

Số: 92/BC-TTYT

Tiên Lãng, ngày 02 tháng 12 năm 2020

BÁO CÁO

Kết quả tự kiểm tra đánh giá thực hiện “Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh-Sạch-Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính, chất lượng bệnh viện, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” tại Trung tâm Y tế huyện Tiên Lãng năm 2020

Thực hiện kế hoạch số 119/KH-SYT ngày 23/11/2020 của Sở Y tế về Kế hoạch kiểm tra bệnh viện, trung tâm y tế có giường bệnh năm 2020. Trung tâm Y tế huyện Tiên Lãng đã triển khai thực hiện, kết quả như sau:

I. THÔNG TIN HÀNH CHÍNH

- a. Tên TTYT: Trung tâm Y tế huyện Tiên Lãng
- b. Địa chỉ: Khu 8, Thị trấn Tiên Lãng, Hải Phòng
- c. Tuyến: Huyện
- d. Hạng: Hạng III

II. THÔNG TIN VỀ ĐOÀN KIỂM TRA:

Trung tâm Y tế huyện Tiên Lãng thành lập Đoàn kiểm tra theo Quyết định số 238/QĐ-TTYT và Quyết định số 237 ngày 02/11/2020 của Quyền Giám đốc TTYT gồm:

1. Lãnh đạo đoàn:

- BS **Trần Thị Thúy**, Q.GĐ, TK KSBT-HIV/AIDS, Trưởng đoàn;
- BS **Hoàng Văn Đức**, PGĐ, TP KHNV, Phó Trưởng đoàn;

2. Thành viên:

- CN **Hoàng Thị Hồng**, PTP KHNV, Thành viên;
- BS **Nguyễn Hải Dương**, TK Ngoại tổng hợp, Thành viên;
- BS **Lê Thị Thanh Huyền**, TK Nhi, Thành viên;
- CN **Hoàng Thị Hồng Én**, TP Điều dưỡng, Thành viên;
- Ths **Lưu Thị Hà**, TP TCKT, Thành viên;
- CN **Nguyễn Thị Giang**, TP TCHC, Thành viên;
- CN **Đào Thị Khánh**, TK KSNK, Thành viên;
- DS **Nguyễn Thị Liên**, TK Dược-TTB-VTYT, Thành viên.
- BS **Cao Thị Cúc**, TK Y tế công cộng và Dinh dưỡng, Thành viên.

3. Tổ thư ký:

- CN **Hoàng Thị Hồng**, PTP KHNV, Tổ trưởng;
- CN **Hoàng Thị Hồng Én**, TP Điều dưỡng, Tổ viên;

III. BẢNG TỔNG HỢP:

“Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh-Sạch-Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính, chất lượng bệnh viện, hướng tới sự hài lòng của người bệnh”

Stt	Nội dung	Điểm tối đa	TTYT tự chấm
1	Phần 1. Công tác triển khai thực hiện	20	18
2	Phần 2. Khảo sát hài lòng người bệnh	80	69,2
3	Phần 3, Đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện	200	133,2
Kết quả chung		300	220,4

IV: ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ:

“Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh-Sạch-Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính, hướng tới sự hài lòng của người bệnh”

Stt	Tiêu chí	Nội dung chấm điểm	Điểm chuẩn	Năm 2020 TTYT tự chấm
A	Kết quả chấm điểm công tác triển khai thực hiện (KT qua bằng chứng sổ sách, tài liệu lưu, quan sát)		20	18
1	Tiêu chí 1. Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế	1.1 <i>Hoạt động của Ban Chỉ đạo</i>	1	1
		Có QĐ thành lập BCD và QĐ kiện toàn nếu có thay đổi nhân sự	0,5	0,5
		KH hoạt động có mục tiêu, nội dung, phân công người thực hiện, thời gian, tiến độ, tài chính, chỉ tiêu đánh giá kết quả thực hiện	0,5	0,5
		1.2 <i>Tập huấn về kỹ năng giao tiếp ứng xử</i>	2	2
		Kế hoạch tập huấn được phê duyệt	0,5	0,5
		DS học viên xác nhận tham gia	0,5	0,5
		Tài liệu tập huấn (lưu)	0,25	0,25
		Kinh phí chi cho tập huấn	0,5	0,5
		Bố trí lịch giảng viên (GV tại ĐV, GV chuyên nghiệp)	0,25	0,25
		1.3 <i>Triển khai thực hiện đường dây nóng</i>	0,5	0,5
		QĐ thành lập Tổ trực đường dây nóng, bảng phân công lịch trực đường dây nóng cho các thành viên Tổ trực	0,1	0,1
		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	0,2	0,2
		Số theo dõi tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh của người dân đến đường dây nóng; cập nhật kết quả	0,2	0,2

2			xử lý trên phần mềm theo Quy chế 1933/QĐ-BYT ngày 19/5/2016 của Bộ Y tế		
		1.4	<i>Triển khai thực hiện Hòm thư góp ý</i>	0,5	0,5
			Lắp đặt, bố trí hòm thư góp ý theo quy định	0,25	0,25
			Phân công nhiệm vụ quản lý, theo dõi hòm thư góp ý; xử lý thư góp ý	0,25	0,25
		1.5	<i>Trang phục y tế:</i>	1	1
			Xây dựng KH, triển khai thực hiện trang phục y tế theo quy định	0,5	0,5
			NVYT mặc trang phục đồng nhất theo quy định của TTYT	0,5	0,5
		1.6	<i>Thực hiện nhiệm vụ Công tác xã hội (CTXH) trong TTYT</i>	1	1
			QĐ thành lập Phòng (bộ phận) CTXH; Phân công nhiệm vụ	0,25	0,25
			KH triển khai nhiệm vụ CTXH tại TTYT	0,25	0,25
			Triển khai các nhiệm vụ của CTXH tại TTYT.	0,5	0,5
		Tổng số điểm Tiêu chí 1		6	6
	Tiêu chí 2. Xây dựng cơ sở y tế Xanh, Sạch, Đẹp và giảm thiểu chất thải nhựa	2.1	<i>Nội dung xanh</i>	0,5	0,5
			Có công viên/vườn hoa/bãi cỏ/cây xanh trong khuôn viên; hành lang, sảnh chờ có chậu hoa, cây cảnh	0,5	0,5
		2.2	<i>Nội dung sạch</i>	1	1
			Cung cấp đầy đủ nước ăn uống, nước sinh hoạt đạt tiêu chuẩn theo quy định hiện hành và thực hiện xét nghiệm chất lượng nước theo quy định	0,5	0,5
			Có đủ nhà vệ sinh theo quy định; Khu vệ sinh sạch sẽ, không trơn trượt, đọng nước; không có mùi hôi; có đủ giấy, xà phòng rửa tay, có gương, có thùng đựng chất thải	0,5	0,5
		2.3	<i>Nội dung đẹp</i>	0,5	0,5
			Chăn, ga gối, quần áo người bệnh, giường tủ trong các khoa, phòng sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp, sạch sẽ	0,5	0,5
		2.4	<i>Nội dung QLCT</i>	1,5	1,5
			Phân loại chất thải y tế đúng quy định	0,5	0,5
			Thu gom, lưu giữ, vận chuyển, xử lý CTYT đúng quy định	0,5	0,5
			Thu gom, lưu giữ, vận chuyển, xử lý CTYT đúng quy định	0,5	0,5
		2.5	<i>Giảm thiểu chất thải nhựa</i>	1,5	1,5
			Có ký cam kết giảm thiểu CTN (Thủ trưởng đơn vị ký với cơ quan chủ quản, với khoa/phòng/đơn vị dịch vụ; Lãnh đạo khoa phòng với nhân viên)	0,5	0,5
			Có KH triển khai thực hiện giảm thiểu CTN	0,25	0,25
			Có thực hiện truyền thông giảm thiểu chất thải	0,25	0,25

			nhựa		
			Đã triển khai giảm thiểu chất thải nhựa	0,5	0,5
		Tổng số điểm Tiêu chí 2		5	5
3	Tiêu chí 3. Công khai tài chính, minh bạch giá dịch vụ	3.1	Niêm yết giá dịch vụ KCB BHYT ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu	0,5	0,5
		3.2	Niêm yết giá dịch vụ KCB không có thẻ BHYT ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu	0,5	0,5
		3.3	Công khai giá dịch vụ KCB BHYT và không có thẻ BHYT trên trang điện tử của Bệnh viện	0,5	0,5
		3.4	Niêm yết giá dịch vụ KBCB theo yêu cầu, niêm yết phần chênh lệch giữa giá KBCB theo yêu cầu với giá KBCB BHYT thanh toán (thiếu một nội dung trừ 0,25)	0,5	0,5
		Tổng số điểm Tiêu chí 3		2	2
4	Tiêu chí 4. Xây dựng Quy chế thi đua, khen thưởng; Quy chế xử lý vi phạm	4.1	Quy chế thi đua, khen thưởng, xử phạt được Ban Giám đốc phê duyệt ban hành	1	1
		4.2	Trong Quy chế có các nội dung về đổi mới phong cách thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử, thực hiện cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính	1	1
		Tổng số điểm Tiêu chí 4		2	2
5	Tiêu chí 5. Công tác theo dõi, đánh giá, thống kê, báo cáo	5.1	Có theo dõi, kiểm tra, đánh giá, thực hiện cam kết đổi mới phong cách thái độ phục vụ, cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính	1	1
			Có theo dõi, kiểm tra, đánh giá, thực hiện cam kết đổi mới phong cách thái độ phục vụ	0,25	0,25
			Có theo dõi, kiểm tra, đánh giá, thực hiện cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa.	0,5	0,5
			Có theo dõi, kiểm tra, đánh giá, thực hiện công khai tài chính	0,25	0,25
		5.2	Báo cáo đầy đủ, đúng thời gian	1	0,75
			Báo cáo đầy đủ, đúng thời gian cam kết đổi mới phong cách thái độ phục vụ	0,25	0,25
			Báo cáo đầy đủ, đúng thời gian cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa.	0,5	0,5
			Báo cáo đầy đủ, đúng thời gian về công tác công khai tài chính	0,25	0,25
		Tổng số điểm Tiêu chí 5		2	2
6	Tiêu chí 6 Sáng kiến,	6.1	TTYT có sáng kiến hay, áp dụng hiệu quả về giao tiếp ứng xử, Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa;	1	1

	cách làm hay; tấm gương điển hình tiên tiến	6.2	TTYT có tấm gương điển hình về giao tiếp ứng xử, Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa; được cơ quan truyền thông nêu gương điển hình	1	00
		6.3	TTYT có tấm gương điển hình về xử lý tình huống khám, chữa bệnh, góp phần cứu chữa người bệnh kịp thời	1	00
		Tổng số điểm Tiêu chí 6		3	1
B	Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh <i>(Thực hiện theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế; đối với đoàn kiểm tra của cơ quan quản lý chỉ khảo sát ý kiến người bệnh nội trú và ngoại trú, cỡ mẫu tối thiểu mỗi loại 30, trường hợp đặc biệt do Trưởng đoàn và Thư ký đoàn kiểm tra quyết định)</i>			80	69,2
	Tổng cộng			100	87,2

V. NHẬN XÉT CHUNG:

1. Ưu điểm:

- Trung tâm Y tế huyện Tiên Lãng có quyết định thành lập ban chỉ đạo, xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện tới toàn thể nhân viên y tế.

- Xây dựng kế hoạch tập huấn cho NVYT về kỹ năng giao tiếp ứng xử, phong cách thái độ phục vụ người bệnh.

- Đường dây nóng của TTYT giao nhiệm vụ cụ thể cho phòng Tổ chức hành chính (tiếp dân), phòng KHNV (Công nghệ thông tin), Quyền Giám đốc và người trực Lãnh đạo cầm điện thoại đường dây nóng (tiếp nhận điện thoại của người dân phản ánh).

- Phòng TCHC, Điều dưỡng, KHNV cùng mở hòm thư góp ý tại các khoa phòng, phòng Điều dưỡng báo cáo hàng tháng vào buổi giao ban tháng của TTYT.

- Nhân viên được nhận 2 bộ quần áo/1 năm, trang phục thực hiện theo mẫu của Bộ Y tế.

- Tổ Công tác xã hội do phòng Điều dưỡng quản lý, có kế hoạch hoạt động cụ thể tại khu khám bệnh, cận lâm sàng, khoa lâm sàng.

- Có công viên/vườn hoa/bãi cỏ/cây xanh trong khuôn viên; hành lang, sảnh chờ có chậu hoa, cây cảnh.

- Cung cấp đầy đủ nước ăn uống, nước sinh hoạt đạt tiêu chuẩn theo quy định hiện hành và thực hiện xét nghiệm chất lượng nước theo quy định.

- Có đủ nhà vệ sinh theo quy định; Khu vệ sinh sạch sẽ, không trơn trượt, đọng nước; không có mùi hôi; có đủ giấy, xà phòng rửa tay, có gương, có thùng đựng chất thải.

- Chăn, ga gối, quần áo người bệnh, giường tủ trong các khoa, phòng sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp, sạch sẽ

- Phân loại chất thải y tế đúng quy định. Thu gom, lưu giữ, vận chuyển, xử lý CTYT đúng quy định. Thu gom, lưu giữ, vận chuyển, xử lý CTYT đúng quy định.

- Có ký cam kết giảm thiểu CTN (Quyền Giám đốc ký với Sở Y tế, Khoa/phòng/TYT ký với Quyền Giám đốc; Lãnh đạo khoa phòng với nhân

viên). Có KH triển khai thực hiện giảm thiểu CTN. Đã triển khai giảm thiểu chất thải nhựa.

- Niêm yết giá dịch vụ KCB BHYT ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu. Niêm yết giá dịch vụ KCB không có thẻ BHYT ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu. Công khai giá dịch vụ KCB BHYT và không có thẻ BHYT trên trang điện tử của Bệnh viện. Niêm yết giá dịch vụ KBCB theo yêu cầu, niêm yết phần chênh lệch giữa giá KBCB theo yêu cầu với giá KBCB BHYT thanh toán.

- Quy chế thi đua, khen thưởng, xử phạt được Ban Giám đốc phê duyệt ban hành. Trong Quy chế có các nội dung về đổi mới phong cách thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử, thực hiện cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính.

- Có theo dõi, kiểm tra, đánh giá, thực hiện cam kết đổi mới phong cách thái độ phục vụ, cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính. Có theo dõi, kiểm tra, đánh giá, thực hiện cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa. Có theo dõi, kiểm tra, đánh giá, thực hiện cam kết đổi mới phong cách thái độ phục vụ. Có theo dõi, kiểm tra, đánh giá, thực hiện công khai tài chính.

- Báo cáo đầy đủ, đúng thời gian về cam kết đổi mới phong cách thái độ phục vụ, cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công tác công khai tài chính, chất lượng TTYT.

- TTYT có áp dụng hiệu quả về giao tiếp ứng xử, Xanh Sạch Đẹp trong khám chữa bệnh, có sáng kiến giảm thiểu chất thải nhựa trong sử dụng cốc đựng thuốc.

- Khảo sát sự hài lòng người bệnh luôn đạt mức tốt.

- Chất lượng bệnh viện theo Bộ tiêu chí đạt bình quân 3,33 điểm.

2. Nhược điểm:

Chưa có cá nhân điển hình trong thực hiện giao tiếp ứng xử, giảm thiểu chất thải nhựa, Xanh-Sạch-Đẹp, các tình huống cấp cứu người bệnh.

3. Khó khăn:

- Trung tâm Y tế huyện Tiên Lãng hợp nhất với Bệnh viện đa khoa huyện Tiên Lãng từ tháng 8/2019 thành Trung tâm Y tế 2 chức năng, hoạt động của TTYT hiện nay gặp nhất nhiều khó khăn lại thêm tình hình dịch Covid-19 bùng phát.

- Chỉ tiêu khám, chữa bệnh không đạt.

- Kinh phí hoạt động hạn chế.

Nơi nhận:

- BHYT, Sở Y tế;
- Ban Giám đốc
- Lưu: VT, KHN.

Q. GIÁM ĐỐC

Trần Thị Thúy