

UBND TỈNH THÁI BÌNH  
SỞ Y TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc Lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: *169*/BC-SYT

Thái Bình, ngày *13* tháng 7 năm 2017

## BÁO CÁO

### **Kết quả kiểm tra thực hiện người bệnh”, Cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, Kiểm soát nhiễm khuẩn và Quản lý chất thải y tế**

Thực hiện chỉ đạo của Bộ Y tế tại công văn số 2579/BYT-TCCB ngày 16/5/2017 về việc sơ kết công tác tổ chức thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT, Quyết định 3638/QĐ-BYT và triển khai kế hoạch hoạt động năm 2017; Sở Y tế đã tiến hành kiểm tra các nội dung về Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh, Cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, Kiểm soát nhiễm khuẩn và Quản lý chất thải y tế, kết quả như sau:

#### **I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO THỰC HIỆN:**

- Ban hành công văn số 350/SYT-NVY ngày 23/5/2017 chỉ đạo và hướng dẫn các bệnh viện tự tiến hành kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”; Cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, Kiểm soát nhiễm khuẩn và Quản lý chất thải y tế.

- Ban hành Kế hoạch số 44/KH-SYT ngày 05/6/2017 kiểm tra kết quả thực hiện của các bệnh viện và Quyết định số 250/QĐ-SYT ngày 05/6/2017 thành lập 03 đoàn kiểm tra, đánh giá lại kết quả tự kiểm tra của tất cả các bệnh viện công lập và tư nhân trong toàn tỉnh (25 bệnh viện), mỗi bệnh viện kiểm tra trong thời lượng 1/2 ngày.

#### **II. NỘI DUNG KIỂM TRA:**

**1. Thực hiện Quyết định 2151:** Phức tra điểm và đánh giá kết quả thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh” theo bộ tiêu chí ban hành tại Quyết định số 6635/QĐ-BYT ngày 07/11/2016 của Bộ Y tế.

**2. Thực hiện Quyết định 3638/QĐ-BYT:** Phức tra điểm và đánh giá kết quả thực hiện Kế hoạch triển khai cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp” theo Bộ tiêu chí ban hành tại Quyết định số 6573/QĐ-BYT ngày 03/11/2016 của Bộ Y tế.

**3. Thực hiện Quyết định số 978/QĐ-SYT ban hành Kế hoạch hành động về Kiểm soát nhiễm khuẩn giai đoạn 2016 – 2020**

**4. Công tác Quản lý chất thải**

### **III. XẾP LOẠI KẾT QUẢ KIỂM TRA:**

#### **1. Thực hiện Quyết định 2151/QĐ-BYT:**

- 13 bệnh viện xếp mức 1 (xuất sắc) có điểm phúc tra từ 90 – 100 điểm, gồm: Y học cổ truyền, Nhi, Lao và bệnh phổi, Đông Hưng, Tâm Thần, Phụ Dục, Quỳnh Phụ, Thành phố, Phụ Sản An Đức, Đại học Y Dược, Phụ Sản tỉnh, Tiền Hải, Nam Tiền Hải.

- 11 bệnh viện xếp mức 2, gồm: Đa khoa tỉnh, Phong da liễu Văn Môn, Mắt, Phục hồi chức năng, Vũ Thư, Thái Thụy, Hưng Nhân, Hưng Hà, Kiến Xương, Hoàng An.

- 01 bệnh viện xếp mức 3 là Bệnh viện đa khoa Thái Ninh.

#### **2. Thực hiện Quyết định 3638/QĐ-BYT:**

- 05 bệnh viện xếp mức 1 (Tốt), gồm: Lao và bệnh phổi, Tâm thần, Đông Hưng, Quỳnh Phụ, Phụ sản An Đức.

- 18 bệnh-viện xếp mức 2 (Khá), gồm: Đa khoa tỉnh, Y học cổ truyền, Phụ sản tỉnh, Phong da liễu Văn Môn, Nhi, PHCN, Vũ Thư, Thái Ninh, Hưng Nhân, Hưng Hà, Kiến Xương, Phụ Dục, Thành Phố, Tiền Hải, Nam Tiền Hải, Hoàng An, Lâm Hoa.

- 02 bệnh viện xếp mức 3 (Trung bình): Mắt, Thái Thụy.

*(Có Kết quả điểm cụ thể từng bệnh viện kèm theo)*

### **IV. ĐÁNH GIÁ THỰC HIỆN:**

#### **1. Thực hiện Quyết định 2151/QĐ-BYT:**

##### **1.1. Công tác chỉ đạo, thực hiện:**

- Tất cả các bệnh viện đã thành lập Ban chỉ đạo thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh do Giám đốc làm Trưởng ban, Trưởng phòng tổ chức cán bộ và Chủ tịch công đoàn bệnh viện làm Phó trưởng ban, lãnh đạo chủ chốt một số khoa/phòng làm thành viên; có phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên Ban chỉ đạo.

- Ban chỉ đạo đã tiến hành triển khai , phổ biến, quán triệt Kế hoạch đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh tới toàn thể cán bộ công chức, viên chức, người lao động với đầy đủ các nội dung theo hướng dẫn của Bộ Y tế và Sở Y tế và tổ chức sơ kết, tổng kết theo kế hoạch.

- Xây dựng quy chế khen thưởng, xử phạt phù hợp gắn liền với quy chế chi tiêu nội bộ để động viên những tập thể, cá nhân có thái độ ứng xử tốt và răn đe, khắc phục những hành vi ứng xử chưa tốt.

- Tổ chức ký cam kết thực hiện đầy đủ: Giám đốc bệnh viện ký cam kết với Giám đốc Sở Y tế, Trưởng khoa/phòng ký cam kết với Giám đốc bệnh viện, nhân viên y tế trong khoa/phòng ký cam kết thực hiện với Trưởng khoa/phòng.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát theo các hình thức cán bộ tự giám sát lẫn nhau, trưởng khoa/phòng giám sát nhân viên, giám sát qua phản hồi ý kiến của người bệnh...

## **1.2. Thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm:**

- Xây dựng kế hoạch tập huấn, tổ chức tập huấn, mời chuyên gia về giảng dạy, chia sẻ, hướng dẫn kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử và tổ chức các cuộc thi về giao tiếp, ứng xử giữa các đơn vị trong bệnh viện. Qua đó đã góp phần làm thay đổi nhận thức, thái độ, phong cách phục vụ người bệnh của nhân viên y tế; làm cho cán bộ có ý thức hơn trong việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nâng cao tinh thần phục vụ để củng cố niềm tin và nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

- Một số bệnh viện đã thành lập Phòng Công tác xã hội (BVĐK tỉnh, Nhi, Phụ Sản, Hưng Nhân, Đại học Y dược), các bệnh viện còn lại đều đã thành lập Tổ Công tác xã hội và đã xây dựng Kế hoạch hoạt động của Phòng/Tổ theo quy định chức năng, nhiệm vụ tại Thông tư 43/2014/TT-BYT.

- Thành lập bộ phận chăm sóc khách hàng để tăng cường tiếp đón, hướng dẫn, cung cấp thông tin ngay từ đầu, tạo thuận lợi, giảm thời gian chờ đợi và tăng cường công tác truyền thông, giáo dục sức khỏe cho người bệnh.

- Nghiêm túc trong việc thực hiện Thông tư số 45/2015/QĐ-BYT ngày 30/11/2015 của Bộ Y tế quy định về trang phục y tế cụ thể cho cán bộ với từng chức danh nghề nghiệp (bác sỹ, điều dưỡng, kỹ thuật viên, dược sỹ, hộ lý, y công, nhân viên tiếp đón, thu ngân, bảo vệ...), người bệnh, người nhà và các trang phục y tế khác.

- Duy trì và tiếp tục thực hiện “đường dây nóng” theo Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013: công khai số điện thoại đường dây nóng tại khoa khám bệnh, các khoa điều trị nội trú; phân công cán bộ trực đường dây nóng hàng ngày để tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh; có sổ theo dõi các ý kiến phản ánh của người dân.

- Duy trì thực hiện hòm thư góp ý: hòm thư góp ý được đặt tại các vị trí có đông người qua lại (khoa khám bệnh, các khoa điều trị nội trú, khoa cận lâm sàng, khu vực chờ khám bệnh...); hòm thư góp ý được mở hàng tuần để kịp thời nắm bắt và xử lý các góp ý, phản ánh của người dân.

- Thường xuyên tổ chức họp Hội đồng người bệnh để lắng nghe và tiếp thu ý kiến phản hồi của người bệnh về các dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh,

tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên y tế; từ đó có những giải pháp cải tiến, khắc phục những hạn chế, phát huy những mặt mạnh.

- Định kỳ hàng quý, các bệnh viện tự tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh theo Bộ tiêu chí do Bộ Y tế ban hành kèm theo Quyết định số 6859/TT-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế, nhập số liệu trực tiếp trên phần mềm <http://chatluongbenhvien.vn/hlnb-nvyt/>. Qua mỗi lần khảo sát, các bệnh viện căn cứ trên những nội dung người bệnh còn chưa hài lòng để xác định vấn đề tồn tại, có định hướng tiến hành cải tiến chất lượng hướng tới sự hài lòng cao hơn.

- Thực hiện đề án “Tiếp sức người bệnh”: tăng cường công tác hỗ trợ, chỉ dẫn người bệnh, đặc biệt quan tâm thực hiện các hoạt động từ thiện nhân đạo hướng tới việc hỗ trợ cho những người bệnh thuộc đối tượng chính sách, người nghèo, có hoàn cảnh khó khăn.

- Xây dựng các thông điệp thể hiện phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện thông qua các khẩu hiệu “Bệnh viện an toàn, thân thiện, hiện đại”, “Bệnh viện xanh, sạch, đẹp, thân thiện”, “Bệnh nhân đến đón tiếp niềm nở, bệnh nhân ở chăm sóc tận tình, bệnh nhân về dặn dò chu đáo”...

### **1.3. Một số kết quả nổi bật:**

- Cán bộ bệnh viện đã có sự thay đổi lớn về nhận thức, hiểu được tầm quan trọng của phong cách, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp với người bệnh, từ đó đã có nhiều chuyển biến về tinh thần phục vụ và thái độ ứng xử, được bệnh nhân ghi nhận và đánh giá cao.

- Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính được các bệnh viện nghiêm túc triển khai thực hiện. Các quy trình thực hiện, thủ tục, thời gian, địa điểm được niêm yết rõ ràng thông qua các bảng chỉ dẫn. Bên cạnh đó, các bệnh viện đã bố trí cán bộ hướng dẫn của bộ phận chăm sóc khách hàng tại các vị trí cần thiết tương đối phù hợp để kịp thời tiếp đón, hướng dẫn người bệnh.

- Một số bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám chữa bệnh, qua đó đã rút ngắn được thời gian chờ, tạo sự thuận tiện cho người bệnh đến khám bệnh điều trị.

- Khu vực chờ khám cho người bệnh được sửa chữa, nâng cấp và bố trí tương đối đầy đủ ghế ngồi, quạt mát, nước uống.

### **1.4. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh:**

❖ Người bệnh ghi nhận và đánh giá cao về phong cách, thái độ phục vụ và các dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện. Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung qua khảo sát hài lòng người bệnh theo Bộ tiêu chí ban hành tại Quyết định số 6635/QĐ-BYT cho thấy:

- 13 bệnh viện đạt trên 95% - 100%, gồm: Bệnh viện đa khoa huyện Đông Hưng, Tiền Hải, Nam Tiền Hải, Thái Thụy, Thành phố, Lao và bệnh phổi, Y học cổ truyền, Phụ sản, Nhi, Tâm thần, An Đức, Lâm Hoa, Y dược thái Bình.

- 08 bệnh viện đạt trên 90% - 95%, gồm: Bệnh viện đa khoa Kiến Xương, Quỳnh Phụ, Phụ Dực, Vũ Thư, Hưng Hà, Mát, PHCN, Hoàng An.

- 02 bệnh viện đạt trên 85% - 90%: Bệnh viện đa khoa tỉnh, Thái Ninh.

- 02 bệnh viện đạt 80% - 85%: Bệnh viện đa khoa Hưng Nhân, Phong da liễu Văn Môn.

❖ Bên cạnh đó người bệnh còn chưa hài lòng (bình thường/không hài lòng/không có ý kiến) ở một số nội dung:

- Phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế:

+ Không hài lòng về trang phục y tế gọn gàng, không nhàu nát, đeo biển tên đầy đủ: Bệnh viện Phong da liễu Văn Môn 20%, Thái Ninh 33.33%.

+ Không hài lòng về giao tiếp lịch sự, cử chỉ, lời nói phù hợp, rõ ràng: Bệnh viện đa khoa Kiến Xương 3.3%.

+ Không hài lòng về tác phong nghiêm túc nhưng thân thiện, dễ gần: Bệnh viện đa khoa Kiến Xương 3.3%.

+ Không hài lòng về đón tiếp niềm nở, thân thiện, không cáu gắt, khó chịu với người bệnh, gia đình người bệnh: Bệnh viện đa khoa Kiến Xương 6.67%.

+ Không hài lòng về ân cần trong khám bệnh và hướng dẫn chi tiết, cẩn thận về cách phòng và điều trị bệnh: Bệnh viện đa khoa Kiến Xương 10%.

+ Không hài lòng tôn trọng người bệnh/người nhà người bệnh: Bệnh viện đa khoa Kiến Xương 3.33%.

- Thời gian khám chữa bệnh:

+ Không hài lòng về thời gian chờ đợi khám bệnh: Bệnh viện đa khoa Thái Ninh 20%, Đa khoa tỉnh 16.67%, Kiến Xương 13.33%, Thái Thụy 3.33%.

+ Không hài lòng về thời gian được khám bệnh: Bệnh viện đa khoa tỉnh 10%, Kiến Xương 13.33%, Mát 23.33%.

+ Không hài lòng về thời gian chờ lấy kết quả cận lâm sàng: Bệnh viện Kiến Xương 13.33%, Đa khoa tỉnh 16.67%, Thái Ninh 25%.

- Hỗ trợ người bệnh/người nhà người bệnh trong khám chữa bệnh:

+ Không hài lòng về hướng dẫn của nhân viên bệnh viện về các thủ tục cần thiết được KCB: Bệnh viện đa khoa Nam Tiền Hải 16.67%, Kiến Xương 3.33%.

+ Không hài lòng về hướng dẫn và hỗ trợ tiếp cận với các dịch vụ trong quy trình KCB: Bệnh viện đa khoa Nam Tiền Hải 16.67%, Kiến Xương 6.67%.

+ Không hài lòng về hướng dẫn, kết nối với các dịch vụ xã hội trong bệnh viện: Bệnh viện Phong da liễu Văn Môn 10%, Phụ Sản 10%, Tiền Hải 10%, Nam Tiền Hải 16.67%, Kiến Xương 10%, Mắt 33.33%, Nhi 3.33%.

+ Không hài lòng về hướng dẫn, kết nối với các dịch vụ ngoài bệnh viện: Bệnh viện Phong da liễu Văn Môn 10%, Tiền Hải 10%, Phụ sản 20%, Mắt 33.33%, Kiến Xương 50%, Thái Ninh 100%, Nhi 3.33%.

+ Không hài lòng về 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 đặc biệt): Bệnh viện Phong da liễu Văn Môn 10%, Phụ sản tỉnh 16.67%, Nam Tiền Hải 16.67%, Kiến Xương 16.67%, Mắt 33.33%, Thái Ninh 35%, Kiến Xương 16.67%, Nhi 3.33%.

- Tiếp nhận và phản hồi ý kiến của người bệnh:

+ Không hài lòng về sự phản hồi của bệnh viện đối với ý kiến đóng góp của người bệnh/người nhà người bệnh: bệnh viện Phụ Sản 6.67%, Phục hồi chức năng 10%.

+ Không hài lòng về những biện pháp điều chỉnh của bệnh viện sau khi có ý kiến đóng góp của người bệnh/người nhà người bệnh: bệnh viện Phụ Sản 6.67%, Phục hồi chức năng 6.67%, Thái Ninh 25%.

### **1.5. Khó khăn, vướng mắc:**

- Nhiều bệnh viện luôn trong tình trạng quá tải người bệnh, nhân lực ít nên việc phục vụ người bệnh còn bị bó hẹp về thời gian và chưa đạt được tinh thần, thái độ theo chuẩn mực mong muốn.

- Phòng/Tổ Công tác xã hội thiếu cán bộ làm việc chuyên trách, thiếu cán bộ được đào tạo chuyên sâu về công tác xã hội, chủ yếu là cán bộ y tế làm việc kiêm nhiệm nên các hoạt động chưa chuyên nghiệp, kế hoạch hoạt động chưa rõ ràng.

- Nhân lực của Bộ phận chăm sóc khách hàng còn ít nên việc tiếp đón, hướng dẫn, tư vấn, truyền thông, giáo dục sức khỏe chưa được phủ sâu rộng.

- Thủ tục thanh toán khám chữa bệnh bảo hiểm y tế còn nhiều bất cập.

- Người bệnh và gia đình chưa hợp tác tốt với cán bộ y tế trong việc tuân thủ quy trình khám chữa bệnh, nội quy của bệnh viện...

- Bộ tiêu chí khảo sát hài lòng người bệnh ban hành theo Quyết định số 6635/QĐ-BYT chưa thuận lợi cho người bệnh/gia đình người bệnh khi tham gia khảo sát (khó đưa ra ý kiến chính xác nhất).

## **2. Thực hiện Quyết định 3638/QĐ-BYT:**

### **2.1. Công tác chỉ đạo, thực hiện:**

- Đa số các bệnh viện đã thành lập Ban chỉ đạo thực hiện cơ sở y tế “Xanh - sạch - Đẹp” và phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên Ban chỉ đạo.
- Ban chỉ đạo đã tiến hành triển khai, phổ biến, quán triệt các nội dung, nhiệm vụ, mục tiêu của kế hoạch tới toàn thể cán bộ công chức, viên chức, người lao động theo hướng dẫn của Bộ Y tế và Sở Y tế.
- Tổ chức thực hiện và tiến hành sơ kết, tổng kết theo kế hoạch.

### **2.2. Kết quả thực hiện:**

- Xây dựng Kế hoạch triển khai, tổ chức tập huấn, truyền thông, kiểm tra, giám sát thực hiện cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”.
- Tổ chức tập huấn về nội dung Kế hoạch và hướng dẫn thực hiện, đánh giá cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp” cho toàn thể cán bộ bệnh viện.
- Duy trì, chăm sóc cây xanh và có kế hoạch bổ sung cây xanh hàng năm. Nhiều bệnh viện cán bộ tự nguyện, tự giác đóng góp kinh phí mua cây xanh về trồng để góp phần xây dựng bệnh viện “Xanh – sạch – Đẹp”.
- Khuôn viên bệnh viện, các khoa/phòng, hành lang sạch sẽ, có khu chờ khám, có ghế ngồi chờ cho người bệnh đảm bảo thoáng mát.
- Nhiều bệnh viện đã có nhà vệ sinh riêng cho người bệnh và nhân viên y tế, có nước, có thùng đựng giấy vệ sinh.
- Cung cấp nước ăn uống, sinh hoạt hợp vệ sinh cho người bệnh.
- Thực hiện thu gom rác thải, lưu giữ, xử lý rác thải theo quy định tại thông tư 58/2015/TTLT-BYT-BTNMT.
- Bố trí khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp, khoa học, sạch sẽ.
- Cung cấp đủ trang phục y tế, cung cấp quần áo, ga gối cho người bệnh đảm bảo sạch sẽ.

### **2.3. Một số tồn tại, hạn chế:**

- Tại một số bệnh viện, do điều kiện cơ sở vật chất nên Nội dung “Xanh” còn thực hiện ở mức rất hạn chế.
- Một số bệnh viện chưa chú trọng đến nội dung về tổ chức triển khai, như: chưa thành lập ban chỉ đạo, xây dựng kế hoạch, tổ chức tập huấn, truyền thông, kiểm tra, giám sát, sơ kết, tổng kết.

### **2.4. Khó khăn, vướng mắc:**

- Nhiều bệnh viện xây cũ từ lâu, thiếu diện tích trồng cây xanh, cơ sở hạ tầng xuống cấp, không đáp ứng được chuẩn mực như mong muốn của cơ sở y tế “Xanh – Sạch – Đẹp”.

- Một số bệnh viện nhà vệ sinh cũ, xuống cấp, không đủ số lượng để bố trí nhà vệ sinh nam nữ riêng biệt, biển chỉ dẫn đến các khu vệ sinh chưa rõ ràng.

- Quá tải người bệnh, ý thức hợp tác giữ gìn cảnh quan môi trường bệnh viện của người bệnh, người nhà còn hạn chế.

### **3. Thực hiện Quyết định 978/QĐ-SYT:**

#### **3.1. Kết quả:**

- Tất cả các bệnh viện đã xây dựng Kế hoạch hành động về Kiểm soát nhiễm khuẩn giai đoạn 2016 – 2020 căn cứ theo Kế hoạch của Sở Y tế ban hành theo Quyết định 978/Đ-SYT.

- Các nội dung theo kế hoạch thực hiện trong năm 2016 - 2017 đã và đang được các bệnh viện triển khai thực hiện.

- Hầu hết các bệnh viện đã thành lập Hội đồng Kiểm soát nhiễm khuẩn, khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn, mạng lưới kiểm soát nhiễm khuẩn, xây dựng quy trình và triển khai các hoạt động kiểm soát nhiễm khuẩn.

#### **3.2. Tồn tại, hạn chế:**

- Hội đồng Kiểm soát nhiễm khuẩn và mạng lưới hoạt động chưa hiệu quả.

- Một số bệnh viện chưa tích cực thực hiện các nội dung trong Kế hoạch hành động về kiểm soát nhiễm khuẩn năm 2016 – 2017 (bệnh viện Phục hồi chức năng, Phong da liễu Văn Môn thực hiện 3/14 nội dung; Y học cổ truyền, Tiền Hải, Nam Tiền Hải thực hiện 7/14 nội dung).

- Nhiều bệnh viện chưa hoàn thiện cơ cấu tổ chức của khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn: bệnh viện Nam Tiền Hải chưa thành lập khoa, nhiều bệnh viện thiếu phó khoa, điều dưỡng trưởng (Bệnh viện đa khoa tỉnh, Y học cổ truyền, Đông Hưng, Phong da liễu Văn Môn, PHCNY học cổ truyền, Đông Hưng, Phong da liễu Văn Môn, PHCN...).

- Nhiều cán bộ lãnh đạo khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn chưa được đào tạo chuyên sâu (Bệnh viện đa khoa tỉnh, Phụ sản, Y học cổ truyền, Đông Hưng, Phong da liễu Văn Môn, PHCN...).

- Đa số các bệnh viện còn thiếu nhiều quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn, kế hoạch xây dựng chưa cụ thể (chưa có lộ trình, địa điểm, người thực hiện từng nội dung).



- Công tác giám sát về kiểm soát nhiễm khuẩn thực hiện chưa thường xuyên, nghiêm túc và khoa học.

### **3.3. Khó khăn, vướng mắc:**

- Cơ sở hạ tầng chật hẹp, cũ, xuống cấp nên nhiều bệnh viện chưa bố trí được cơ sở cho khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn hoạt động hiệu quả (Bệnh viện Phụ sản khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn chia làm 3 khu vực giặt là, hấp sấy, hành chính đặt ở 3 vị trí khác nhau).

- Nhân lực thiếu cả về số lượng và chất lượng nên nhiều bệnh viện chưa hoàn thiện được cơ cấu tổ chức của khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn.

- Thiếu kinh phí để đầu tư, mua sắm trang thiết bị cho Khoa kiểm soát nhiễm khuẩn hoạt động.

### **4. Thực hiện công tác Quản lý chất thải:**

#### **4.1. Kết quả:**

- Nhiều bệnh viện đã thực hiện nghiêm túc việc thu gom, phân loại, xử lý, lưu trữ chất thải theo quy định tại Thông tư 58/2015/TTLT-BYT-BTNMT

- Nhiều bệnh viện đã trang bị hệ thống xử lý nước thải.

- Đa số bệnh viện tuân thủ nghiêm túc pháp luật về bảo vệ môi trường, có giấy phép xả thải đầy đủ, thực hiện quan trắc môi trường theo đúng quy định 1 quý/1 lần.

#### **4.2. Tồn tại, hạn chế:**

- Một số bệnh viện chưa thực hiện nghiêm túc việc thu gom, phân loại, xử lý, lưu trữ chất thải theo đúng quy định tại Thông tư 58/2015/TTLT-BYT-BTNMT.

- Một số bệnh viện sở vận hành hệ thống xử lý chất thải lỏng chưa được ghi chép đầy đủ, chưa lắp đồng hồ theo dõi lượng nước thải đầu ra hoặc bị hỏng nhưng chưa sửa chữa kịp thời, chưa có giấy phép xả thải, khu lưu trữ chất thải chưa có thiết bị lạnh để bảo quản, chưa hoàn thiện hệ thống xử lý nước thải, quan trắc môi trường thực hiện chưa đầy đủ các mẫu và thời gian theo quy định.

- Chứng từ ký nhận về xử lý chất thải giữa cơ sở khám chữa bệnh với đơn vị có chức năng thu gom, xử lý rác thải chưa đúng thời gian quy định.

#### **4.3. Khó khăn, vướng mắc:**

- Kinh phí phục vụ quan trắc môi trường định kỳ lớn so với quy mô bệnh viện gây khó khăn cho bệnh viện về mặt kinh tế.

- Lượng chất thải y tế phát sinh trong các cơ sở khám chữa bệnh lớn, không có đơn vị thu mua, bệnh viện phải ký hợp đồng với đơn vị có chức năng

để xử lý (chất thải có thể tái chế: bơm kim tiêm không dính máu, vỏ bơm kim tiêm, vỏ lọ thuốc kháng sinh).

- Đơn vị có chức năng thu gom và xử lý rác thải y tế nguy hại thực hiện việc thu gom tại các cơ sở khám chữa bệnh không đúng thời gian quy định (quá 2 ngày /1 lần).

#### **V. PHƯƠNG HƯỚNG HOẠT ĐỘNG THỜI GIAN TỚI:**

- Duy trì và tăng cường hơn nữa công tác chỉ đạo thực hiện các nội dung trên.

- Xây dựng kế hoạch tổ chức tập huấn tất cả các nội dung trên với hình thức phong phú, thiết thực hơn.

- Đẩy mạnh hoạt động công tác xã hội, kiểm soát nhiễm khuẩn, quản lý chất thải. Kiện toàn tổ chức của Phòng/Tổ Công tác xã hội và Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn.

- Đầu tư, sửa chữa, nâng cấp cơ sở hạ tầng, trang thiết bị.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện.

\* Đối với nội dung thực hiện Quyết định 2151/QĐ-BYT:

- Phối hợp với Hội thầy thuốc trẻ tỉnh để củng cố, đẩy mạnh hoạt động “Tiếp sức người bệnh” tại các bệnh viện.

- Duy trì hoạt động hiệu quả việc tiếp nhận ý kiến phản hồi người bệnh qua đường dây nóng, hòm thư góp ý.

- Duy trì hoạt động khảo sát hài lòng người bệnh, họp hội đồng người bệnh thường xuyên và định kỳ.

- Phát động các đợt thi đua gắn với nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

\* Đối với nội dung thực hiện Quyết định 3638/QĐ-BYT:

- Xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện trang phục y tế theo quy định của Thông tư số 45/2015/TT-BYT

- Tăng cường công tác chăm sóc và bổ sung cây xanh hàng năm.

- Tổ chức tập huấn thực hành 5S, tăng cường trật tự nội vụ tại các buồng bệnh.

- Tăng cường công tác truyền thông tới cán bộ bệnh viện, người bệnh, gia đình người bệnh để nâng cao ý thức giữ gìn môi trường bệnh viện.

- Phát động đợt thi đua gắn với nội dung Cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”.

\* Đối với nội dung Thực hiện Quyết định 978/Đ-SYT và Quản lý chất thải:

- Tiếp tục thực hiện Kế hoạch hành động Kiểm soát nhiễm khuẩn giai đoạn 2016 – 2020 theo Quyết định 978/QĐ-SYT ngày 31/8/2016 của Sở Y tế.
- Xây dựng và nghiêm túc thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn.
- Thực hiện thu gom, xử lý, lưu trữ rác thải theo đúng quy định tại Thông tư 58/2015/TTLT-BYT-BTNMT.
- Nghiêm túc thực hiện pháp luật về bảo vệ môi trường.

## **VI. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:**

Đề nghị Bộ Y tế:

1. Tổ chức các lớp đào tạo kỹ năng, kiến thức chuyên sâu về công tác xã hội cho cán bộ Phòng/Tổ công tác xã hội các bệnh viện.

2. Cải tiến Bộ tiêu chí khảo sát hài lòng người bệnh để người bệnh dễ hiểu và thuận lợi hơn khi tham gia khảo sát (tách cột đánh giá từ 2 cột “Hài lòng” và “Bình thường/Không hài lòng/không có ý kiến” thành 4 cột riêng biệt “Hài lòng”, “Bình thường”, “Không hài lòng”, “Không có ý kiến” để người bệnh dễ thể hiện ý kiến của mình, tránh tình trạng đánh giá cho kết quả không chính xác).

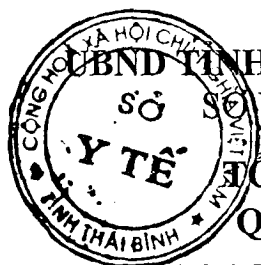
3. Tổ chức các lớp đào tạo chuyên sâu về Kiểm soát nhiễm khuẩn, tăng cường tập huấn thông tư 58/2015/TTLT-BYT-BTNMT.

Trên đây là báo cáo Kết quả kiểm tra thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, Cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, Kiểm soát nhiễm khuẩn và Quản lý chất thải y tế năm 2017. *MD*

Nơi nhận:

- Bộ Y tế;
- Cục QLMT y tế;
- CD y tế Việt Nam;
- UBND tỉnh;
- Sở LĐ, TB và XH;
- GD, các phó GD;
- Công đoàn ngành;
- Các phòng/ban SYT;
- Các BV;
- Lưu: VT, NVY.





UBND TỈNH THÁI BÌNH

SỞ SỸ Y TẾ

ĐỒNG HỢP KẾT QUẢ ĐIỂM KIỂM TRA  
QĐ 2151/QĐ-BYT VÀ QĐ 3638/QĐ-BYT

STT	Tên đơn vị kiểm tra	Điểm kiểm tra QĐ 3638	Điểm kiểm tra QĐ 2151
1	BBDK tỉnh	81	83.98
2	Bệnh viện Y học cổ truyền	70	93
3	BV Phụ sản TB	83	91.63
4	BV Phong da liễu Văn Môn	73	81.42
5	BV Nhi	80	90.2
6	BV Mắt	52	87.5
7	BV PHCN	77.5	88.14
8	BV Lao phổi	87	94
9	BV huyện Đông Hưng	88.5	93
10	BV huyện Vũ Thư	73	86.5
11	BV huyện Thái Thụy	60	89.35
12	BV huyện Thái Ninh	66	79
13	BV Hưng Nhân	80	81.1
14	BV huyện Hưng Hà	78	87.9
15	BV huyện Kiến Xương	74.5	87.9
16	BV Tâm Thân	86	95
17	BV Phụ Dực	79	93
18	BV huyện Quỳnh Phụ	86.5	94
19	BVĐK Thành Phố	78.5	93.68
20	BV Phụ Sản An Đức	87.5	90.5
21	BVĐK tư nhân Hoàng An	68	88
22	BVĐK tư nhân Lâm Hoa	77	89
23	BV Đại học Y TB	73.5	95.5
24	BV Nam Tiên Hải	84	90.5
25	BV huyện Tiên Hải	81	92.2