

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 Công văn số /BYT-TCCB ngày tháng 12 năm 2016))

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

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

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
7	co nội dung thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế	<i>Điểm tối đa nội dung này</i>	1			
II	TIÊU CHÍ VỀ SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH		70			
A	<i>Kết quả hài lòng của người bệnh về phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế</i>	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 (<i>hướng dẫn cách chấm điểm tại</i>
		Giao tiếp lịch sự, cử 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 cáu gắt, khó chịu với người bệnh, gia đình người bệnh	4			
		Ân 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 vôi vĩnh, gây khó khăn cho người bệnh/người nhà người bệnh	4			
Tổng điểm mục A			32			
B	<i>Kết quả hài lòng của người bệnh về thời gian khám chữa bệnh</i>	Ông/bà phải chờ đợi bao lâu để được khám bệnh? 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
		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? 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? phút			

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
		Ong/bà có hài lòng về thời gian chờ đợi nhận kết quả cận lâm sàng không?	4			<i>(hướng dẫn cách chấm điểm tại Mục V)</i>
		Tổng điểm mục B	13			
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 cận 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, canteen, 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 (com/cháo từ thiện, hỗ trợ viện phí cho bệnh nhân nghèo/bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn)	3			
		Tổng điểm mục C	15			
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 điểm
		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			
		Tổng điểm Mục D	10			
III		Điểm cộng	5			

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
1	BV có kế hoạch tổ chức truyền thông về đổi mới phong cách,	<i>Kế hoạch, phân công nhiệm vụ; đối tượng, nội dung truyền thông; có sự đánh giá kết quả (bằng chứng thể hiện)</i>	1			
2	BV thường xuyên tự kiểm tra	<i>Kế hoạch, phân công nhiệm vụ, lưu kết quả kiểm tra</i>	2			
3	Có nhiều biện pháp, sáng kiến hay, áp dụng hiệu quả; BV được nêu gương, khen thưởng	<i>Bằng chứng thể hiện (các biện pháp hay, phù hợp, bằng chứng về khen thưởng...)</i>	2			
IV	Điểm trừ		-5			
1	Không làm báo cáo về QĐ 2151 theo quy định	<i>Kiểm tra thực tế, tham khảo ý kiến cấp trên</i>	-1			
2	Phát hiện tình trạng vòi vĩnh, nhũng nhiễu CBYT	<i>Tham khảo các kênh thông tin: Người bệnh, nhân dân, báo chí phản ánh (bằng chứng cụ thể)</i>	-2			
3	Bệnh viện có đơn thư tố cáo của người bệnh, người dân	<i>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)</i>	-2			
V	THỐNG NHẤT CÁCH CHO ĐIỂM					
	<p><i>Phỏng 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 ít giường bệnh thì chỉ cần 10 người).</i></p> <p>Cách cho điểm tính như sau:</p>					

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
	<p><i>Nếu 100% người bệnh trả lời ở mức hài lòng thì sẽ đạt điểm tối đa với từng tiêu chí. 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 $5 \times 0,5 = 2,5$ điểm</i></p>					
TỔNG CỘNG		100				

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: Đạt <50 điểm