

BỘ Y TẾ  
CỤC QUẢN LÝ  
MÔI TRƯỜNG Y TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 1389/MT-YT

Hà Nội, ngày 27 tháng 12 năm 2017

V/v hướng dẫn đánh giá nội dung xanh-  
sạch-đẹp trong Kế hoạch đo lường, đánh giá  
sự hài lòng của người bệnh

**HOẢ-TỐC** →

Kính gửi:

- Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Các Bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế;
- Các học viện, nhà trường trực thuộc Bộ Y tế.

Tiếp theo Công văn số 7349/BYT-TCCB ngày 22 tháng 12 năm 2017 của Vụ Tổ chức cán bộ về việc khẩn trương triển khai Kế hoạch đo lường, đánh giá sự hài lòng của người bệnh, Cục Quản lý môi trường y tế hướng dẫn đánh giá chi tiết một số nội dung xanh-sạch-đẹp tại mục 3 (nhận xét về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh), phần B: Tiêu chí sự hài lòng của người bệnh, trong bảng tiêu chí chấm điểm (*Nội dung in nghiêng theo phụ lục đính kèm*).

Cục Quản lý môi trường y tế đề nghị Sở Y tế các tỉnh, thành phố, các bệnh viện tuyến Trung ương, các bệnh viện tuyến tỉnh khẩn trương thực hiện.

Trân trọng cảm ơn./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng;
- Thứ trưởng Nguyễn Việt Tiến;
- UBND các tỉnh/TP trực thuộc TW;
- Các Vụ/Cục/Tổng cục/VP Bộ, Th.trà Bộ;
- Công đoàn Y tế VN;
- CT. Nguyễn Thị Liên Hương (đề b/c);
- Viện CL&CSYT, Viện YTCCTPHCM (đề p/h);
- Công thông tin điện tử BYT;
- Lưu: VT, YT.

KT. CỤC TRƯỞNG  
PHÓ CỤC TRƯỞNG



Nguyễn Thanh Hà

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Nội dung 3. Phần B-Nhận xét về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh  
Thực hiện Kế hoạch 1333/KH-BYT ngày 11/12/2017 về đo lường, đánh giá sự hài lòng của người bệnh

(Kèm theo Công văn số 1389 /MT-YT ngày 27 tháng 12 năm 2017)

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
B	<b>TIÊU CHÍ SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH</b>					
		3.1. Hành lang, lối đi <i>khóa, phòng, buồng bệnh</i> bằng phẳng không trơn trượt, không đọng nước, đi lại dễ dàng	2			
		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			
		3.3. Có tài liệu truyền thông về CSSK được niêm yết/trình chiếu tại các khu vực/phòng chờ	1			
		3.4. Khu vực khám bệnh/Xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu.../Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có thiết bị điều chỉnh nhiệt độ thích hợp (quạt máy, điều hòa,...)	1			
		3.5. Giường bệnh đầy đủ, mỗi người 1 giường bệnh chắc chắn, an toàn	1			
		3.6. Được cung cấp quần áo, ga gối đầy đủ, sạch sẽ	1			
		3.7. Nhà vệ sinh, nhà tắm nhà tắm sạch sẽ, sử dụng thuận tiện;	2			
3	Nhận xét về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	<p>- <i>Có biên chi dân đến NVS; Có phòng riêng cho nam và nữ, phòng riêng cho cán bộ y tế và người bệnh,</i></p>				

	<p>người nhà người bệnh;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có sẵn giấy vệ sinh, xà phòng rửa tay, có gương không có mùi hôi;</li> <li>- Sàn khu vệ sinh sạch không đọng nước, trơn trượt;</li> <li>- Có nhân viên dọn và nhân viên giám sát thường xuyên ngày 2 lần và khi cần.</li> </ul>				
	<p>3.8. Được cung cấp đầy đủ nước uống, nước sinh hoạt nóng/lạnh</p>	1,5			
	<p>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</p>	0,5			
	<p>3.10. Căng tin của CSYT phục vụ giá cả hợp lý, chất lượng hàng hóa tốt</p>	0,5			
	<p>3.11. Môi trường, quang cảnh CSYT xanh</p>	2,5			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Có công viên/vườn hoa/bãi cỏ/thảm cỏ</li> </ul>	1			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tại khu vực phòng chờ, hành lang: có cây xanh/cây cảnh được bố trí phù hợp và chăm sóc cắt tỉa thường xuyên</li> </ul>	1			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tại khu vực khoa/phòng/buồng bệnh: có cây xanh/cây cảnh bố trí phù hợp, đảm bảo vệ sinh và được chăm sóc cắt tỉa thường xuyên</li> </ul>	0,5			
	<p>3.12. Môi trường CSYT sạch:</p>	2,5			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân loại: Chất thải được phân loại ngay tại nơi phát sinh và bỏ vào các túi/thùng/dùng cụ đúng màu sắc, biểu tượng tên loại chất thải theo quy định, không có tình trạng phân loại nhầm;</li> <li>- Chất thải tái chế được quản lý đúng quy định.</li> </ul>	0,5			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lưu giữ: Từng loại chất thải được lưu giữ riêng; thùng lưu chứa chất thải đúng mã màu, biểu tượng; thời gian lưu giữ chất thải lấy nhiễm đúng quy định;</li> <li>- Xử lý: Chất thải rắn y tế được xử lý đúng quy định;</li> <li>- Nước thải: Hệ thống thu gom nước thải kín, không có</li> </ul>	1,5			

mùi hôi thối. Nước thải được xử lý đạt quy chuẩn						
3.13. Quang cảnh CSYT đẹp:		2,5				
Trần nhà, tường nhà, cửa, công, cầu thang sạch, không mảng nhện, rêu mốc, được sơn định kỳ hoặc quét vôi sạch đẹp. Sân vườn được vệ sinh thu gom rác sạch. Bố trí đủ thùng rác tại sân vườn, các khoa/phòng, khu vực hành lang		1				
Sắp xếp, bố trí khu vực để xe cho cán bộ y tế, người bệnh và người nhà người bệnh thuận tiện		0,5				
Có treo băng rôn khẩu hiệu/khẩu hiệu điện tử thực hiện cơ sở y tế “xanh-sạch-đẹp”		0,5				
Nhân viên y tế: Được trang bị, sử dụng và bảo quản trang phục y tế theo đúng quy định		0,5				
<b>Tổng số điểm nội dung này</b>		<b>20</b>				