

BỘ Y TẾ

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

Số: **F349** /BYT-TCCB
V/v khẩn trương triển khai
Kế hoạch đo lường, đánh giá sự
hài lòng của người bệnh

Hà Nội, ngày **22** tháng **12** năm **2017**

Kính gửi:



- Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương,
- Các Bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế
- Các học viện, nhà trường trực thuộc Bộ Y tế

Tiếp tục triển khai Kế hoạch số 1333/KH-BYT ngày 11/12/2017 của Bộ Y tế đo lường, đánh giá sự hài lòng của người bệnh về phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế, cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp và chất lượng bệnh viện năm 2017,

Bộ Y tế đề nghị các bệnh viện trực thuộc Bộ, các bệnh viện trực thuộc học viện, nhà trường trực thuộc Bộ Y tế (xin được gọi chung là Bệnh viện tuyến Trung ương), các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa tuyến tỉnh khẩn trương tự chấm điểm theo Tiêu chí chấm điểm ban hành kèm Kế hoạch số 1333/KH-BYT và báo cáo kết quả về Bộ Y tế, Sở Y tế theo quy định. Trường hợp gửi trước thời gian quy định trong kế hoạch sẽ được ưu tiên khi xem xét khen thưởng, nếu gửi sau thời gian quy định sẽ bị trừ điểm.

Sau Hội nghị trực tuyến tập huấn hướng dẫn đánh giá sự hài lòng người bệnh, Bộ Y tế thống nhất một số nội dung:

1. Tiêu chí chấm điểm nội dung về công tác thống kê, báo cáo chung của bệnh viện và báo cáo theo Quyết định số 2151/QĐ-BYT cho điểm như sau: (1) Báo cáo đầy đủ, đúng thời gian quy định cho 1 điểm, (2) có báo cáo nhưng chậm thời gian quy định cho 0,5 điểm, (3) không làm báo cáo thì không cho điểm, đồng thời, trừ 1 điểm tại Phần điểm trừ.

2. Cỡ mẫu Phiếu trưng cầu ý kiến người bệnh/người nhà người bệnh theo quy định khoảng 390 người. Đối với các đơn vị có quy mô giường bệnh dưới 500 giường thì chọn 60 phiếu (40 phiếu cho người bệnh nội trú và 30 phiếu cho người bệnh ngoại trú).

3. Những đơn vị trước đây đã tự chấm điểm mà nội dung chấm có đầy đủ các tiêu chí theo bộ Tiêu chí mới ban hành, được Viện Chiến lược và Chính sách y tế đã đánh giá độc lập thì có thể sử dụng kết quả đó để báo cáo về Bộ Y tế.

Nhận được Công văn này, kính đề nghị Sở Y tế các tỉnh, thành phố, các bệnh viện tuyến Trung ương, các bệnh viện tuyến tỉnh khẩn trương triển khai thực hiện.

Trân trọng cảm ơn./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng;
- Thứ trưởng Nguyễn Việt Tiến;
- UBND các tỉnh/TP trực thuộc TW;
- Các Vụ/Cục/Tổng cục/VP Bộ/Th.tra Bộ;
- Công đoàn Y tế VN;
- Cổng thông tin điện tử BYT;
- Lưu: VT, TCCB.

**TL.BỘ TRƯỞNG
VỤ TRƯỞNG VỤ TỔ CHỨC CÁN BỘ**



Phạm Văn Tác

TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM

**Kết quả triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách thái độ phục vụ cán bộ y tế,
Xây dựng cơ sở y tế xanh, sạch đẹp, chất lượng bệnh viện hướng tới sự hài lòng của người bệnh"**

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 1333 /KH-BYT ngày 11 tháng 12 năm 2017)

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	1.1. Có QĐ thành lập, kiện toàn BCD ban hành từ đầu năm	0,5			
		1.2. KH hoạt động phê duyệt từ tháng 12 năm trước; có nội dung hoạt động chi tiết, KH thực hiện phù hợp đơn vị, phân chia thời gian tiến độ thực hiện cụ thể; Có mục tiêu cụ thể đo lường mức độ hoàn thành KH	0,75			
		1.3. Có dự trù kinh phí được phê duyệt/QĐ giao kinh phí	0,75			
		Tổng số điểm nội dung này	2			
2	Tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử	2.1. Kế hoạch tập huấn được phê duyệt	0,5			KT % số học viên tham gia (% theo KH): >90% cho 2 điểm; ≥70-90% cho 1,5 đ; ≥50-70% cho 1 đ; <50 cho 0,5 đ
		2.2. Danh sách học viên xác nhận tham gia	1			
		2.3. Tài liệu tập huấn (lưu)	0,5			
		2.4. Chuẩn bị giảng viên (giảng viên tại ĐV, giảng viên chuyên nghiệp)	0,5			
		2.5. Lưu giữ bản thu hoạch từng cá nhân	0,5			
		Tổng số điểm nội dung này	3			
3	Triển khai thực hiện "đường dây nóng", Hòm thư góp ý, Trang phục y tế	3.1. Đường dây nóng:	4			
		a) Quyết định thành lập Tổ trực đường dây nóng, bảng phân công lịch trực đường dây nóng cho các thành viên Tổ trực	1			
		b) Công khai Bảng thông báo số Tổng đài trực đường dây nóng ngành Y tế ở tất cả các vị trí công cộng có đông người qua lại	2			
		c) Sổ theo dõi tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh của người dân đến đường dây nóng; cập nhật kết quả xử lý trên phần mềm theo Quy chế 1933/QĐ-BYT ngày 19/5/2016 của Bộ Y tế	1			
		3.2. Hòm thư góp ý:	2			
		a) Lắp đặt, bố trí hòm thư góp ý theo quy định	1			

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
		b) Phân công nhiệm vụ quản lý, theo dõi hộp thư góp ý; xử lý thư góp ý	1			
		3.3. Trang phục y tế:	3			
		a) Xây dựng KH, triển khai thực hiện trang phục y tế theo quy định	1,5			
		b) NVYT mặc trang phục theo quy định hiện hành	1,5			
		Tổng số điểm nội dung này (3.1 + 3.2 + 3.3)	9			
4	Nhiệm vụ công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện	4.1. QĐ thành lập Phòng (bộ phận) CTXH; Phân công nhiệm vụ	1			
		4.2. KH triển khai thực hiện CTXH trong bệnh viện	1			
		4.3. Triển khai các nhiệm vụ của CTXH tại đơn vị.	1			
		Tổng số điểm nội dung này	3			
5	Tổ chức ký cam kết, thực hiện	5.1. Xây dựng kế hoạch, tổ chức ký cam kết, lưu giữ đầy đủ bản cam kết	1			Nếu đã cam kết thực hiện từ năm trước, sẽ kiểm tra các bản lưu.
		5.2. Theo dõi, đánh giá kết quả cam kết	1			
		Tổng số điểm nội dung này	2			
6	Xây dựng Quy chế thi đua, khen thưởng; Quy chế xử lý vi phạm	6.1. Xây dựng, ban hành, thực hiện Quy chế thi đua, khen thưởng thực hiện có hiệu quả	2,5			
		6.2. Xây dựng, ban hành, thực hiện Quy chế xử lý vi phạm thực hiện có hiệu quả	2,5			
		Tổng số điểm nội dung này	5			
7	Công tác thống kê, báo cáo chung của BV, báo cáo thực hiện QĐ 2151	7.1. Báo cáo đầy đủ, đúng thời gian	1			
		7.2. Có Báo cáo nhưng chậm thời gian quy định	0,5			
		Điểm tối đa nội dung này	1			
II	TIÊU CHÍ SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH		70			
1	Về khả năng tiếp cận	1.1. Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn/hướng dẫn của NVYT đến các tòa nhà, khoa, phòng, buồng bệnh rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	2			
		1.2. Thông báo rõ ràng về thời gian khám bệnh/thời gian cung cấp dịch vụ cận lâm sàng/thời gian người thân được vào thăm người bệnh.	2			
		1.3. NB/người nhà NB có thể gọi, hỏi NVYT dễ dàng, kịp thời khi có nhu cầu cần hỗ trợ	2			
		Tổng số điểm nội dung này	6			

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
2	Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính	2.1. Quy trình thủ tục khám bệnh, xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu, nhập viện được thông báo công khai/hướng dẫn rõ ràng, thuận tiện	3			
		2.2. Được thông báo rõ ràng, đầy đủ về nội quy, quy chế khi khám bệnh/nằm viện	3			
		2.3. Được giải thích rõ ràng, đầy đủ về tình trạng bệnh tật, phương pháp điều trị, dự kiến thời gian điều trị và tiên lượng về diễn tiến của bệnh tật.	3			
		2.4. Được tư vấn, giải thích rõ ràng, đầy đủ về sự cần thiết, giá dịch vụ trước khi được chỉ định thực hiện các xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu, thăm dò chức năng, ...	3			
		2.5. Giá dịch vụ y tế được niêm yết/ thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc/nghe, dễ hiểu	1,5			
		2.6. Được thông báo công khai và cập nhật thường xuyên về danh mục thuốc được chỉ định, chi phí sử dụng thuốc, chi phí sử dụng các dịch vụ y tế và chi phí giường nằm.	1,5			
		Tổng số điểm nội dung này	15			
3	Nhận xét về cơ sở vật chất & phương tiện phục vụ người bệnh	3.1. Hành lang, lối đi băng phẳng, không trơn trượt, không đọng nước, đi lại dễ dàng	2			
		3.2. Bố trí đầy đủ ghế ngồi chờ cho NB/người nhà NB tại khu vực Khám bệnh/Xét nghiệm, siêu âm, chụp chiếu,.../Buồng bệnh	2			
		3.3. Có tài liệu truyền thông về CSSK được niêm yết/trình chiếu tại các khu vực/phòng chờ	1			
		3.4. Khu vực khám bệnh/Xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu,.../Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có thiết bị điều chỉnh nhiệt độ thích hợp (quạt máy, điều hòa,...)	1			
		3.5. Giường bệnh đầy đủ, mỗi người 1 giường bệnh chắc chắn, an toàn	1			
		3.6. Được cung cấp quần áo, ga gối đầy đủ, sạch sẽ	1			
		3.7. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, sử dụng thuận tiện, có sẵn giấy vệ sinh, xà phòng rửa tay	2			
		3.8. Được cung cấp đầy đủ nước uống, nước sinh hoạt nóng/lạnh	1,5			
		3.9. Phòng bệnh có rèm che, vách ngăn hoặc phòng riêng đảm bảo riêng tư khi thay quần áo, khi bác sỹ thăm khám, khi vệ sinh cá nhân	0,5			

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
		3.10. Căng tin của CSYT phục vụ giá cả hợp lý, chất lượng hàng hóa tốt	0,5			
		3.11. Môi trường, quang cảnh CSYT xanh,	2,5			
		3.12. Môi trường CSYT sạch	2,5			
		3.13. Quang cảnh CSYT đẹp	2,5			
		Tổng số điểm nội dung này	20			
4	Về thái độ ứng xử	4.1. NVYT (Bác sỹ, điều dưỡng, ...) có cử chỉ, lời nói phù hợp, rõ ràng; thái độ đúng mực	2			
		4.2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, nhân viên HC, kế toán...) có lời nói, cử chỉ, thái độ giao tiếp đúng mực	2			
		4.3. Được nhân viên của CSYT tôn trọng, đối xử công bằng và quan tâm giúp đỡ	2			
		4.4. NVYT xử lý công việc thành thạo, đáp ứng kịp thời nhu cầu của NB	2			
		4.5. Được bác sỹ thăm khám, động viên	2			
		4.6. Được tư vấn sử dụng thuốc, chế độ ăn, chế độ vận động và dự phòng bệnh tật...	2			
		4.7. Nhân viên của CSYT không gợi ý, vòi vĩnh quà biếu, gây khó khăn cho NB/người nhà NB	1,5			
		4.8. Trang phục của nhân viên trong CSYT gọn gàng, sạch đẹp, không nhàu nát, đeo biển tên đầy đủ	1,5			
				Tổng số điểm nội dung này	15	
5	Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ	5.1. Thời gian chờ đợi đến lượt khám bệnh	2			
		5.2. Thời gian được bác sỹ khám bệnh	1,5			
		5.3. Thời gian chờ được cung cấp dịch vụ và nhận kết quả xét nghiệm, siêu âm và chụp chiếu	2			
		5.4. Được cấp phát & hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, đảm bảo chất lượng	1,5			
		5.5. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, đáp ứng được theo nguyện vọng NB	1,5			
		5.6. Kết quả điều trị như mong đợi của NB	1,5			
		5.7. Chất lượng điều trị đảm bảo	1			

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
		5.8. Mức độ tín nhiệm đối với CSYT	1			
		Tổng số điểm nội dung này	12			
6	Nhận xét về chi phí khám bệnh, chữa bệnh	6.1. Số tiền đồng chi trả phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh	0,5			
		6.2. Số tiền chi trả cho sử dụng thuốc và dịch vụ y tế ngoài danh mục thanh toán của bảo hiểm y tế phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh	0,5			
		6.3. Chi trả phí dịch vụ y tế, tiền thuốc theo hình thức thanh toán trực tiếp phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh.	1			
		Tổng điểm nội dung này	2			
	<p>Hướng dẫn chấm điểm nội dung II. "Các Tiêu chí được đo lường về sự hài lòng của người bệnh": Phỏng vấn ngẫu nhiên người bệnh hoặc người nhà người bệnh có trải nghiệm trong sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại cơ sở. Nếu là bệnh nhân nội trú phải có thời gian nằm viện tối thiểu là 3 ngày. Số lượng người bệnh/người nhà người bệnh được phỏng vấn cần bảo đảm tính ngẫu nhiên, khách quan, đủ cỡ mẫu theo quy định.</p> <p>Cách cho điểm tính như sau: Nếu 100% số người bệnh/người nhà người bệnh được phỏng vấn có nhận xét tốt ("dễ dàng; " rõ ràng"; "đáp ứng tốt"; "tốt"; "hài lòng") thì sẽ đạt điểm tối đa của từng mục. Nếu không đạt 100% thì số điểm của từng mục sẽ được tính bằng cách lấy tỷ lệ người bệnh/người nhà NB có nhận xét tốt ("dễ dàng; " rõ ràng"; "đáp ứng tốt"; "tốt"; "hài lòng") X số điểm tối đa được phân bổ cho từng mục. Ví dụ: Tỷ lệ người bệnh trả lời "Tốt" tiêu chí "• Được nhân viên của CSYT tôn trọng, đối xử công bằng và quan tâm giúp đỡ" đạt 80% thì số điểm sẽ là 2*0,8= 1,6 điểm</p>					
III	ĐIỂM CỘNG		5			
1	BV có kế hoạch tổ chức truyền thông về đổi mới phong cách, thái độ riêng	1.1. 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	1.2. 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	1.3. Bằng chứng thể hiện (tổ chức các đội "tiếp sức người bệnh" hoặc có các biện pháp hay, phù hợp, có bằng chứng về khen thưởng...)	2			
IV	ĐIỂM TRỪ		-5			
1	Không làm báo cáo về QĐ 2151 theo quy định	1.1. Kiểm tra thực tế, tham khảo ý kiến cấp trên	-1			
2	Phát hiện tình trạng vòi vĩnh, những nhiễu CRVT	1.2. Tham khảo các kênh thông tin: Người bệnh, nhân dân, báo chí phản ánh (bằng chứng cụ thể)	-2			
3	Bệnh viện có đơn thư tố cáo của người bệnh, người dân	1.3. 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			
TỔNG CỘNG		100				
V.	KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, PHÂN LOẠI					
<p>Mức 1- Đạt điểm từ >90 - 100 điểm (Xuất sắc)</p> <p>Mức 2 - Đạt điểm từ >80 - 90 điểm</p> <p>Mức 3 - Đạt điểm từ > 70 - 80 điểm</p> <p>Mức 4 - Đạt từ > 60 - 70 điểm</p> <p>Mức 5 - Đạt từ 50 - 60 điểm</p> <p>Không đạt: Được <50 điểm</p>						