

Số: /SYT- NVY
V/v hướng dẫn kiểm tra, đánh giá
chất lượng bệnh viện và khảo sát
HLNB, NVYT năm 2023

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 2024

Kính gửi: Các bệnh viện, trung tâm y tế có giường bệnh.

Thực hiện Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 của Bộ Y tế về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh (HLNB), nhân viên y tế (NVYT) năm 2023; Văn bản số 257/BYT-YDCT ngày 17/01/2024 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNB, NVYT năm 2023 đối với các bệnh viện y học cổ truyền; Văn bản số 118/KCB-QLCL&CĐT ngày 24/01/2024 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNB, NVYT năm 2023; Sở Y tế hướng dẫn các đơn vị triển khai thực hiện như sau:

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Mục đích kiểm tra, đánh giá

- Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các hoạt động chuyên môn, cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh của các bệnh viện, trung tâm y tế có giường bệnh (sau đây gọi tắt là các bệnh viện).
- Đánh giá thực trạng chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh, làm cơ sở xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện.
- Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế đối với bệnh viện.
- Từng bước xếp loại chất lượng hoạt động và dịch vụ khám, chữa bệnh.
- Cung cấp căn cứ xét thi đua, khen thưởng năm 2023 và 2024.

2. Hướng dẫn chi tiết các nội dung và tài liệu kiểm tra, đánh giá

2.1. Nội dung 1: Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện trong 12 tháng, (chuyên môn, tài chính, nhân lực, tổ chức, danh mục kỹ thuật, danh sách người hành nghề, danh mục trang thiết bị, sử dụng thuốc 12 tháng, báo cáo mô hình bệnh tật ICD-10), kết quả đánh giá chất lượng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam. **Số liệu báo cáo tính từ ngày 01/01/2023 đến ngày 31/12/2023.**

Áp dụng theo biểu mẫu hằng năm và nhập trên phần mềm Quản lý Kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện [www.qlbv.vn/ktbv](http://www qlbv.vn/ktbv) (tất cả các bệnh viện đang hoạt động thực hiện tự báo cáo, đơn vị chưa có tài khoản gửi email đăng ký về qlbv.vn@gmail.com).

2.2. Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện

a) Công cụ đánh giá: Áp dụng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0 ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18

tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế) và các tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng bệnh viện.

b) Điều chỉnh thông tin của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam:

- Tiêu chí C8.2, Tiêu mục số 19 và 22: thay cụm từ “đạt tiêu chuẩn ISO 15189 (tương đương hoặc cao hơn)” bằng cụm từ “đạt từ mức 4 trở lên theo Quyết định số 2429/QĐ-BYT ngày 12/6/2017 ban hành Tiêu chí đánh giá mức chất lượng phòng xét nghiệm y học”;

- Tiêu chí D2.3, Mức 3: bổ sung thêm yêu cầu: “đạt từ mức 3 trở lên theo Bộ tiêu chí chất lượng đánh giá mức độ an toàn phẫu thuật kèm theo Quyết định số 7482/QĐ-BYT ngày 18/12/2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế”.

- Các văn bản được lấy làm căn cứ pháp lý trong Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện nếu hết hiệu lực được lấy căn cứ bằng các văn bản mới đã ban hành thay thế. Nội dung các tiêu mục tiếp tục được thực hiện theo phiên bản 2.0.

c) Hướng dẫn đánh giá một số tiêu chí

- Tiêu chí A4.6 và B3.2: Các bệnh viện không tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế đều chấm mức 1 cho tiêu chí A4.6 và B3.2.

- Tiêu chí D3.3 (Hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ, triển khai, báo cáo hoạt động quản lý chất lượng).

+ Mức 1: không triển khai toàn bộ 6 công văn trong nội dung 6 hoặc có triển khai nhưng không thực hiện công văn số 1, 4, 5, 6.

+ Mức 2: Có triển khai thực hiện ít nhất 2 công văn, trong đó có 1 trong số các công văn số 1, 4, 5, 6.

+ Mức 3: Triển khai ít nhất 5 công văn, trong đó có công văn số 6; kèm theo các tiêu mục khác của tiêu chí D3.3.

+ Từ Mức 4 trở lên: Triển khai đủ 6 công văn và có ít nhất 1 công văn số 7, 8; kèm theo các tiêu mục khác của tiêu chí D3.3.

2.3. Nội dung 3: Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế

- Áp dụng các mẫu phiếu khảo sát theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế đến khi hoàn thành việc kiểm tra, đánh giá của bệnh viện và đoàn của cơ quan quản lý năm 2023. Việc triển khai các mẫu phiếu số 1 và số 2 được thực hiện theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 8/01/2024 sau khi các đơn vị triển khai xong việc kiểm tra, đánh giá của năm 2023.

Trước khi khảo sát, nhân viên đầu mỗi phụ trách công tác kiểm tra, đánh giá của bệnh viện thực hiện cập nhật một số thông tin cơ bản của bệnh viện phục vụ khảo sát hài lòng trên phần mềm trực tuyến theo quy định theo đường link <https://chatluongbenhvien.vn/>

- Thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú mỗi nhóm 20 người (riêng Bệnh viện đa khoa tỉnh mỗi nhóm 30 người), nhập phiếu trên phần mềm trực tuyến <https://chatluongbenhvien.vn.>

- Thực hiện khảo sát hài lòng 100% nhân viên y tế (khuyết danh) tại đơn vị. Yêu cầu toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại đơn vị cài đặt ứng dụng “KCB KSHL” trên điện thoại thông minh (tài khoản và mật khẩu sử dụng chung với tài khoản đã cấp cho đơn vị). Đề nghị đơn vị cung cấp tài khoản, mật khẩu và mã bệnh viện cho NVYT tại đơn vị để tiến hành tự khảo sát hài lòng trên ứng dụng “KCB KSHL”, chọn kiểu khảo sát “Do đoàn kiểm tra nội bộ thực hiện”. Những trường hợp không cài đặt được ứng dụng trên điện thoại thông minh thì tiến hành khảo sát trên máy tính theo đường link: <https://chatluongbenhvien.vn>

Đối với Đoàn kiểm tra, đánh giá của Sở Y tế khảo sát thì chọn kiểu khảo sát “Do đoàn Bộ Y tế/Sở Y tế thực hiện”, tài khoản và mật khẩu sẽ được cung cấp vào thời điểm Đoàn Sở Y tế kiểm tra tại đơn vị.

2.4. Nội dung 4: Kiểm tra sự sẵn sàng công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh. Lưu ý: cần kiểm tra đầy đủ văn bằng, chứng chỉ đào tạo, tập huấn và công tác cấp cứu, hồi sức tích cực trên thực tế sau khi được đào tạo, đầu tư các đơn vị hồi sức tích cực.

2.5. Nội dung 5: Kiểm tra tình hình áp dụng CNTT tại đơn vị bao gồm:

- Ứng dụng CNTT đặt lịch hẹn khám bệnh, chữa bệnh;
- Triển khai hội chẩn, KCB từ xa, kết nối tuyến trên, tuyến dưới;
- Việc áp dụng kê đơn điện tử;
- Các nội dung Đề án 06:
 - + Khám chữa bệnh bằng CCCD gắn chip, ứng dụng VNeID;
 - + Liên thông giấy KSK lái xe (nếu có thực hiện KSK cho lái xe);
 - + Liên thông giấy chứng sinh (nếu có phát sinh về sinh);
 - + Liên thông giấy báo tử (nếu có phát sinh về tử);
 - + Thanh toán viện phí không dùng tiền mặt.

Lưu ý: cần kiểm tra các bằng chứng có triển khai hội chẩn, KCB từ xa, kết nối tuyến trên, tuyến dưới bằng các hình thức lưu trữ trên sổ sách, phần mềm và có bằng chứng, hiệu quả tác động giúp nâng cao chất lượng chuyên môn và các nội dung kết quả cụ thể thực hiện Đề án 06.

2.6. Nội dung 6: Kiểm tra việc phản hồi, triển khai thực hiện một số văn bản phục vụ công tác quản lý.

Các đơn vị nhập kết quả kiểm tra, đánh giá tổng hợp trên phần mềm trực tuyến <https://chatluongbenhvien.vn>. Bệnh viện quên mật khẩu thực hiện theo hướng dẫn tại mục “Hỏi và đáp” trên phần mềm trực tuyến.

(Cách tính điểm kiểm tra, đánh giá chi tiết các nội dung theo phụ lục 1 đính kèm).

3. Đối tượng áp dụng

Tất cả các bệnh viện công lập và ngoài công lập trong tỉnh, trung tâm y tế có giường bệnh tuyến huyện.

4. Trách nhiệm kiểm tra, đánh giá

- Bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá 6 nội dung tại mục 2, phần I.
- Sở Y tế tổ chức đoàn kiểm tra, đánh giá các Bệnh viện/ Trung tâm y tế có giường bệnh trên địa bàn.
- Phúc tra: Sau khi tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, trong trường hợp cần thiết, Bộ Y tế thành lập đoàn phúc tra của Bộ Y tế.

Đối tượng phúc tra: Các bệnh viện có điểm đánh giá cao (so với bệnh viện cùng tuyến, hạng); bệnh viện có những vấn đề chất lượng là tâm điểm của các phương tiện thông tin đại chúng, đang được xã hội quan tâm.

Danh sách các bệnh viện được phúc tra và kết quả phúc tra sẽ công bố trên Trang thông tin điện tử của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Bộ Y tế.

5. Thời gian kiểm tra, đánh giá và thời hạn nộp báo cáo:

Các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá và nhập số liệu vào phần mềm trực tuyến, đồng thời báo cáo kết quả tự kiểm tra 06 nội dung trên về Sở Y tế (*theo phụ lục 2 đính kèm*), hoàn thành **trước ngày 23/02/2024**.

II. HƯỚNG DẪN NỘI DUNG BÁO CÁO, SỐ LIỆU

Thực hiện theo thường quy và các hướng dẫn trên phần mềm trực tuyến (<http://qlbv.vn/ktbv>).

III. HƯỚNG DẪN NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

1. Nội dung đánh giá

- Nội dung thực hiện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện. Phương pháp đánh giá thực hiện theo hướng dẫn hằng năm của Bộ Y tế.
- Một số vấn đề cần lưu ý: Qua các đợt kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện của Đoàn Sở Y tế hàng năm, tình hình chung của các đơn vị thường có các lỗi như đánh giá chưa chính xác, cao hơn so với thực tế, không nghiên cứu kỹ tài liệu...

Các tiêu chí cần đánh giá đúng thực tế, không đổ tại cho các lý do khách quan, chủ quan để nâng mức. Ví dụ: đối với tiêu chí C9.2: nếu có tình trạng thiếu thuốc do bất kỳ nguyên nhân gì, chấm mức 2 hoặc mức 1 nếu không đạt mức 2.

2. Lưu trữ tài liệu đánh giá

- Lưu trữ tài liệu minh chứng các mẫu phiếu, biên bản đánh giá:
 - + Thư ký đoàn tổng hợp kết quả đánh giá theo “Mẫu biên bản kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện” (theo Phụ lục 2 Quyết định 6858/QĐ-BYT); tập hợp toàn bộ các “Mẫu phiếu kiểm tra, đánh giá tiêu chí” (theo Phụ lục 3 Quyết định 6858/QĐ-BYT) của các thành viên đoàn đánh giá.
 - + Toàn bộ các biên bản và mẫu phiếu đánh giá của các thành viên được đóng chung thành một quyển và lưu trữ tại Sở Y tế.
- Lưu trữ tài liệu minh chứng các hình ảnh đánh giá:

+ Khuyến khích các “Đánh giá viên” sử dụng điện thoại, máy ảnh kỹ thuật số chụp lại hiện trạng, hoạt động của bệnh viện minh họa cho kết quả đánh giá tiêu chí chất lượng nếu có khả năng thực hiện.

+ Bệnh viện đăng tải bằng chứng trên phần mềm trực tuyến theo đường dẫn: <https://bangchung.chatluongbenhvien.vn>.

- Nộp báo cáo đối với đoàn kiểm tra, đánh giá của Sở Y tế: tổng hợp một báo cáo chung dựa trên kết quả đánh giá các bệnh viện trực thuộc và gửi về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh theo đường văn thư (có chữ ký của Giám đốc Sở Y tế).

IV. TỔNG HỢP KẾT QUẢ, XẾP LOẠI VÀ CÔNG BỐ

1. Tổng hợp kết quả đánh giá

Sở Y tế tổng hợp các nội dung kiểm tra của các đơn vị và tính điểm chung.

2. Công nhận kết quả kiểm tra, đánh giá:

- Bộ Y tế, Cục Quản lý Khám, chữa bệnh công nhận kết quả của các cơ quan quản lý trực tiếp cho các bệnh viện trực thuộc là kết quả chính thức.

- Trong trường hợp bệnh viện có đoàn phúc tra thì kết quả của đoàn phúc tra là kết quả chính thức, thay thế cho kết quả của các cơ quan quản lý trực tiếp.

3. Thi đua, khen thưởng

- Sở Y tế dựa vào kết quả kiểm tra và kết hợp với việc đánh giá các nhiệm vụ chuyên môn để xếp loại thi đua, khen thưởng cho các bệnh viện đạt kết quả tốt.

- Bộ Y tế biểu dương các bệnh viện có nhiều nỗ lực cải tiến chất lượng, hướng tới sự hài lòng người bệnh năm 2023-2024 và phúc tra các bệnh viện tiêu biểu để xét tặng Giải thưởng quốc gia chất lượng bệnh viện năm 2024 (nếu có điều kiện thực hiện).

Giải đáp các vướng mắc:

- Nếu các đơn vị có vướng mắc về nội dung, phương pháp kiểm tra, đánh giá và các vấn đề có liên quan tới Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, đề nghị đăng tải câu hỏi vào mục “Hỏi và đáp” theo đường dẫn: <https://chatluongbenhvien.vn/hoi-dap>

- Đầu mối Sở Y tế: liên hệ BS Nguyễn Đình Dũng, Phó trưởng phòng Nghiệp vụ Y, SĐT: 0908881998.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cục QLKCB (đề b/c);
- Giám đốc Sở (đề b/c);
- Các Phó Giám đốc Sở;
- Các phòng CM Sở;
- UBND các huyện, TP, TX (để biết);
- Cổng Thông tin điện tử SYT;
- Lưu: VT, NVY.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Chánh Thành

PHỤ LỤC 1**Cách tính điểm kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023***(Kèm theo Văn bản số /SYT-NVY ngày / /2024 của Sở Y tế)*

Các nội dung kiểm tra được quy về điểm với tổng điểm tối đa 300 điểm và 06 điểm thưởng, cụ thể như sau:

TT	Nội dung đánh giá	Cách tính điểm	Điểm tối đa
1	Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	- Nhập đầy đủ thông tin: 10 điểm - Nhập thiếu: 3 điểm - Không nhập: 0 điểm	10
2	Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0	Kết quả đánh giá mức chất lượng nhân với 40	200
3	Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế	- Tỷ lệ % hài lòng NB nội trú quy ra theo thang điểm 10 (ví dụ 80% thì được 8 điểm) - Tỷ lệ % hài lòng NB ngoại trú quy ra thang điểm 10 - Tỷ lệ % hài lòng NVYT quy ra thang điểm 10	30
4	Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh	Triển khai công tác hồi sức tích cực: - Có ít nhất 2 bác sỹ được đào tạo về hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên: 5 điểm - Có khoa hồi sức tích cực hoặc thành lập mới đơn vị (khoa, trung tâm) hồi sức tích cực. Đơn vị có ít nhất 3 bác sỹ chuyên khoa cấp cứu, hồi sức tích cực trở lên: 5 điểm	10
5	Áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB	- Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước: + Tỷ lệ người đến khám sử dụng trên 50%: 10 điểm + Tỷ lệ người đến khám sử dụng dưới 50%: 5 điểm - Có triển khai hội chẩn, KCB từ xa, kết nối tuyến trên, tuyến dưới: 10 điểm - Việc áp dụng kê đơn điện tử: 05 điểm + Thực hiện tốt kê đơn thuốc điện tử: 05 điểm + Thực hiện chưa tốt hoặc không thực hiện kê đơn thuốc điện tử: 0 điểm - Các nội dung Đề án 06: 05 điểm + Thực hiện tốt các nội dung thuộc Đề án 06	30

TT	Nội dung đánh giá	Cách tính điểm	Điểm tối đa
		(khám chữa bệnh bằng CCCD gắn chip, liên thông giấy KSK lái xe (nếu có thực hiện KSK cho lái xe), liên thông giấy chứng sinh, liên thông giấy báo tử, thanh toán viện phí không dùng tiền mặt): 05 điểm + Thực hiện không tốt hoặc không thực hiện trong các nội dung của Đề án 06: 0 điểm	
6	Kiểm tra việc phản hồi, triển khai thực hiện một số văn bản phục vụ công tác quản lý		
6.1	Công văn chỉ đạo (tối đa 20 điểm)		
1	Công văn số 488/KCB-QLCL&CĐT ngày 25/4/2023 về việc bảo đảm công tác khám, chữa bệnh trong dịp nghỉ lễ 30/4, 1/5/2023 và Giỗ Tổ Hùng Vương	Có bằng chứng triển khai công văn và có báo cáo số liệu trên phần mềm cdc.kcb.vn	3
2	Công văn số 616/KCB-QLCL&CĐT ngày 21/5/2023 về việc phòng, chống nắng nóng cho người bệnh và nhân viên y tế tại cơ sở khám bệnh	Có bằng chứng đã triển khai phòng, chống nắng nóng tại bệnh viện	3
3	Công văn số 1808/KCBQLCL&CĐT ngày 22/12/2023 về việc tăng cường công tác phòng chống rét cho người bệnh và người nhà người bệnh	Có bằng chứng đã triển khai phòng chống rét tại bệnh viện.	3
4	Công văn số 1268/KCBQLCL&CĐT ngày 22/9/2023 về việc rà soát, báo cáo tình hình KCB vào ngày Thứ 7, Chủ nhật tại cơ sở KBCB	Có bằng chứng đã báo cáo trên phần mềm trực tuyến	3

TT	Nội dung đánh giá	Cách tính điểm	Điểm tối đa
5	Công văn số 1303/KCB-NV ngày 29/9/2023 về việc đánh giá thực hiện tình hình cung ứng thuốc tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh	Có bằng chứng đã báo cáo trên phần mềm trực tuyến	3
6	Công văn số 1489/KCBQLCL&CDT ngày 01/11/2023 về việc báo cáo tổng kết 10 năm triển khai Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện	Có bằng chứng đã báo cáo trên phần mềm trực tuyến	5
6.2	Công văn áp dụng điểm thưởng (tối đa 6 điểm)		
7	Có gửi bài trình bày tới Ban tổ chức Diễn đàn Quốc gia chất lượng bệnh viện lần thứ V	Có bằng chứng đã gửi bài báo cáo	3
8	Có gửi Poster dự thi tới Sở Y tế và Ban tổ chức Diễn đàn Quốc gia chất lượng bệnh viện lần thứ V	Có bằng chứng đã gửi poster	3

