cán bộ nhân viên triển khai Kế hoạch CSYT xanh-sạch-đẹp                                                                               | 1           |           |
| -                             | Có kế hoạch và tổ chức tập huấn cho 100% cán bộ, nhân viên y tế và đối tượng liên quan                                                                                | 0,5         |           |
| -                             | Có tài liệu tập huấn                                                                                                                                                  | 0,5         |           |
| 3                             | Có triển khai các hoạt động truyền thông thực hiện CSYT xanh-sạch-đẹp                                                                                                 | 1           |           |
| -                             | Có thông báo tới tất cả khoa/phòng về việc triển khai thực hiện cơ sở y tế xanh-sạch-đẹp. Có in ấn, tài liệu, tờ rơi, tranh ảnh liên quan đến nội dung xanh-sạch-đẹp" | 0,5         |           |
| -                             | Có phát động thi đua tới các khoa/phòng, có tổ chức hội thảo, hội nghị hoặc ngày hội xanh-sạch-đẹp                                                                    | 0,5         |           |
| 4                             | Có kiểm tra, giám sát, sơ kết, tổng kết, khen thưởng việc thực hiện kế hoạch CSYT xanh-sạch-đẹp                                                                       | 1           |           |
| -                             | Có tổ chức kiểm tra, giám sát thực hiện việc triển khai. Định kỳ kiểm điểm, rà soát và điều chỉnh kế hoạch;                                                           | 0,5         |           |
| -                             | Có thực hiện sơ kết 06 tháng/lần, tổng kết 1 năm/lần. Có khen thưởng tổ chức/hoặc cá nhân thực hiện tốt và có thành tích trong thực hiện cơ sở xanh-sạch-đẹp          | 0,5         |           |
| 5                             | Thực hiện quan trắc, giám sát môi trường theo quy định                                                                                                                | 1           |           |
| <b>VI. NỘI DUNG CỘNG ĐIỂM</b> |                                                                                                                                                                       | 5           |           |
| 1                             | Có sử dụng nguồn năng lượng tự nhiên: Sử dụng năng lượng mặt trời để đun nước                                                                                         | 1           |           |
| 2                             | Có tiết kiệm năng lượng                                                                                                                                               | 1           |           |
| -                             | Có quy định và thường xuyên kiểm tra thực hiện tiết kiệm điện, nước                                                                                                   | 0,5         |           |
| -                             | Sử dụng bóng đèn, các trang thiết bị tiết kiệm điện hoặc sử dụng ánh sáng trời hoặc thông gió tự nhiên                                                                | 0,5         |           |
| 3                             | Có giảm phát sinh chất thải                                                                                                                                           | 1           |           |
| -                             | Sử dụng thiết bị y tế điện tử để thay thế thiết bị y tế chứa thủy ngân (Nhiệt kế, huyết áp kế).                                                                       | 0,5         |           |
| -                             | Thay thế một số hóa chất nguy hại bằng các hóa chất không nguy hại thân thiện với môi trường                                                                          | 0,5         |           |
| 4                             | Có nhà vệ sinh, đường đi dành cho người khuyết tật                                                                                                                    | 1           |           |

| STT | Nội dung tiêu chí                                                                                     | Điểm<br>tối đa | Điểm<br>chấm |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
| -   | Xây dựng, lắp đặt các thiết bị vệ sinh phù hợp cho người già, người khuyết tật                        | 0,5            |              |
| -   | Đường đi, hành lang, cầu thang được thiết kế, lắp đặt thiết bị hỗ trợ cho người già, người khuyết tật | 0,5            |              |
| 5   | Thực hiện CSYT “Không khói thuốc lá”                                                                  | 1              |              |
| -   | Có quy định về việc thực hiện CSYT không khói thuốc; có biển cấm hút thuốc trong đơn vị               | 0,5            |              |
| -   | Có báo cáo việc thực hiện hoạt động kiểm tra, giám sát và xử lý các trường hợp vi phạm (nếu có)       | 0,5            |              |
|     | <b>TỔNG</b>                                                                                           | <b>100</b>     |              |