

Bình Định, ngày 12 tháng 01 năm 2018

### BIÊN BẢN PHÚC TRA

**Kết quả tự chấm điểm đo lường, đánh giá sự hài lòng của người bệnh về đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, cơ sở y tế "Xanh-Sạch-Đẹp", chất lượng bệnh viện hướng tới sự hài lòng của người bệnh" năm 2017**

#### I. THÔNG TIN CHUNG

1. Thời gian: ngày 12/01/2018

2. Địa điểm: Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bình Định.

3. Thông tin đơn vị được phúc tra

Đơn vị: BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH BÌNH ĐỊNH

Địa chỉ: số 106 đường Nguyễn Huệ, phường Trần Phú, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định

Giám đốc: Hồ Việt Mỹ

Họ và tên người cung cấp chính: Huỳnh Văn Nghĩa

Điện thoại liên lạc: 0917 464239 Địa chỉ email: [nghiahuynhbs@gmail.com](mailto:nghiahuynhbs@gmail.com)

Bệnh viện đa khoa hạng I với quy mô 1.100 giường bệnh kế hoạch. Tổng số công chức, viên chức, người lao động là 1.522 người (Sau đại học: 175 người, đại học và cao đẳng: 517 người, trung cấp: 592 và lao động phổ thông: 240). Năm 2017, tiếp nhận khám chữa bệnh 320.582 lượt, điều trị nội trú cho 102.312 người, số ngày điều trị trung bình là 6,9 ngày.

#### 4. Thành phần đoàn phúc tra:

1. TS.BS. Lê Trí Khải, Phó Giám đốc Sở Y tế tỉnh Kon Tum: Trưởng đoàn

2. BSCKII. Đoàn Thị Tuần, Phó Giám đốc Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kon Tum: Phó Trưởng đoàn

3. BSCKI. Đặng Công Lân, Trưởng phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế tỉnh Kon Tum: Ủy viên

4. BSCKI. Nguyễn Minh Thành, Trưởng phòng Tổ chức cán bộ Sở Y tế tỉnh Kon Tum: Ủy viên

5. BSCKI. Phạm Hoàng Thanh, Phó Giám đốc Bệnh viện Y dược cổ truyền tỉnh Kon Tum: Ủy viên



6. ThS. Bé Thị Thùy Dương, chuyên viên Phòng Tổ chức cán bộ Sở Y tế tỉnh Kon Tum: Ủy viên kiêm thư ký

7. ThS. Huỳnh Thị Thu Thủy, Phó Trưởng phòng Điều dưỡng Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kon Tum: Ủy viên

8. CN Nguyễn Thị Yến, Trưởng phòng Điều dưỡng Bệnh viện Y dược cổ truyền tỉnh Kon Tum: Ủy viên

9. ThS. Bạch Thị Vân, nhân viên Trung tâm Truyền thông – Giáo dục sức khỏe tỉnh Kon Tum: Ủy viên.

#### **5. Thành phần đơn vị được phúc tra:**

1. ThS.DS. Trần Văn Trương - Phó Giám đốc Sở Y tế tỉnh Bình Định

2. BSCKII. Hồ Việt Mỹ - Giám đốc Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bình Định

3. CN. Lương Thế Thiết - Phó Trưởng phòng Tổ chức cán bộ Sở Y tế tỉnh Bình Định

4. BS. Mai Văn Châu - Phó Trưởng phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế tỉnh Bình Định.

5. BSCKII Nguyễn Hồng Minh - Phó Giám đốc Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bình Định

6. BSCKI. Ngô Phương Thế - Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bình Định

7. ĐDCKI. Trương Thị Hương - Trưởng phòng Điều dưỡng Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bình Định

8. BS CKI. Phan Lâm Phùng – Trưởng phòng Tổ chức cán bộ Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bình Định

Cùng lãnh đạo các phòng chức năng, khoa chuyên môn thuộc Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bình Định.

## **II. NỘI DUNG PHÚC TRA**

Phúc tra kết quả tự chấm điểm đo lường, đánh giá sự hài lòng người bệnh của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bình Định.

### **2.1. Kết quả phúc tra**

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
A	<b>TIÊU CHÍ VỀ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN</b>		25	24,5	24,5	
1	<b>Hoạt động của Ban Chỉ đạo</b>	1.1. Có QĐ thành lập, kiện toàn BCD ban hành từ đầu năm	0,5	0,5	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	0,75	0,75	0,75	

		hoàn thành KH			
		1.3. Có dự trù kinh phí được phê duyệt/QĐ giao kinh phí	0,75	0,75	0,75
		<b>Tổng số điểm nội dung này</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
2	Tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử	2.1. Kế hoạch tập huấn được phê duyệt	0,5	0,5	0,5
		2.2. Danh sách học viên xác nhận tham gia	1	1	1
		2.3. Tài liệu tập huấn (lưu)	0,5	0,5	0,5
		2.4. Chuẩn bị giảng viên (giảng viên tại ĐV, giảng viên chuyên nghiệp)	0,5	0,5	0,5
		2.5. Lưu giữ bản thu hoạch từng cá nhân	0,5	0	0
		<b>Tổng số điểm nội dung này</b>	<b>3</b>	<b>2,5</b>	<b>2,5</b>
3	Triển khai thực hiện "đường dây nóng", Hòm thư góp ý, Trang phục y tế	<b>3.1. Đường dây nóng:</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
		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	1	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	2	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	1	1
		<b>3.2. Hòm thư góp ý:</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
		a) Lắp đặt, bố trí hộp thư góp ý theo quy định	1	1	1
		b) Phân công nhiệm vụ quản lý, theo dõi hộp thư góp ý; xử lý thư góp ý	1	1	1
		<b>3.3. Trang phục y tế:</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
		a) Xây dựng KH, triển khai thực hiện trang phục y tế theo quy định	1,5	1,5	1,5
		b) NVYT mặc trang phục theo quy định hiện hành	1,5	1,5	1,5
		<b>Tổng số điểm nội dung này (3.1 + 3.2 + 3.3)</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
4	Nhiệm vụ	4.1. QĐ thành lập Phòng (bộ	1	1	1

	công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện	phận) CTXH; Phân công nhiệm vụ			
		4.2. KH triển khai thực hiện CTXH trong bệnh viện	1	1	1
		4.3. Triển khai các nhiệm vụ của CTXH tại đơn vị.	1	1	1
		<b>Tổng số điểm nội dung này</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
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	1	1
		5.2. Theo dõi, đánh giá kết quả cam kết	1	1	1
		<b>Tổng số điểm nội dung này</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
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	2,5	2,5
		6.2. Xây dựng, ban hành, thực hiện Quy chế xử lý vi phạm thực hiện có hiệu quả	2,5	2,5	2,5
		<b>Tổng số điểm nội dung này</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
7	Công tác thống kê, báo cáo chung của Bệnh viện, báo cáo về thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế	7.1. Báo cáo đầy đủ, đúng thời gian	1	1	1
		7.2. Có Báo cáo nhưng chậm thời gian quy định	0,5	0,5	0,5
		7.3. Không có báo cáo	0	0	0
		<b>Điểm tối đa nội dung này</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>B</b>	<b>TIÊU CHÍ SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH</b>		<b>70</b>	<b>55,9</b>	<b>63,4</b>
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	1,4	1,80
		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	1,5	1,59

		1.3. NB/người nhà NB có thể gọi, hỏi NVYT dễ dàng, kịp thời khi có nhu cầu cần hỗ trợ	2	1,7	1,86
		<b>Tổng số điểm nội dung này</b>	<b>6</b>	<b>4,6</b>	<b>5,26</b>
2	<b>Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính</b>	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	2,4	2,90
		2.2. Được thông báo rõ ràng, đầy đủ về nội quy, quy chế khi khám bệnh/nằm viện	3	2,5	2,90
		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	2,5	2,85
		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	2,69
		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	1,2	1,40
		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	1,2	1,35
		<b>Tổng số điểm nội dung này</b>	<b>15</b>	<b>12,2</b>	<b>14,09</b>
3	<b>Nhận xét về cơ sở vật chất &amp; phương tiện phục vụ người bệnh</b>	3.1. Hành lang, lối đi bằng phẳng, không trơn trượt, không đọng nước, đi lại dễ dàng	2	1,6	1,77
		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	1,6	1,73
		3.3. Có tài liệu truyền thông về CSSK được niêm yết/trình chiếu tại các khu vực/phòng chờ	1	0,8	0,88

		3.4. Khu vực Khám bệnh/Xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu,.../Buồng bệnh kang trang, sạch sẽ, có thiết bị điều chỉnh nhiệt độ thích hợp (quạt máy, điều hòa,...)	1	0,8	0,97
		3.5. Giường bệnh đầy đủ, mỗi người 1 giường bệnh chắc chắn, an toàn	1	0,7	0,78
		3.6. Được cung cấp quần áo, ga gối đầy đủ, sạch sẽ	1	0,8	0,90
		3.7. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, sử dụng thuận tiện, có sẵn giấy vệ sinh, xà phòng rửa tay	2	1,3	1,56
		3.8. Được cung cấp đầy đủ nước uống, nước sinh hoạt nóng/lạnh	1,5	1,0	1,22
		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	0,3	0,44
		3.10. Căng tin của CSYT phục vụ giá cả hợp lý, chất lượng hàng hóa tốt	0,5	0,3	0,41
		3.11. Môi trường, quang cảnh CSYT xanh	2,5	2,0	2,37
		3.12. Môi trường CSYT sạch	2,5	2,0	2,37
		3.13. Quang cảnh CSYT đẹp	2,5	2,0	2,33
		<b>Tổng số điểm nội dung này</b>	<b>20</b>	<b>15,2</b>	<b>17,73</b>
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	1,8	1,87
		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	1,7	1,83
		4.3. Được nhân viên của CSYT tôn trọng, đối xử công bằng và quan tâm giúp đỡ	2	1,7	1,77
		4.4. NVYT xử lý công việc thành thạo, đáp ứng kịp thời nhu cầu của NB	2	1,8	1,87
		4.5. Được bác sỹ thăm khám, động viên	2	1,8	1,90

		4.6. Được tư vấn sử dụng thuốc, chế độ ăn, chế độ vận động và dự phòng bệnh tật...	2	1,7	1,93
		4.7. Nhân viên của CSYT không gọi ý, vòi vĩnh quà biếu, gây khó khăn cho NB/người nhà NB	1,5	1,3	1,47
		4.8. Trang phục của nhân viên trong CSYT gọn gàng, sạch đẹp, không nhàu nát, đeo biển tên đầy đủ	1,5	1,4	1,50
		<b>Tổng số điểm nội dung này</b>	<b>15</b>	<b>13,2</b>	<b>14,14</b>
5	Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ	5.1. Thời gian chờ đợi đến lượt khám bệnh	2	1,5	1,77
		5.2. Thời gian được bác sỹ khám bệnh	1,5	1,2	1,25
		5.3. Thời gian chờ được cung cấp dịch vụ và nhận kết quả xét nghiệm, siêu âm và chụp chiếu	2	1,4	1,59
		5.4. Được cấp phát & hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, đảm bảo chất lượng	1,5	1,3	1,37
		5.5. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, đáp ứng được theo nguyện vọng NB	1,5	1,2	1,37
		5.6. Kết quả điều trị như mong đợi của NB	1,5	1,2	1,37
		5.7. Chất lượng điều trị đảm bảo	1	0,8	0,95
		5.8. Mức độ tín nhiệm đối với CSYT	1	0,8	0,92
				<b>Tổng số điểm nội dung này</b>	<b>12</b>
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	0,4	0,42
		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	1	0,3	0,38
		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	0,7	0,82

		<b>Tổng điểm nội dung này</b>	<b>2,5</b>	<b>1,4</b>	<b>1,61</b>
<b>III</b>	<b>ĐIỂM CỘNG</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
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 (bảng chứng thể hiện)	1	1	1
2	BV thường xuyên tự kiểm tra	1.2. Kế hoạch, phân công nhiệm vụ, lưu kết quả kiểm tra	2	2	2
3	Có nhiều biện pháp, sáng kiến hay, áp dụng hiệu quả; BV được nêu gương, khen thưởng	1.3. Bảng chứng thể hiện (tổ chức các đội "tiếp sức người bệnh" hoặc có các biện pháp hay, phù hợp, có bảng chứng về khen thưởng...)	2	2	2
<b>IV</b>	<b>ĐIỂM TRỪ</b>		<b>-5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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 CBYT	1.2. Tham khảo các kênh thông tin: Người bệnh, nhân dân, báo chí phản ánh (bảng 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		
<b>TỔNG CỘNG</b>			<b>100</b>	<b>85,4</b>	<b>92,9</b>
<b>V. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, PHÂN LOẠI</b>				<b>Mức 2</b>	<b>Mức 1</b>

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 83/83 tiêu chí.

- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 100%.

### III. ƯU ĐIỂM, TỒN TẠI

#### 1. Ưu điểm

- Bệnh viện đã cung cấp đầy đủ các tài liệu, hồ sơ chứng minh, lưu trữ khoa học. Đã thực hiện đầy đủ các tiêu chí.

- Khu vực phục vụ bệnh nhân sạch sẽ, nhà vệ sinh bảo đảm sạch, không có mùi hôi. Phục vụ nước uống, nước sinh hoạt, bố trí các vị trí phơi đồ cho bệnh nhân kín đáo. Khu vực xử lý rác thải đạt chuẩn, không có mùi hôi.

- Các bảng chỉ dẫn, biển báo bố trí khoa học, dễ tiếp cận.

- Có xây dựng quy chế thi đua, khen thưởng; quy chế xử lý vi phạm đầy đủ, rõ ràng và đã có nhiều tập thể, cá nhân được khen thưởng đột xuất trong việc cấp cứu người bệnh, đặc biệt có 01 điều dưỡng Khoa Nhi được Bộ trưởng Bộ Y tế tặng bằng khen về đổi mới thái độ phong cách phục vụ.

- Về Xanh - Sạch - Đẹp: có khuôn viên cây xanh đầy đủ.

- Về công tác xã hội thực hiện tốt, nhiều hoạt động được triển khai mang đến nhiều lợi ích cho bệnh nhân đồng thời thể hiện tinh nhân văn của đội ngũ y bác sỹ của bệnh viện như có khu lưu trú cho bệnh nhân chạy thận nhân tạo miễn phí, tổ chức các đợt khám chữa bệnh miễn phí cho các xã đảo xa, tổ chức lễ hội xuân hồng, bếp ăn tình thương cho bệnh nhân nghèo...

- Bệnh nhân nhận xét tương đối tốt và hài lòng về dịch vụ y tế do bệnh viện cung cấp.

## 2. Tồn tại

- Do tình trạng quá tải bệnh nhân nên số giường phục vụ cho bệnh nhân chưa đáp ứng so với nhu cầu khám chữa bệnh.

## IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

### 1. Kiến nghị của đoàn phúc tra

Khắc phục kịp thời đối với các tồn tại có yếu tố chủ quan.

### 2. Kiến nghị của đơn vị được kiểm tra

Thống nhất với biên bản của đoàn phúc tra. Bệnh viện sẽ khắc phục những tồn tại trong thời gian tới.

Biên bản kết thúc lúc 11 giờ cùng ngày. Biên bản đã được thông qua và lập thành 04 bản (02 bản cho đoàn phúc tra và 02 bản lưu tại đơn vị).

**ĐƠN VỊ ĐƯỢC PHÚC TRA**



GIÁM ĐỐC

**Hồ Việt Mỹ**

**TRƯỞNG ĐOÀN PHÚC TRA**

**Lê Trí Khải**