

Số: 8796/BYT - TCCB  
V/v điều chỉnh một số tiêu chí  
chấm điểm kết quả triển khai  
thực hiện QĐ 2151/QĐ-BYT

Hà Nội, ngày 07 tháng 12 năm 2016

Kính gửi:

- Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ Y tế;
- Y tế các Bộ, ngành
- Thư ký các đoàn kiểm tra theo Quyết định 6635/QĐ-BYT

Ngày 07 tháng 11 năm 2016, Bộ trưởng Bộ Y tế ký ban hành Quyết định số 6635/QĐ-BYT 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”, đồng thời ban hành kèm theo Tiêu chí chấm điểm kết quả triển khai thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế.

Tuy nhiên, qua kiểm tra chấm điểm thử tại một số bệnh viện, Bộ trưởng Bộ Y tế đã chỉ đạo điều chỉnh, bổ sung một số tiêu chí chấm điểm để phù hợp với yêu cầu thực tiễn.

Tiêu chí chấm điểm kết quả triển khai thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT về “Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2016 (sau đây xin gọi tắt là Tiêu chí chấm điểm, gửi kèm theo công văn này), sau khi điều chỉnh, bổ sung gồm 2 phần:

- Phần I: Tiêu chí về công tác triển khai: Tổng số 25 điểm.

Phần chấm điểm chủ yếu về công tác hành chính, khi kiểm tra phải căn cứ tài liệu, sổ sách, chứng cứ còn lưu trữ để cho điểm.

- Phần II: Tiêu chí về sự hài lòng của người bệnh: Tổng số 70 điểm

Phần chấm điểm phụ thuộc vào tỷ lệ hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh.

- Ngoài ra, còn thêm phần điểm cộng (5 điểm) và điểm trừ (5 điểm). Nếu làm tốt, được cộng thêm 5 điểm thì mới đạt điểm tối đa là 100 điểm.

- Phần xếp loại, chia làm 5 mức: Mức 1 (>90-100 điểm); Mức 2 (>80-90 điểm); Mức 3 (>70-80 điểm); Mức 4 (>60-70 điểm); Mức 5 (từ 50-60 điểm); Không đạt ( $\leq 50$  điểm).

Căn cứ Tiêu chí chấm điểm này Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Y tế các bộ, ngành, các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế tổ chức tự chấm điểm thường xuyên tại đơn vị.

Các đơn vị sự nghiệp công lập khác trực thuộc Bộ Y tế căn cứ Tiêu chí chấm điểm để tham khảo áp dụng tại đơn vị mình.

Thư ký các đoàn kiểm tra theo Quyết định số 6635/QĐ-BYT ngày 07 tháng 11 năm 2016 báo cáo Trưởng đoàn kiểm tra, xây dựng kế hoạch kiểm tra và tổ chức kiểm tra theo kế hoạch.

Để tham khảo về phương pháp đo lường sự hài lòng của người bệnh, xin liên hệ Ths. Hoàng Ly Na, nghiên cứu viên Viện Chiến lược và Chính sách y tế, ĐT: 0983021686, Email: hoanglyna@gmail.com.

Trân trọng cảm ơn./. *h.v*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Các đ/c Thứ trưởng (để báo cáo);
- Các Vụ/Cục/VP Bộ/T.Tra Bộ (để t/h);
- Công đoàn y tế VN (để p/h);
- Lưu: VT, TCCB.

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



**Phạm Văn Tác**

09881481



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

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 HĐ 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			
		Tổng số điểm nội dung này	5			
5	Tổ chức ký cam kết, thực hiện	Xây dựng kế hoạch tổ chức ký cam kết	0,5			
		Tổ chức hội nghị quán triệt nội dung cam kết; tổ chức ký cam kết 2-3 cấp tại bệnh viện	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, Trưởng khoa, của bệnh viện.....	0,5			
		Theo dõi, đánh giá kết quả cam kết	2			
		Tổng số điểm nội dung này	5			
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	0,5			
		Xây dựng, ban hành, thực hiện Quy chế xử lý vi phạm thực hiện có hiệu quả	0,5			
		Tổng số điểm nội dung này	1			
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	1			
		Có BC nhưng chậm thời gian quy định	0,5			
		Điểm tối đa nội dung này	1			



TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
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 (hướng dẫn cách chấm điểm tại Mục V)
		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 câu 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 vô lễ, gây khó khăn cho người bệnh/người nhà người bệnh	4			
		<b>Tổng điểm mục A</b>	<b>32</b>			
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 (hướng dẫn cách chấm điểm tại Mục V)
		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			
		Ông/bà có hài lòng về thời gian chờ đợi nhận kết quả cận lâm sàng không?	4			
		<b>Tổng điểm mục B</b>	<b>13</b>			

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
C	<i>Kết quả hài lòng của người bệnh về hỗ trợ người bệnh/người nhà người bệnh trong khám chữa bệnh</i>	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, căn tin, 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			
		<b>Tổng điểm mục C</b>	<b>15</b>			
D	<i>Kết quả hài lòng của người bệnh về tiếp nhận và phản hồi ý kiến góp ý của người bệnh, người nhà người bệnh</i>	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
		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			
		<b>Tổng điểm Mục D</b>	<b>10</b>			
III	<b>Điểm cộng</b>		<b>5</b>			
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			



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	Bảng chứng thể hiện (các biện pháp hay, phù hợp, bằng chứng về khen thưởng...)	2			
IV	Điểm trừ		-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 nhiều 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			
V	THỐNG 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><b>Cách cho điểm tính như sau:</b></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>						
TỔNG CỘNG		100				

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
----	--------------------	-------------------	------------	---------	-----------	---------

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: Được <50 điểm



## PHIEU PHỎNG VẤN NGƯỜI BỆNH/NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH

Chào ông/bà, chúng tôi là cán bộ của Bộ Y tế. Chúng tôi được giao nhiệm vụ tìm hiểu ý kiến nhận xét của ông/bà đối với những dịch vụ do bệnh viện cung cấp trong quá trình khám chữa bệnh. Những ý kiến quý giá của ông/bà sẽ giúp bệnh viện ngày càng được hoàn thiện hơn nhằm không ngừng nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và gia tăng sự hài lòng của người bệnh.

Những thông tin mà ông/bà trao đổi sẽ được giữ bí mật tuyệt đối và không ảnh hưởng đến quá trình 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. Hình thức KCB: 1. Ngoại trú 2. Nội trú	Số ngày nằm viện: .....ngày
A.4. Trông lần KCB này, Ông/bà có sử dụng thẻ BHYT không? 1. Có 2. Không	

### XIN ĐƯỢC BIẾT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA ÔNG/BÀ ĐỐI VỚI NHỮNG NỘI DUNG SAU:

STT	Nội dung	Hài lòng	Bình thường/không hài lòng/không có ý kiến
A	Về phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế	32	
1	Trang phục gọn gàng, sạch đẹp, không nhàu nát, đeo biển tên đầy đủ	4	
2	Giao tiếp lịch sự, cử chỉ, lời nói phù hợp, rõ ràng	4	
3	Tác phong nghiêm túc nhưng thân thiện, dễ gần	4	
4	Đón tiếp niềm nở, thân mật; không cấu gắt, khó chịu với người bệnh, gia đình người bệnh	4	
5	Ân cần trong khám bệnh và hướng dẫn chi tiết, cẩn thận về cách phòng, điều trị bệnh	4	
6	Đáp ứng kịp thời nhu cầu KCB của người bệnh trong điều kiện có thể	4	
7	Tôn trọng người bệnh/người nhà người bệnh	4	
8	Không vói vỉnh, hạch sách, gây khó khăn cho người bệnh/người nhà người bệnh	4	
B	Về thời gian khám chữa bệnh	13	
1	Ông/bà phải chờ đợi bao lâu để được khám bệnh?	..... phút	
	Ông/bà có hài lòng về thời gian chờ đợi khám bệnh không?	5	
2	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	
3	Ông/bà phải chờ đợi bao lâu để được nhận kết quả xét nghiệm cận lâm sàng?	..... phút	
	Ông/bà có hài lòng về thời gian chờ đợi nhận kết quả cận lâm sàng không?	4	

STT	Nội dung	Hài lòng	Bình thường/không hài lòng/không có ý kiến		
<b>C</b>	<b>Về các hoạt động hỗ trợ bệnh nhân/người nhà bệnh nhân trong quá trình khám chữa bệnh</b>	<b>15</b>			
1	Hướng dẫn của nhân viên bệnh viện về các thủ tục cần thiết để được khám chữa bệnh	3			
2	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			
3	Hướng dẫn, kết nối với các dịch vụ xã hội trong bệnh viện (nước uống, căng-tin, giặt là, xe cứu thương...)	3			
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)	3			
5	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			
<b>D</b>	<b>Về tiếp nhận và phản hồi ý kiến góp ý của người bệnh và người nhà người bệnh</b>	<b>10</b>			
1	Hài lòng với các hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý của người bệnh/người nhà người bệnh	4			
2	Hài lòng với sự phản hồi của bệnh viện đối với ý kiến góp ý của người bệnh/người nhà người bệnh	3			
3	Hài lòng với những biện pháp điều chỉnh của bệnh viện sau khi có ý kiến góp ý của người bệnh/người nhà người bệnh	3			

## II. NGOÀI NHỮNG NỘI DUNG TRÊN, ÔNG/BÀ CÒN CÓ Ý KIẾN NHẬN XÉT NÀO KHÁC NỮA KHÔNG?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT CỦA ÔNG/BÀ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Trân trọng cảm ơn ông/bà