

**QUYẾT ĐỊNH**

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”

SỞ Y TẾ TỈNH KHÁNH HÒA

**ĐẾN** Số: **12.236**  
Ngày: **08.11.16**

Chuyên: .....

**BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ**

Căn cứ Nghị định số 63/2012/NĐ-CP ngày 31 tháng 8 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Căn cứ Quyết định số 1640/QĐ-BYT ngày 05 tháng 5 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc thành lập Ban Chỉ đạo tổ chức thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”;

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế phê duyệt Kế hoạch “Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”;

Căn cứ Quyết định số 4959/QĐ-BYT ngày 20 tháng 11 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc thành lập 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”;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ - Bộ Y tế,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** 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” tại các cơ sở khám, chữa bệnh trong ngành Y tế như sau:

**Đoàn 1:** Kiểm tra các cơ sở khám, chữa bệnh trực thuộc Bộ Y tế (thuộc thẩm quyền theo dõi của Thứ trưởng Nguyễn Việt Tiến quy định tại Quyết định số 1518/QĐ-BYT ngày 06 tháng 5 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế và Thông báo số 392/TB-BYT ngày 22 tháng 4 năm 2016 về việc phân công bổ sung công việc của các Thứ trưởng Bộ Y tế) và các cơ sở khám, chữa bệnh trực thuộc 5 Sở

Y tế khu vực Đông Nam Bộ (Tây Ninh, Bình Phước, Bình Dương, Đồng Nai, Bà Rịa - Vũng Tàu) và 13 Sở Y tế vùng đồng bằng sông Cửu Long (Long An, Bến Tre, Tiền Giang, Đồng Tháp, Kiên Giang, An Giang, Vĩnh Long, Trà Vinh, Cần Thơ, Hậu Giang, Sóc Trăng, Bạc Liêu, Cà Mau).

1. Ông Nguyễn Viết Tiến, Thứ trưởng Bộ Y tế, Trưởng đoàn.
2. Ông Nguyễn Xuân Trường, Chánh Văn phòng Bộ Y tế, Phó trưởng đoàn.
3. Ông Nguyễn Trọng Khoa, Phó Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Phó trưởng đoàn.
4. Ông Vũ Mạnh Cường, Phó Vụ trưởng Vụ Truyền thông và Thi đua khen thưởng, Phó trưởng đoàn.
5. Ông Giang Hán Minh, Phó Chánh Thanh tra Bộ Y tế, Phó trưởng đoàn.
6. Bà Trần Thị Vân Ngọc, Phó Chánh Văn phòng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Thư ký.
7. Ông Hoàng Anh Tuấn, Chuyên viên Vụ Sức khỏe Bà Mẹ - Trẻ em, Thành viên.
8. Ông Nguyễn Văn Trung, Thanh tra viên, Thanh tra Bộ Y tế, Thành viên.
9. Ông Hoàng Xuân Thảo, Trưởng ban Chính sách pháp luật, Công đoàn Y tế Việt Nam, Thành viên.
10. Cán bộ Viện Chiến lược và Chính sách y tế, thành viên.

**Đoàn 2:** Kiểm tra các cơ sở khám, chữa bệnh trực thuộc 5 Sở Y tế khu vực Tây Nguyên (Kon Tum, Gia Lai, Đắk Lắk, Đắk Nông, Lâm Đồng).

1. Ông Nguyễn Thanh Long, Thứ trưởng Bộ Y tế, Trưởng đoàn.
2. Ông Nguyễn Đình Anh, Vụ trưởng Vụ Truyền thông và Thi đua khen thưởng, Phó trưởng đoàn.
3. Ông Nguyễn Văn Quyền, Phó Chủ tịch Công đoàn Y tế Việt Nam, Phó trưởng đoàn.
4. Ông Cao Hưng Thái, Phó Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Phó trưởng đoàn.
5. Bà Nguyễn Kim Anh, Phó trưởng phòng Tổng hợp Văn phòng Bộ Y tế, Thư ký.
6. Ông Nguyễn Xuân Chiến, Chuyên viên chính, Vụ Tổ chức cán bộ, Thành viên.
7. Bà Trần Thị Thu Nguyệt, Chuyên viên Vụ Truyền thông và Thi đua khen thưởng, Thành viên.
8. Ông Hoàng Hải, Chuyên viên, Thanh tra Bộ Y tế, Thành viên.

9. Cán bộ Viện Chiến lược và Chính sách y tế, thành viên

**Đoàn 3:** Kiểm tra các cơ sở khám, chữa bệnh của đơn vị trực thuộc Bộ Y tế (thuộc thẩm quyền theo dõi của Thứ trưởng Lê Quang Cường quy định tại Quyết định số 1518/QĐ-BYT ngày 06 tháng 5 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế và Thông báo số 392/TB-BYT ngày 22 tháng 4 năm 2016 về việc phân công bổ sung công việc của các Thứ trưởng Bộ Y tế) và các cơ sở khám, chữa bệnh trực thuộc 6 Sở Y tế vùng Bắc Trung Bộ (Thanh Hóa, Nghệ An, Hà Tĩnh, Quảng Bình, Quảng Trị, Thừa Thiên Huế) và 8 Sở Y tế vùng duyên hải Nam Trung Bộ (Đà Nẵng, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Bình Định, Phú Yên, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Bình Thuận).

1. Ông Lê Quang Cường, Thứ trưởng Bộ Y tế, Trưởng đoàn.
2. Bà Đào Thị Ngọc Dung, Phó Chủ tịch Công Đoàn Y tế Việt Nam, Phó trưởng đoàn.
3. Ông Trần Viết Hùng, Phó Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Phó trưởng đoàn.
3. Bà Phạm Thanh Bình, Phó Chánh Văn phòng Bộ Y tế, Phó trưởng đoàn.
4. Ông Lê Văn Trụ, Chuyên viên Phòng Nghiệp vụ Y và Dược bệnh viện, Cục Quản lý khám, chữa bệnh, Thư ký.
5. Bà Hồ Nguyệt Anh, Chuyên viên Vụ Tổ chức cán bộ, Thành viên.
6. Bà Nguyễn Thị Hồng Quyên, Phó trưởng phòng Quản lý Y cổ truyền, Cục Quản lý Y - Dược cổ truyền, Thành viên.
7. Ông Vũ Duy Thức, Phó trưởng phòng Tiếp dân và Xử lý, giải quyết đơn thư, Thanh tra Bộ Y tế, Thành viên.
8. Ông Phan Công Chiến, Phó trưởng Đại diện Văn phòng Bộ Y tế tại Thành phố Hồ Chí Minh, Thành viên.
9. Cán bộ Viện Chiến lược và Chính sách y tế, Thành viên.

**Đoàn 4:** Kiểm tra các cơ sở khám, chữa bệnh trực thuộc 15 Sở Y tế khu vực Tây Bắc (Lai Châu, Điện Biên, Sơn La, Hòa Bình, Cao Bằng, Lạng Sơn, Bắc Giang, Thái Nguyên, Bắc Kạn, Hà Giang, Tuyên Quang, Phú Thọ, Lào Cai, Yên Bái, Quảng Ninh).

1. Ông Phạm Lê Tuấn, Thứ trưởng Bộ Y tế, Trưởng đoàn.
3. Ông Nguyễn Hồng Sơn, Phó Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Phó trưởng đoàn.
4. Ông Hoàng Văn Thành, Phó Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Phó trưởng đoàn.
5. Bà Hoàng Thị Thơm, Phó Vụ trưởng Vụ Truyền thông và Thi đua khen thưởng, Phó trưởng đoàn.

6. Ông Nguyễn Anh Sơn, Phó trưởng phòng Tổng hợp, Văn phòng Bộ Y tế, Thư ký.

7. Bà Nguyễn Lan Hương, Chuyên viên chính Vụ Tổ chức cán bộ, Thành viên.

8. Bà Hoàng Thị Khánh Phương, Chuyên viên Vụ Truyền thông và Thi đua khen thưởng, Thành viên.

9. Bà Lê Hải Nguyên, Thanh tra viên Thanh tra Bộ Y tế, Thành viên.

10. Cán bộ Viện Chiến lược và Chính sách y tế, Thành viên.

**Đoàn 5:** Kiểm tra các cơ sở khám, chữa bệnh thuộc 9 Sở Y tế khu vực đồng bằng sông Hồng (Hải Phòng, Bắc Ninh, Hải Dương, Hưng Yên, Ninh Bình, Thái Bình, Hà Nam, Nam Định, Vĩnh Phúc).

1. Bà Trần Thị Bích Hằng, Chủ tịch Công đoàn Y tế Việt Nam, Trưởng đoàn.

2. Ông Vũ Sỹ Vân, Phó Chánh Thanh tra Bộ Y tế, Phó trưởng đoàn.

3. Ông Đặng Hồng Nam, Phó Vụ trưởng Vụ Bảo hiểm Y tế, Phó trưởng đoàn.

4. Ông Võ Thành Đông, Hàm Vụ trưởng, Phó Chánh Văn phòng Bộ, Phó trưởng đoàn.

5. Bà Hà Kim Phượng, Chuyên viên phòng Điều dưỡng Tiết chế, Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Thư ký.

6. Ông Nguyễn Hải Hà, Chuyên viên phòng Tổng hợp, Văn phòng Bộ Y tế, Thành viên.

7. Ông Lê Ngọc Hoàng, Chuyên viên chính Vụ Tổ chức cán bộ, Thành viên.

8. Bà Phạm Thị Hằng, Chuyên viên Vụ Truyền thông và Thi đua khen thưởng, Thành viên.

9. Cán bộ Viện Chiến lược và Chính sách y tế, Thành viên.

**Đoàn 6:** Kiểm tra các cơ sở khám, chữa bệnh trực thuộc Sở Y tế Hà Nội.

1. Ông Nguyễn Khắc Hiền, Giám đốc Sở Y tế Hà Nội, Trưởng đoàn.

2. Ông Trịnh Huy Toàn, Chủ tịch Công đoàn ngành Y tế Hà Nội, Phó trưởng đoàn.

3. Ông Nguyễn Việt Cường, Chánh Thanh tra Sở Y tế Hà Nội, Thành viên.

4. Ông Vũ Cao Cương, Phó trưởng phòng Nghiệp vụ Y, Sở Y tế Hà Nội, Thành viên.

5. Ông Hà Giang Nam, Phó trưởng phòng Tổ chức cán bộ, Sở Y tế Hà Nội, Thư ký.

6. Bà Nguyễn Thị Hồng Yến, Trưởng phòng Chỉ đạo tuyến, Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Thành viên.

7. Ông Dương Tiến Thành, chuyên viên Vụ Tổ chức cán bộ, Thành viên.

8. Các thành viên khác do Trưởng đoàn trực tiếp điều động.

**Đoàn 7:** Kiểm tra các cơ sở khám, chữa bệnh trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, trực thuộc Sở Y tế và Ủy ban nhân dân các cấp.

1. Ông Nguyễn Tấn Bình, Giám đốc Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, Trưởng đoàn.

2. Ông Tăng Chí Thượng, Phó Giám đốc Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, Phó đoàn.

3. Bà Lê Thị Mỹ Châu, Chủ tịch Công đoàn Ngành Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, Thành viên.

4. Bà Nguyễn Thị Thu Hà, Trưởng phòng Tổ chức cán bộ Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, Thành viên.

5. Bà Trần Thị Thanh Loan, Phó Chánh Thanh tra Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, Thành viên.

6. Ông Nguyễn Hoàng Vỹ, Chuyên viên phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, Thành viên.

7. Ông Nguyễn Võ Hoàng Sơn, Chuyên viên phòng Tổ chức cán bộ Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, Thư ký.

8. Ông Nguyễn Duy Long, Bí thư Đoàn Thanh niên Ngành Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, Thành viên.

9. Bà Nguyễn Thị Tuyết Trinh, Trưởng phòng Điều dưỡng Bệnh viện Nhân dân 115 Thành phố Hồ Chí Minh, Thành viên.

10. Ông Trần Hữu Phúc, Phó Trưởng phòng Tổ chức cán bộ Bệnh viện Từ Dũ, Thành viên.

11. Ông Trần Việt Hồng, Phó Giám đốc Bệnh viện Nhân dân Gia Định, Thành viên.

12. Ông Nguyễn Duy Tiên, Chủ tịch Công đoàn Bệnh viện Nhi đồng 1, Thành viên.

13. Bà Lê Thị Thanh Nguyên, Trưởng phòng Tổ chức cán bộ Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình Thành phố Hồ Chí Minh, Thành viên.

14. Bà Trần Lâm Lan Hương, Giám đốc Trung tâm Truyền thông Giáo dục Sức khỏe Thành phố Hồ Chí Minh, Thành viên.

15. Ông Võ Hùng, Chuyên viên chính Vụ Tổ chức cán bộ, Thành viên.

16. Ông Nguyễn Đức Thắng, Chuyên viên phòng Quản lý chất lượng, Cục Quản lý khám chữa bệnh, Thành viên.

**Đoàn 8:** Kiểm tra đột xuất các cơ sở khám chữa bệnh trên toàn quốc theo kiến nghị, phản ánh trực tiếp, gián tiếp của công dân qua “đường dây nóng”, hòm thư góp ý, các kênh thông tin đại chúng.

1. Ông Phạm Văn Tác, Ủy viên Ban Cán sự Đảng, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Trưởng đoàn.

2. Ông Nguyễn Tuấn Hưng, Phó Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Phó trưởng đoàn.

3. Ông Đỗ Văn Thái, Phó trưởng ban Bảo vệ chính trị nội bộ, Hàm Phó Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Thư ký.

4. Ông Đỗ Văn Hòa, Trưởng phòng Thanh tra Khám chữa bệnh và Bảo hiểm Y tế, Thanh tra Bộ Y tế, Thành viên.

5. Ông Nguyễn Xuân Sơn, Chuyên viên chính Vụ Tổ chức cán bộ, Thành viên.

6. Bà Phạm Thị Thanh Thủy, Chánh Văn phòng Công đoàn Y tế Việt Nam, Thành viên.

7. Ông Hồ Thanh Tùng, Chuyên viên Vụ Tổ chức cán bộ, Thành viên.

8. Ông Đào Văn Sinh, Chuyên viên Đại diện Văn phòng Bộ Y tế tại Thành phố Hồ Chí Minh, thành viên.

9. Cán bộ Viện Chiến lược và Chính sách y tế, thành viên.

## **Điều 2. Nhiệm vụ của các Đoàn kiểm tra:**

1. Xây dựng Kế hoạch, tổ chức kiểm tra các cơ sở khám chữa bệnh được phân công, tổng hợp kết quả kiểm tra, báo cáo Bộ trưởng Bộ Y tế trước ngày 30/01/2017.

- Thời gian kiểm tra từ tháng 11/2016.

2. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên trong Đoàn kiểm tra.

3. Nội dung kiểm tra theo Tiêu chí chấm điểm kết quả thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế phê duyệt Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và Phiếu phỏng vấn người bệnh/người nhà người bệnh ban hành kèm theo Quyết định này.

**Điều 3.** Kinh phí phục vụ cho Đoàn kiểm tra do cơ quan cử công chức chi trả theo quy định hiện hành.

**Điều 4.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành; các đoàn kiểm tra tự giải thể sau khi hoàn thành nhiệm vụ.

**Điều 5.** Các ông, bà: Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Cục trưởng Cục quản lý Khám, chữa bệnh, Vụ trưởng các Vụ, Cục trưởng các Cục thuộc Bộ Y tế, Thủ trưởng các đơn vị liên quan và các ông bà có tên thuộc các đoàn kiểm tra tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / . *th*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 5;
- Ban Tuyên giáo TW;
- Văn phòng Chính Phủ;
- Bộ Nội vụ;
- UBND các tỉnh/TP trực thuộc TW;
- Sở Y tế các tỉnh/TP trực thuộc TW;
- Lưu: VT, TCCB

BỘ TRƯỞNG *th*



Nguyễn Thị Kim Tiến

**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: QĐ-BYT ngày tháng 11 năm 2016)

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
<b>I.</b>		<b>CÔNG TÁC TRIỂN KHAI</b>	<b>30</b>			
<b>1</b>	<b>Hoạt động của Ban Chỉ đạo</b>	<i>Có QĐ thành lập BCĐ 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 cụ thể triển khai</i>	1			
		<i>Có mục tiêu cụ thể đo lường mức độ hoàn thành kế hoạch</i>	0,5			
		<i>Có dự trù kinh phí được phê duyệt/QĐ giao KP</i>	0,5			
		<b>Tổng số điểm nội dung này</b>	<b>3</b>			
<b>2</b>	<b>Tập huấn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử</b>	<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>Học viên ký 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 Bản thu hoạch từng cá nhân</i>	0,5			
		<b>Tổng số điểm nội dung này</b>	<b>5</b>			
<b>3</b>	<b>Nhiệm vụ công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện; Thực hiện Trang phục Y tế</b>	<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			
		<b>Tổng số điểm nội dung này</b>	<b>5</b>			

*Đạt*

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; Biểu hiệu hòm thư góp ý theo quy định	1			
		Số theo dõi, báo cáo KQ HD 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			
		<b>Tổng số điểm nội dung này</b>	<b>5</b>			
5	Tổ chức ký cam kết, thực hiện các nội dung cam kết	Xây dựng kế hoạch tổ chức ký cam kết	0,5			
		Tổ chức HN quán triệt nội dung cam kết; tổ chức ký cam kết 2-3	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, Trường khoa, của bệnh viện.....	0,5			
		Theo dõi, đánh giá kết quả cam kết	2			
		<b>Tổng số điểm nội dung này</b>	<b>5</b>			
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	2			
		Xây dựng, ban hành, thực hiện Quy chế xử lý vi phạm thực hiện có hiệu quả	2			
		<b>Tổng số điểm nội dung này</b>	<b>4</b>			
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	2			
		Có BC nhưng chậm thời gian quy định	1			
		<b>Điểm tối đa nội dung này</b>	<b>3</b>			

*Tal*

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
II	<b>TIÊU CHÍ VỀ SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH</b>		70			
A	<b>Kết quả hài lòng của người bệnh về phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế</b>	<i>Trang phục đúng quy định, gọn gàng, sạch đẹp, không nhàu nát, đeo biển tên đầy đủ</i>	5			Đây là điểm tối đa cho mỗi tiêu chí. Kết quả số điểm cụ thể sẽ phụ thuộc vào kết quả số % người được phỏng vấn nhân với số điểm tối đa (hướng dẫn cách chấm điểm tại Mục V)
		<i>Giao tiếp lịch sự, cử chỉ, lời nói phù hợp, rõ ràng</i>	5			
		<i>Tác phong nghiêm túc nhưng thân thiết, dễ gần</i>	5			
		<i>Đón tiếp niềm nở, thân mật; không câu gắt, khó chịu với người bệnh, gia đình người bệnh</i>	5			
		<i>Khám bệnh và hướng dẫn chi tiết, cẩn thận về cách phòng và điều trị bệnh</i>	5			
		<i>Đáp ứng kịp thời nhu cầu KCB của NB</i>	5			
		<i>Tôn trọng người bệnh/người nhà người bệnh</i>	5			
		<i>Không có hành vi vòi vĩnh, gây khó khăn cho người bệnh/người nhà NB</i>	5			
		<b>Tổng điểm Mục A</b>	<b>40</b>			
B	<b>Kết quả hài lòng của người bệnh các hoạt động hỗ trợ người bệnh/người nhà người bệnh trong quá trình khám chữa bệnh</b>	<i>Hướng dẫn của CBYT (từ bảo vệ, trông xe...) về các thủ tục cần thiết trong quy trình KCB</i>	5			Đây là điểm tối đa cho mỗi tiêu chí. Kết quả số điểm cụ thể sẽ phụ thuộc vào kết quả số % người được phỏng vấn nhân với số điểm tối đa (hướng dẫn cách chấm điểm tại Mục V)
		<i>HD và hỗ trợ tiếp cận với các khu vực cung cấp dịch vụ (khu khám bệnh, khu cận lâm sàng, khu cấp phát thuốc, khu vực thanh toán...) trong KCB</i>	5			
		<i>Hướng dẫn, kết nối với các dịch vụ xã hội trong bệnh viện (nước uống, canteen, giặt là, xe cứu thương...)</i>	4			
		<i>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)</i>	3			
		<i>Hướng dẫn kết nối với các hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn (cơm/cháo từ thiện, hỗ trợ...)</i>	3			
		<b>Tổng điểm Mục B</b>	<b>20</b>			

*Val*

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 tiếp nhận và phân hồi ý kiến góp ý của người bệnh và người nhà người bệnh	Hài lòng với 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 kết quả số % người được phỏng vấn nhân với số điểm tối đa (hướng dẫn cách chấm điểm tại Mục V)
		Hài lòng với kết quả phân 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 C	10			
III	<b>Điểm cộng</b>		5			
1	BV có kế hoạch tổ chức truyền thông về đổi mới phong cách, thái độ riêng	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			
3	Có nhiều biện pháp, sáng kiến hay, áp dụng hiệu quả; BV được nêu gương, khen thưởng	Bằng chứng thể hiện (các biện pháp hay, phù hợp, bằng 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 vôi vỉnh, những nhiễu CBYT	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	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			

*Tal*

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
V	THÔNG NHẤT CÁCH CHO ĐIỂM					
	<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 ít giường bệnh thì chỉ cần 10 người).</p> <p>Cách cho điểm tình như sau:</p> <p>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 <math>5 \times 0,5 = 2,5</math> điểm</p>					
	<b>TỔNG CỘNG</b>	<b>100</b>				

*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

*Tal*

**PHIẾU PHÒNG VẤN NGƯỜI BỆNH/NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: QĐ-BYT ngày tháng 11 năm 2016)

Chào ông/bà, chúng tôi là cán bộ của Bộ Y tế. Bộ Y tế tiến hành cuộc khảo sát tìm hiểu ý kiến của ông/bà về dịch vụ tại cơ sở y tế nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh, gia tăng sự hài lòng của người bệnh. Những ý kiến quý giá của ông/bà sẽ giúp các cơ sở y tế ngày càng hoàn thiện. Bộ Y tế bảo đảm giữ bí mật thông tin và không ảnh hưởng đến việc 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. Số ngày nằm viện: ..... ngày	A4. Sử dụng thẻ BHYT cho lần KCB này: 1. Có 2. Không

**XIN ĐƯỢC BIẾT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA ÔNG/BÀ ĐỐI VỚI MỘT SỐ 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>		
1	Trang phục gọn gàng, sạch đẹp, không nhàu nát, đeo biển tên đầy đủ		
2	Giao tiếp lịch sự, cử chỉ, lời nói phù hợp, rõ ràng		
3	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		
5	Án cần trong khám bệnh và hướng dẫn chi tiết, cẩn thận về cách phòng và điều trị bệnh		
6	Đáp ứng kịp thời nhu cầu KCB của NB trong điều kiện có thể		
7	Tôn trọng người bệnh/người nhà người bệnh		
8	Không có hành vi vòi vĩnh, gây khó khăn cho người bệnh/người nhà người bệnh		
<b>B</b>	<b>Về các hoạt động hỗ trợ bệnh nhân/người nhà bệnh nhân trong quá trình khám chữa bệnh</b>		
1	Hướng dẫn của CBYT (ừ bảo vệ, trông xe...) về các thủ tục cần thiết trong quy trình khám chữa bệnh		
2	Hướng dẫn và hỗ trợ tiếp cận với các khu vực cung cấp dịch vụ (khu vực khám bệnh, khu vực cận lâm sàng, khu vực cấp phát thuốc, khu vực thanh toán viện phí,...) trong quy trình khám, chữa bệnh		
3	Hướng dẫn, kết nối với các dịch vụ xã hội trong bệnh viện (nước uống, cắntin, giặt là, xe cứu thương...)		
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)		
5	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)		
<b>C</b>	<b>Về tiếp nhận và phản hồi ý kiến góp ý của người bệnh và người nhà người bệnh</b>		
1	Hài lòng về hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý của người bệnh/người nhà người bệnh		
2	Hài lòng với kết quả phản hồi của bệnh viện đối với ý kiến góp ý của người bệnh/người nhà người bệnh		
3	Hài lòng về hững biện pháp điều chỉnh của bệnh viện sau khi có ý kiến góp ý của người bệnh/người nhà người bệnh		

*Tal*

