

UBND TỈNH BẮC GIANG
SỞ Y TẾ

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

Số: 878/SYT - TCCB

Bắc Giang, ngày 11 tháng 7 năm 2016

V/v sơ kết 01 năm thực hiện Quyết
định số 2151/QĐ-BYT, góp ý tiêu chí
chăm sóc

Kính gửi: Các đơn vị trong ngành.

Sở Y tế nhận được Công văn số 4047/BYT-TCCB ngày 01/7/2016 của Bộ Y tế về việc sơ kết 01 năm thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT, bình xét thi đua khen thưởng, góp ý tiêu chí chăm sóc, Sở Y tế hướng dẫn các đơn vị như sau:

1. Tổ chức sơ kết tại đơn vị nhằm đánh giá kết quả đạt được, những khó khăn, vướng mắc, những bài học kinh nghiệm trong triển khai kế hoạch “ Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, đề ra phương hướng nhiệm vụ trong thời gian tới, những kiến nghị đề xuất.

2. Tiến hành bình xét và đề xuất 01 cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc triển khai thực hiện Quyết định 2151/QĐ-BYT để Sở Y tế tổng hợp, xem xét, lựa chọn trình Bộ Y tế tặng Bằng khen với tiêu chí: Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao; thực hiện đầy đủ các nội dung trong Quyết định 2151/QĐ-BYT đạt hiệu quả cao; cải tiến quy trình khám, chữa bệnh theo Quyết định 1313/QĐ-BYT ngày 22 tháng 4 năm 2013 của Bộ Y tế; có sáng kiến cải tiến nổi bật trong việc thực hiện Quyết định 2151/QĐ-BYT được người bệnh và nhân dân đánh giá cao; không có đơn thư khiếu nại, tố cáo.

3. Lấy ý kiến góp ý vào dự thảo Tiêu chí chăm sóc, Phiếu phỏng vấn người bệnh, người nhà người bệnh (Theo mẫu gửi kèm).

Báo cáo sơ kết và góp ý các dự thảo gửi về Sở Y tế (Phòng TCCB) trước ngày **14/7/2016**, đồng thời gửi 01 bản điện tử vào đại chỉ mail: dungtc.sytb@gmail.com

Yêu cầu các đơn vị triển khai, thực hiện và báo cáo đúng thời gian quy định./.

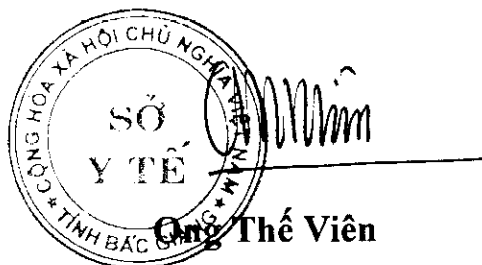
Nơi nhận:

- Lưu: TCCB, VT.

Bản điện tử:

- Như trên;
- Các đ/c LĐ Sở Y tế.

GIÁM ĐỐC



DỰ THẢO TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM
**Kết quả triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ
của cán bộ y tế" năm 2016**

TT	Tiêu chí chấm điểm	Điểm chuẩn	Tự chấm	Đoàn chấm	Ghi chú
I	Tiêu chí về công tác quản lý	35			
1	Thành lập, kiện toàn Ban Chỉ đạo (Quyết định thành lập, Bảng phân công nhiệm vụ các thành viên, Quy chế hoạt động, xây dựng Kế hoạch thực hiện, kinh phí thực hiện được phê duyệt). Kiểm tra: Thực tế sổ sách, văn bản lưu các nội dung trên, mỗi nội dung 01 điểm; không có không cho điểm; Kế hoạch chung chung, không cụ thể thì trừ 0,5 điểm	5			
2	Tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ y tế. Kiểm tra: Bản lưu Kế hoạch; Danh sách tập huấn có ký nhận; Nội dung bài giảng tập huấn; Giảng viên; bản thu hoạch cá nhân. Mỗi nội dung cho 01 điểm, không có không cho điểm.	5			
3	Nhiệm vụ công tác xã hội trong Bệnh viện; Thực hiện Trang phục Y tế Kiểm tra: QĐ thành lập bộ phận CTXH; Phân công nhiệm vụ; Kế hoạch triển khai thực hiện CTXH; Kế hoạch trang phục y tế; Thiết kế mẫu trang phục y tế	5			
4	Triển khai thực hiện "đường dây nóng", Hòm thư góp ý Kiểm tra: Quy định, quản lý đường dây nóng, hòm thư góp ý; Sổ ghi chép theo dõi; quan sát thực tế nếu có biển hiệu	5			

5	Tổ chức ký cam kết, thực hiện các nội dung cam kết đổi mới phong cách (Đối tượng, nội dung, thời gian ký cam kết): - Tổ chức ký cam kết: + Nhân viên ký cam kết với cán bộ quản lý khoa, phòng. + Cán bộ quản lý khoa, phòng với Giám đốc đơn vị. + Giám đốc đơn vị với Giám đốc Sở Y tế. Kiểm tra: 1. Nếu có đủ 03 bảng ký cam kết theo từng đối tượng, mỗi bảng cho 01 điểm. 2. Nếu có Kế hoạch tổ chức thực hiện cho 02 điểm (Bản Kế hoạch + TC Hội nghị ký cam kết)	5			
6	Xây dựng Quy chế thi đua, khen thưởng; Quy chế xử lý vi phạm Kiểm tra: Bản lưu các quy chế (Mỗi quy chế cho 2,5 điểm). Không có không cho điểm	5			
7	Thực hiện công tác thống kê, báo cáo theo quy định tại Quyết định 2151/QĐ-BYT Kiểm tra: Báo cáo lưu, tham khảo ý kiến cấp trên. Báo cáo không đúng thời gian quy định cho 1 điểm; không báo cáo trừ 5 điểm	5			
II	Tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh	60			
1	Người bệnh hài lòng về tinh thần, thái độ, ứng xử của cán bộ y tế	10			
2	Người bệnh hài lòng về phong cách của cán bộ y tế, không có tiêu cực trong bệnh viện	10			Tác phong, đi đứng, cử chỉ... của CBYT
3	Người bệnh hài lòng về cách đón tiếp người bệnh	10			
4	Người bệnh hài lòng về trang phục y tế	10			
5	Người bệnh hài lòng về hệ thống đường dây nóng	10			
6	Người bệnh hài lòng về hộp thư góp ý trong bệnh viện	5			
7	Người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất của bệnh viện	5			

III	Điểm cộng	5			
1	Bệnh viện có KẾ hoạch tổ chức công tác truyền thông riêng	2			
	Kiểm tra: Kế hoạch, phân công nhiệm vụ; đối tượng, nội dung truyền thông; có sự đánh giá kết quả (bằng chứng thể hiện)				
2	Bệnh viện thường xuyên tự kiểm tra	2			
	Kiểm tra: Kế hoạch, phân công nhiệm vụ, lưu kết quả kiểm tra				
3	Bệnh viện được nêu gương (tập thể, cá nhân) tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh	1			
	Kiểm tra: Bảng chứng thể hiện				
<i>Thống nhất cách chấm điểm mỗi tiêu chí như sau: Phỏng vấn ngẫu nhiên từ 10-20 người bệnh hoặc GD người bệnh. Nếu Người bệnh trả lời: Rất tốt: 10 điểm, Tốt: 8 điểm, Khá: 6,5 điểm, Trung bình: 5 điểm, Kém: 0 điểm. Đối với tiêu chí số 2, nếu người bệnh, người nhà người bệnh phản ánh tình trạng vòi vĩnh, sách nhiễu, tiêu cực trừ 10 điểm. Riêng đối với tiêu chí số 6 về hòm thư góp ý và tiêu chí số 7 về cơ sở vật chất của BV, cách cho điểm như sau: Trả lời: Rất tốt: 5, Khá: 4 điểm, Trung bình: 2,5, Kém: 0 điểm. Kết quả tổng điểm là số trung bình cộng điểm số của các đối tượng được phỏng vấn</i>					
TỔNG CỘNG		100			

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

Mức 1- Rất tốt: đạt mức điểm từ 90 - 100 điểm

Mức 2 - Tốt: đạt mức điểm từ 80 - 90 điểm

Mức 3 - Khá: đạt mức điểm từ 65 - < 80 điểm

Mức 4 - Trung bình: đạt mức điểm từ 50 - < 65 điểm

Mức 5 - Không đạt: đạt <50 điểm

PHIẾU PHÒNG VẤN NGƯỜI BỆNH, NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH

DỰ THẢO

Về việc thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”

I. THÔNG TIN CHUNG NGƯỜI ĐƯỢC PHÒNG VẤN

1. Tuổi
2. Giới :
3. Nghề nghiệp:
4. Địa chỉ:
5. Thời gian tiếp xúc bệnh viện (lần đầu, thường xuyên.):.....
6. Thời gian phỏng vấn:

II. NỘI DUNG PHÒNG VẤN (Tích dấu X vào ô tương ứng)

1. Ông (bà) nhận thấy tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ y tế tại đây như thế nào?

- Rất tốt	Tốt	Khá	Trung bình	Kém
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Ông (bà) có nhận xét đánh giá như thế nào về phong cách phục vụ của cán bộ y tế (đi đứng, tác phong, ánh mắt, nụ cười...) của cán bộ y tế trong bệnh viện?

- Rất tốt	Tốt	Khá	Trung bình	Kém
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Ông (bà) có nhận xét gì về cách đón tiếp người bệnh của bệnh viện?

- Rất tốt	Tốt	Khá	Trung bình	Kém
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Ông (bà) có nhận xét đánh giá như thế nào về trang phục của nhân viên y tế trong bệnh viện?

- Rất tốt (Tuyệt đẹp)	Tốt (Rất đẹp)	Khá (Đẹp)	Trung bình (Trung bình)	Kém (Xấu)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Ông (bà) có nhận xét đánh giá như thế nào về hệ thống đường dây nóng của bệnh viện?

- Rất tốt

Tốt

Khá

Trung bình

Kém

6. Ông (bà) có nhận xét đánh giá như thế nào về hệ thống hòm thư góp ý của bệnh viện?

- Rất tốt

Tốt

Khá

Trung bình

Kém

7. Ông (bà) có nhận xét đánh giá như thế nào cơ sở vật chất của bệnh viện?

- Rất tốt

Tốt

Khá

Trung bình

Kém

8. Kiến nghị, đề xuất

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Thông nhất cách cho điểm phỏng vấn như sau: Nếu Người bệnh trả lời: Rất tốt: 10 điểm, Tốt: 8 điểm, Khá: 6,5 điểm, Trung bình: 5 điểm, Kém: 0 điểm. Đối với tiêu chí số 2, nếu người bệnh, người nhà người bệnh phản ánh tình trạng vòi vĩnh, sách nhiễu, tiêu cực trừ 10 điểm. Riêng đối với tiêu chí số 6 về hòm thư góp ý và tiêu chí số 7 về cơ sở vật chất của BV, cách cho điểm như sau: Trả lời: Rất tốt: 5, Khá: 4 điểm, Trung bình: 2,5, Kém: 0 điểm. Kết quả tổng điểm là số trung bình cộng điểm số của các đối tượng được phỏng vấn