

Số: 15 /SYT- NVY  
V/v Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá  
chất lượng bệnh viện và khảo sát  
HLNB, NVYT năm 2020

Hà Tĩnh, ngày 04 tháng 01 năm 2021

Kính gửi: Các bệnh viện/ Trung tâm Y tế có giường bệnh trong tỉnh.

Thực hiện Quyết định số 5338/QĐ-BYT ngày 23/12/2020 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2020, Sở Y tế hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2020 như sau:

## **I. QUY ĐỊNH CHUNG**

### **1.1. Mục đích kiểm tra, đánh giá**

- a) Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các hoạt động chuyên môn, cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh của bệnh viện.
- b) 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.
- c) Từng bước xếp loại chất lượng hoạt động và dịch vụ khám, chữa bệnh của các bệnh viện.
- d) Cung cấp căn cứ xét thi đua, khen thưởng năm 2021.

### **1.2. Nội dung các tài liệu hướng dẫn kiểm tra, đánh giá**

Nội dung các tài liệu kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện bao gồm:

Nội dung A: Thông tin chung, số liệu hoạt động bệnh viện (trên phần mềm Kiểm tra bệnh viện: [www.qlbv.vn/ktbv](http://www qlbv.vn/ktbv)).

Nội dung B: Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam và các văn bản hướng dẫn đánh giá do Bộ Y tế ban hành.

Nội dung C: Mẫu phiếu số 1, 2, 3, 4, 5 khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú, nhân viên y tế và tài liệu Hướng dẫn phương pháp khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế (phụ lục kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2020 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).

Các tài liệu trên được đăng tải tại trang thông tin điện tử của Cục Quản lý Khám chữa bệnh (<http://kcb.vn> và <http://chatluongbenhvien.vn>).

### **1.3. Đối tượng áp dụng**

Tất cả các bệnh viện công lập và ngoài công lập trong tỉnh, trung tâm y tế tuyến huyện có giường bệnh điều trị nội trú (gọi tắt là các bệnh viện).

### **1.4. Trách nhiệm kiểm tra, đánh giá**

- Bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá theo “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện”.

- Sở Y tế, tổ chức 03 đoàn kiểm tra, đánh giá các bệnh viện 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 (do Sở Y tế làm đầu mối).

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.

### **1.5. Thời gian kiểm tra, đánh giá**

- Các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá và nhập số liệu trên phần mềm: hoàn thành trước **10/01/2021**.
- Sở Y tế tổ chức kiểm tra, đánh giá: Từ ngày **12/01/2021** đến ngày **29/01/2021**.

### **1.6. Thời gian nộp báo cáo**

- Các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá và nhập số liệu trên phần mềm: hoàn thành trước **10/01/2021**.
- + Sở Y tế tổng hợp báo cáo gửi báo cáo về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh trước ngày **05/02/2021**.

## **II. HƯỚNG DẪN MẪU BÁO CÁO, NỘI DUNG THÔNG TIN, SỐ LIỆU**

### **2.1. Hướng dẫn báo cáo nội dung Phần A – Thông tin, số liệu**

*Phần A: Số liệu bệnh viện*

1. Thông tin chung
2. Hoạt động chuyên môn
3. Hoạt động tài chính (bao gồm số liệu về thanh quyết toán kinh phí khám chữa bệnh BHYT của bệnh viện)
4. Số liệu nhân lực tổng hợp (có thông tin giới nữ chia theo các đối tượng nhân lực và trình độ)
5. Cơ cấu tổ chức bệnh viện
6. Danh mục dịch vụ và bảng giá kỹ thuật
7. Danh mục kiểm kê trang thiết bị
8. Danh sách người hành nghề, đăng ký hành nghề, thôi hành nghề
9. Số liệu kiểm kê thuốc trong bệnh viện.
10. Số liệu báo cáo mô hình bệnh tật, tử vong tại bệnh viện.

*Phần B: Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện*

1. Kết quả đánh giá tiêu chí chất lượng chi tiết
2. Bảng tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng
3. Biên bản kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện

## **2.2. Hướng dẫn và trách nhiệm báo cáo**

- Thông tin, số liệu báo cáo được đăng tải và báo cáo trực tiếp trên hệ thống nhập số liệu trực tuyến tại Trang thông tin điện tử của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh (<http://kcb.vn>).

Bệnh viện báo cáo đầy đủ số liệu theo các mốc thời gian như sau:

Số liệu năm 2020: được tính từ ngày **01/01/2020 đến 31/12/2020**.

- Lưu ý số liệu tài chính: đơn vị tiền trong báo cáo là nghìn đồng (1.000đ).

- Giám đốc phân công nhân viên tổng hợp, nhập và kiểm tra tính chính xác của số liệu; chịu trách nhiệm cao nhất về chất lượng của số liệu sau khi đã báo cáo.

## **III. HƯỚNG DẪN NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**

### **3.1. Đánh giá chất lượng bệnh viện**

- Nội dung thực hiện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện. Phương pháp đánh giá thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

- Hướng dẫn đánh giá chất lượng bệnh viện được đăng tải trên phần mềm trực tuyến theo đường dẫn: <http://tieuchi.chatluongbenhvien.vn>.

- Các bệnh viện áp dụng đầy đủ các tiêu chí từ phần A đến phần D (trừ tiêu chí A4.4 “Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế” không áp dụng cho bệnh viện Nhà nước không có hình thức xã hội hóa trang thiết bị y tế và bệnh viện tư nhân). Phần E không áp dụng nếu không có chuyên khoa sản, nhi.

- Các trung tâm y tế có ba chức năng điều trị, dự phòng và dân số áp dụng Bộ tiêu chí đánh giá cho hoạt động điều trị.

- Tiêu chí C8.2: Trong Quyết định số 2429/QĐ-BYT ngày 12/6/2017, chọn ngẫu nhiên 7 chương, kiểm tra mỗi chương 1 tiêu chí. Nếu toàn bộ 7 tiêu chí đều đúng thì công nhận kết quả nội kiểm của bệnh viện.

Tiêu chí D2.3: Trong Quyết định số 7482/QĐ-BYT ngày 18/12/2018, chọn ngẫu nhiên 7 tiểu mục. Nếu toàn bộ 7 tiểu mục đều đúng thì công nhận kết quả nội kiểm của bệnh viện.

### **3.2. Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế**

- Mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú, nhân viên y tế, bà mẹ và phương pháp khảo sát do bệnh viện tự tiến hành và đoàn kiểm tra khảo sát thực hiện theo đúng Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2020 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Số lượng cỡ mẫu khảo sát tối thiểu: 20 người bệnh nội trú, 20 người bệnh ngoại trú, 20 nhân viên y tế.

- Trọng tâm nội dung khảo sát: việc khảo sát nhằm tìm hiểu những vấn đề làm người bệnh và nhân viên y tế chưa hài lòng, phát hiện các vấn đề còn tồn tại của bệnh viện và so sánh đối chiếu với kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện.

- Công bố tỷ lệ hài lòng: so sánh kết quả tỷ lệ hài lòng do cơ quan quản lý thực hiện với bệnh viện tự thực hiện. Nếu tỷ lệ hài lòng do cơ quan quản lý thực hiện cao hơn tỷ lệ của bệnh viện thì sử dụng kết quả của bệnh viện.

- Toàn bộ các bệnh viện và đoàn đánh giá thực hiện nhập số liệu khảo sát trên phần mềm trực tuyến khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế theo đường dẫn: <http://chatluongbenhvien.vn>.

Những bệnh viện chưa có tài khoản truy cập phần mềm trực tuyến khảo sát hài lòng, đề nghị thực hiện theo đúng phụ lục Quyết định số 3869/QĐ-BYT.

*Lưu ý: Cán bộ đi khảo sát hài lòng không mặc trang phục về y tế*

#### **IV. HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC ĐOÀN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ**

##### **4.1. Số lượng thành viên đoàn**

Đoàn đánh giá chất lượng bệnh viện có số lượng dao động từ 7 người đến 11 người. Trong trường hợp bệnh viện có quy mô lớn, số giường bệnh từ 800 giường trở lên, Trưởng đoàn kiểm tra, đánh giá có thể linh hoạt bố trí thêm người để đủ nhân lực cho kiểm tra, đánh giá chất lượng tại bệnh viện.

Trước khi tiến hành đánh giá, đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng và đoàn kiểm tra, đánh giá của cơ quan quản lý lập danh sách các thành viên theo phụ lục 1 và 2 của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam.

Các thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá của cơ quan quản lý cần thực hiện đăng ký để nhận “Mã đánh giá viên” bằng cách điền thông tin cá nhân, quá trình đào tạo về chuyên môn và kiến thức quản lý chất lượng trên phần mềm trực tuyến tại đường dẫn <http://danhgia.chatluongbenhvien.vn>.

Đánh giá viên không có “Mã đánh giá viên” sẽ không được công nhận là thành viên chính thức đoàn kiểm tra, đánh giá của cơ quan quản lý.

Thành viên đoàn kiểm tra nội bộ của bệnh viện không bắt buộc nhưng có thể tự nguyện đăng ký để nhận “Mã đánh giá viên”.

*Lưu ý: Thành viên đoàn kiểm tra của Bệnh viện phân theo nhóm phù hợp với các nhóm của Đoàn kiểm tra Sở Y tế.*

##### **4.2. Thành phần đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng**

- Trưởng đoàn: Giám đốc bệnh viện.

- Phó trưởng đoàn: Phó giám đốc bệnh viện.

- Thư ký đoàn: Lãnh đạo phòng Quản lý chất lượng hoặc nhân viên chuyên trách về Quản lý chất lượng.

- Thành viên đoàn: Nhân viên phòng/tổ và thành viên mạng lưới quản lý chất lượng; lãnh đạo các phòng chức năng, các khoa lâm sàng, cận lâm sàng và bác sỹ, điều dưỡng, nhân viên trong bệnh viện.

##### **4.3. Trách nhiệm của trưởng đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng**

- Giám đốc chịu trách nhiệm về việc triển khai tự kiểm tra, đánh giá chất lượng theo đúng hướng dẫn của Bộ Y tế và Cục Quản lý Khám, chữa bệnh; phân công thành viên nhập số liệu, báo cáo đầy đủ theo quy định.

- Chịu trách nhiệm về kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện (nếu điểm chênh lệch nhiều với điểm của cơ quan quản lý cần giải trình lý do).

#### **4.4. Tổ chức, thành phần đoàn kiểm tra, đánh giá bệnh viện hạng I**

Sở Y tế tổ chức một đoàn kiểm tra, đánh giá cho bệnh viện hạng I trên địa bàn.

### **V. TRÌNH TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ**

- 5.1. Giám đốc bệnh viện ban hành quyết định thành lập “Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện”.
- 5.2. Trưởng đoàn có trách nhiệm tổ chức tập huấn cho các thành viên của đoàn.
- 5.3. Thư ký có trách nhiệm tổng hợp tài liệu, hướng dẫn, chuẩn bị nội dung, kế hoạch kiểm tra, đánh giá; phân công trách nhiệm cho các thành viên và tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá.
- 5.4. Đoàn kiểm tra, đánh giá tiến hành công việc kiểm tra, đánh giá ở tất cả các khoa, phòng, bộ phận của bệnh viện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện.
- 5.5. Quan sát, kiểm tra sổ sách, số liệu, văn bản và phỏng vấn.
- 5.6. Sử dụng máy ảnh để chụp lại các hình ảnh tích cực và chưa tích cực của bệnh viện, làm bằng chứng minh họa cho kết quả đánh giá.
- 5.7. Tổng hợp số liệu, tài liệu, báo cáo, hình ảnh... sau đó nhập vào phần mềm trực tuyến và nộp về cơ quan quản lý theo quy định.

### **VI. CÁC VẤN ĐỀ THƯỜNG GẶP TRONG ĐÁNH GIÁ**

Nhằm hạn chế tối đa các sai lệch trong việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, các đơn vị cần tuân thủ đánh giá Bộ tiêu chí như sau:

- 6.1. Không che giấu những sai phạm (nếu có).
- 6.2. Không bỏ qua những việc chưa làm được.

#### ***Các lỗi có thể gặp phải khi kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện***

- a) Bệnh viện có những sai phạm, nhưng bệnh viện hoặc đoàn đánh giá “che giấu” hoặc không phát hiện được những sai phạm đó. Ví dụ bệnh viện xả thẳng chất thải ra môi trường, đã bị cảnh sát môi trường phạt nhưng kết quả đánh giá tiêu chí C4.5 hoặc C4.6 vẫn vượt qua mức 1.
- b) Bệnh viện chưa thực hiện công việc hoặc không có sản phẩm, bằng chứng (hoặc dịch vụ, kỹ thuật...) đã nêu trong các tiêu chí, nhưng bệnh viện hoặc đoàn đánh giá vẫn chấm đạt. Ví dụ bệnh viện không có phần mềm quản lý bệnh viện, nhưng kết quả đánh giá vẫn đạt mức 3 (xếp vào lỗi bỏ qua những việc chưa làm được).
- c) Bệnh viện hoặc đoàn đánh giá chưa nghiên cứu đầy đủ hoặc chưa tìm hiểu cặn kẽ yêu cầu của tiêu chí, nhưng vẫn chấm là đạt. Ví dụ chưa rõ “danh mục thuốc LASA” là gì, nhưng vẫn chấm tiêu chí C9.4 đạt mức 3.

- d) Nhập số liệu phần A thiếu, sai, hoặc nhầm đơn vị: đơn vị tính trong phần Tài chính là nghìn đồng (x 1000), 1 triệu đồng nhập là 1000.
- e) Bỏ qua không đánh giá tiêu chí A4.4, trong khi bệnh viện có trang thiết bị có nguồn gốc xã hội hóa.
- f) Khảo sát hài lòng qua loa, không khảo sát hài lòng, hoặc người đi khảo sát (mặc áo nhân viên y tế) dẫn đến kết quả sai chệch, không khách quan.
- g) Giao cho bệnh viện nhập kết quả, không kiểm soát được độ chính xác của thông tin.
- h) Nếu Sở Y tế phát hiện thấy (hoặc tiếp nhận thông tin qua các kênh khác nhau) bệnh viện hoặc đoàn đánh giá mắc phải một trong ba lỗi trên, dự kiến các đơn vị sẽ thực hiện các việc như sau:

***Trường hợp bệnh viện mắc 1 trong 3 lỗi từ 1 đến 3 khi tiến hành tự kiểm tra, đánh giá, đề nghị:***

Không công nhận kết quả tự kiểm tra, đánh giá và đề nghị bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá lại chất lượng, có báo cáo so sánh kết quả, giải trình lý do khác biệt (nếu có) và nộp về Sở Y tế và Cục Quản lý Khám, chữa bệnh.

***Trường hợp đoàn kiểm tra, đánh giá mắc 1 trong 3 lỗi trên khi tiến hành kiểm tra, đánh giá:***

Không công nhận kết quả đoàn đã kiểm tra, đánh giá và đề nghị cơ quan quản lý (Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành) ban hành quyết định thành lập đoàn khác. Tổ chức đánh giá lại tại bệnh viện đã phát hiện mắc lỗi. Kết quả kiểm tra, đánh giá của toàn bộ các bệnh viện khác trực thuộc Sở Y tế (hoặc Y tế Bộ, ngành) tạm thời chưa được công nhận là chính thức cho đến khi cơ quan quản lý nộp báo cáo đầy đủ của bệnh viện cần kiểm tra, đánh giá lại.

### 6.3. Đánh giá các tiêu mục có ảnh hưởng do dịch bệnh COVID-19

Trong Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện có một số tiêu mục có ảnh hưởng do dịch bệnh COVID-19, ví dụ như:

- Tiêu chí B3.3, Tiêu mục 7: Có các hình thức động viên tinh thần nhân viên y tế như tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng, vui chơi tập thể cho nhân viên thường xuyên hàng năm và huy động được đa số nhân viên tham gia;
- Tiêu chí C10.1, Tiêu mục 4: Có tiến hành sinh hoạt khoa học định kỳ ít nhất 1 lần trong 2 tháng.

Đánh giá viên cần bám sát và đánh giá đúng theo yêu cầu của các tiêu mục, không chấm đạt nếu bệnh viện không thực hiện để xác định đúng mức chất lượng năm 2020 (có thể sẽ giảm so với 2019 và do nguyên nhân khách quan). Bệnh viện và đoàn đánh giá tổng hợp các tiêu chí bị ảnh hưởng do dịch bệnh COVID-19.

## **VII. NHẬP SỐ LIỆU VÀ NỘP TÀI LIỆU, BÁO CÁO**

### **7.1. Nhập số liệu phần A và kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện phần B**

Các bệnh viện và đoàn đánh giá nhập số liệu trên phần mềm trực tuyến theo đường dẫn: <http://kcb.vn>.

## **7.2. Nhập số liệu khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế**

Các bệnh viện, Sở Y tế, Y tế các Bộ, ngành tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế bằng phiếu in giấy (sau đó nhập lại toàn bộ phiếu vào phần mềm trực tuyến theo đường dẫn: <http://chatluongbenhvien.vn>); hoặc trực tiếp điền phiếu khảo sát trên phần mềm trực tuyến khi phỏng vấn trên máy tính bảng hoặc điện thoại thông minh.

Những bệnh viện và đoàn kiểm tra chưa có hoặc không nhớ tên tài khoản và mật khẩu truy cập liên hệ với Sở Y tế để tổng hợp danh sách. Sở Y tế liên hệ với Cục Quản lý Khám, chữa bệnh và nhập các thông tin đăng ký theo đường dẫn: <http://chatluongbenhvien.vn> để được cấp tên tài khoản và mật khẩu.

## **7.3. Hướng dẫn lưu trữ, nộp tài liệu, báo cáo đối với bệnh viện**

Đối với đoàn tự kiểm tra, đánh giá của bệnh viện: thư ký đoàn tập hợp tài liệu và hoàn thiện toàn bộ kết quả đánh giá bao gồm:

- + Nội dung A: thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện theo đúng mẫu.
- + Nội dung B: báo cáo kiểm tra, đánh giá chất lượng theo Phụ lục 1 “*Mẫu báo cáo tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện*”.
- + Danh sách thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá (theo phụ lục 1). Các thành viên chịu trách nhiệm về kết quả đánh giá theo phân công.
- + Kết quả đánh giá chi tiết các tiêu chí do các thành viên đoàn tự đánh giá thực hiện theo Phụ lục 3 “*Mẫu phiếu đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện*”.
- + Tổng hợp các tài liệu minh chứng và hình ảnh minh họa.
- + Nhập số liệu bằng phần mềm trực tuyến.
- + Gửi đầy đủ báo cáo tự đánh giá, tài liệu, thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện, hình ảnh minh họa về cơ quan quản lý trực tiếp theo đúng hạn.
- + Lưu trữ báo cáo và tài liệu liên quan tại bệnh viện.
- + Bệnh viện chọn lọc các hình ảnh minh họa cho việc đánh giá các tiêu mục của 83 tiêu chí; sau đó nộp về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh bằng cách tải các hình ảnh lên phần mềm trực tuyến ghi nhận các bằng chứng đánh giá chất lượng theo đường dẫn <http://bangchung.chatluongbenhvien.vn>; đăng nhập phần mềm bằng tên tài khoản và mật khẩu truy cập của khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế (xem chi tiết hướng dẫn tại địa chỉ trên). Toàn bộ các bệnh viện đều cần nộp các hình ảnh chứng minh cho việc tự đánh giá chất lượng.

## **7.4. Hướng dẫn lưu trữ, nộp tài liệu, báo cáo đối với đoàn kiểm tra, đánh giá**

- Đối với đoàn kiểm tra, đánh giá của cơ quan quản lý: thư ký đoàn tập hợp tài liệu và hoàn thiện kết quả đánh giá của các bệnh viện trực thuộc, bao gồm:
  - + Quyết định, danh sách phân công các thành viên đoàn kiểm tra.
  - + Báo cáo kiểm tra, đánh giá chất lượng của từng bệnh viện trực thuộc.

+ Báo cáo tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chung của toàn bộ các bệnh viện. Trong báo cáo tổng hợp có phân tích ưu, nhược điểm chung của các bệnh viện trực thuộc và các phát hiện chính.

- Nhập số liệu:

+ Nhập số liệu phần A, B bằng phần mềm trực tuyến theo đường dẫn: <http://kcb.vn>.

+ Nhập số liệu khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế theo đường dẫn <http://chatluongbenhvien.vn>. Bệnh viện và đoàn có thể sử dụng thiết bị điện tử thông minh để điền thông tin trực tiếp khi phỏng vấn.

+ Tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng và khảo sát hài lòng vào bảng “Tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện 2020” theo hướng dẫn trên phần mềm tại địa chỉ <https://kiemtra.chatluongbenhvien.vn>

- 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 cơ quan quản lý trực tiếp (lưu tại Sở Y tế).

- Lưu trữ tài liệu minh chứng các hình ảnh đánh giá:

+ Các “Đánh giá viên” sử dụng 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. Mỗi tiêu chí có thể chụp nhiều hơn một ảnh (không bắt buộc phải chụp đầy đủ ảnh cho tất cả 83 tiêu chí).

+ Có 1 ảnh chụp công, biển hiệu và toàn cảnh chung của bệnh viện.

+ Lưu ý chụp các ảnh phản ánh thực trạng chất lượng yếu kém của bệnh viện (trong đó có những mặt yếu kém nhất); đồng thời chụp ảnh minh họa cho thế mạnh của bệnh viện và hoạt động cải tiến chất lượng đã thực hiện được.

+ Thư ký các đoàn cung cấp các hình ảnh minh họa của đoàn đã chụp cho phòng/tổ quản lý chất lượng của bệnh viện để nộp bằng chứng về Sở Y tế và Cục Quản lý Khám, chữa bệnh bằng cách tải các hình ảnh lên phần mềm trực tuyến theo đường dẫn: <http://bangchung.chatluongbenhvien.vn>.

## **VIII. TỔNG HỢP KẾT QUẢ, XẾP LOẠI VÀ CÔNG BỐ**

### **8.1. Tổng hợp kết quả đánh giá**

Phương pháp tổng hợp kết quả chung được tính như sau:

- 2/3 tổng số điểm là kết quả đánh giá theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện;

- 1/3 tổng số điểm là kết quả đánh giá hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

- Điểm đánh giá theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện được tính:

{Mức kết quả chất lượng} x 60



- Điểm đánh giá hài lòng của mỗi loại khảo sát được tính:

$$\{\text{Điểm hài lòng trung bình chung}\} \times 10$$

+ Trường hợp bệnh viện không khảo sát được người bệnh ngoại trú:

$$\{\text{Điểm hài lòng trung bình chung người bệnh nội trú}\} \times 20$$

- Kết quả điểm chung = {điểm 83 tiêu chí} + {điểm hài lòng người bệnh nội trú} + {điểm hài lòng người bệnh ngoại trú} + {điểm hài lòng nhân viên y tế}

Kết quả tối đa của mỗi bệnh viện là 450 điểm (300 + 50 + 50 + 50).

*Ví dụ: Bệnh viện A có kết quả đánh giá chất lượng (83 tiêu chí) đạt 3,6 điểm; Điểm trung bình khảo sát hài lòng người bệnh nội trú đạt 3,5; Điểm trung bình khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú đạt 3,3; Điểm trung bình hài lòng nhân viên y tế đạt 3,8. Vậy tổng hợp kết quả chung là:  $3,6 \times 60 + 3,5 \times 10 + 3,3 \times 10 + 3,8 \times 10 = 322$  điểm.*

## **8.2. 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.

- Đối với bệnh viện trực thuộc Y tế các Bộ, ngành: kết quả đánh giá của Sở Y tế quản lý địa bàn được công nhận là kết quả chính thức.

- Đối với bệnh viện thực hiện các hình thức khác như đánh giá chéo giữa các bệnh viện, đề nghị các Sở Y tế không xếp thứ tự vào danh sách chung; trường hợp đưa vào báo cáo tổng kết cần có chú thích rõ ràng về đơn vị tiến hành đánh giá để tránh gây nhầm lẫn, thắc mắc.

- 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. Đồng thời, kết quả của đoàn phúc tra cũng xem xét tính nghiêm túc và chính xác trong việc kiểm tra, đánh giá chất lượng của các Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành cho các bệnh viện trực thuộc để có các hình thức tuyên dương hay phê bình.

## **8.3. Xếp loại kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện**

- Căn cứ vào kết quả tự đánh giá, cơ quan quản lý trực tiếp đánh giá và kết quả phúc tra; Sở Y tế sẽ tổng hợp danh sách xếp loại chất lượng bệnh viện phân theo tuyến (TW, tỉnh, huyện), hạng (I, II, III, IV) và loại hình bệnh viện (Nhà nước, tư nhân).

- Bộ Y tế xếp thứ tự kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện của các bệnh viện trực thuộc Bộ, bệnh viện hạng I toàn quốc.

- Sử dụng 2 chỉ số để lập bảng tổng hợp kết quả chung cho các bệnh viện:

a) Điểm đánh giá trung bình các tiêu chí;

b) Tỷ lệ % các tiêu chí mức 1 trong số 83 tiêu chí.

- Sở Y tế tổng hợp kết quả chung từ cao xuống thấp.

Điểm trung bình chung của Sở Y tế được Sở Y tế tính toán và công bố cho các Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành trong trường hợp cần thiết.

#### **8.4. Công bố kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện**

- Sở Y tế làm đầu mối tổng hợp kết quả, báo cáo Cục Quản lý Khám, chữa bệnh - Bộ Y tế.

- Công bố kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện thực hiện theo Quyết định 5338/QĐ-BYT ngày 23/12/2020 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2020.

#### **8.5. Thi đua, khen thưởng**

- Các cơ quan quản lý dựa vào kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng 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 2020 và phúc tra các bệnh viện tiêu biểu để xét tặng Giải thưởng quốc gia chất lượng bệnh viện năm 2021.

#### ***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 Trả lời” theo đường dẫn:

<http://hoi&traloi.chatluongbenhvien.vn>

- Trong trường hợp cần thiết, đề nghị liên hệ Cục Quản lý khám, chữa bệnh:

+ Nội dung trong Phần A và nhập thông tin, số liệu báo cáo trên hệ thống báo cáo trực tuyến [kcb.vn](http://kcb.vn): liên hệ với hộp thư điện tử [qlbv.vn@gmail.com](mailto:qlbv.vn@gmail.com); BS. Hà Thái Sơn, ĐTĐĐ 0912477566.

+ Nội dung đánh giá theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế: liên hệ ĐT 024.62.733.028.

- Các nội dung liên quan đến Sở Y tế: Liên hệ 0912487859, ThS Nguyễn Đại Chiến; 0908881998, BS Nguyễn Đình Dũng, 0912487670 ThS Nguyễn Việt Thắng./.

#### ***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Cục QL Khám chữa bệnh (báo cáo);
- UBND các huyện, TP, TX (để biết);
- Công Thông tin điện tử SYT;
- Lưu: VT, NVY.

Gửi văn bản điện tử

**Q. GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Tuấn**

## PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Công văn số: 15 / SYT-NVY ngày 04 /01/2021 của Sở Y tế)

### PHỤ LỤC 1

#### BẢNG CHỨNG ĐÁNH GIÁ TIÊU CHÍ A4.6, B3.2 và D3.3

##### **Đánh giá tiêu chí A4.6 và B3.2:**

Các bệnh viện không có bằng chứng đã 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.

**Bằng chứng phục vụ cho đánh giá 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 bệnh viện).

1. Có đăng tải bằng chứng phục vụ cho việc đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam năm 2020 (danh sách trên website).
2. Có tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế và có nhập số liệu trên phần mềm trực tuyến năm 2020.
3. Có gửi bằng chứng, hình ảnh thực hiện tổ chức phân luồng, cách ly trên phần mềm trực tuyến theo Công văn 1385/CV-BCĐQG ngày 19/3/2020.
4. Có đánh giá Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn Phòng chống dịch COVID-19 và dịch bệnh viêm đường hô hấp, có nhập kết quả trên phần mềm trực tuyến, bắt đầu từ trước ngày 31/10/2020 và duy trì đánh giá lại ít nhất 01 lần trong 01 tháng.
5. Có tham gia gửi công văn góp ý cho các văn bản sau:
  - a) Công văn số 1351/KCB-QLCL&CĐT ngày 05/10/2020 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh có về việc báo cáo kết quả thực hiện Đề án giảm quá tải bệnh viện và cải tiến quy trình khám bệnh
  - b) Công văn số 1502/KCB-QLCL&CĐT, 1503/KCB-QLCL&CĐT ngày 04/11/2020 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh gửi các Sở Y tế, bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế về việc báo cáo kết quả thực hiện Đề án giảm quá tải bệnh viện và cải tiến quy trình khám bệnh (Danh sách các đơn vị đã gửi báo cáo được đăng tải tại Trang thông tin điện tử: Kcb.vn, chuyên mục Chất lượng).
6. Có tham gia góp ý Thông tư quy định việc xét tặng Giải thưởng quốc gia về chất lượng bệnh viện **trước ngày 23/12/2020** (Công văn số 1606/KCB-QLCL&CĐT ngày 27/11/2020 và Công văn số 1669/KCB-QLCL-CĐT ngày 9/12/2020).

##### **Hướng dẫn phân loại đánh giá:**

1. Nếu bệnh viện thực hiện từ 0 đến 3 hoạt động trên: đánh giá ở mức 1
2. Nếu bệnh viện thực hiện toàn bộ 4 hoạt động từ 1 đến 4: đánh giá đạt từ mức 2 đến mức 3 (kèm theo các tiêu mục khác của tiêu chí D3.3)
3. Nếu bệnh viện thực hiện toàn bộ 5 hoạt động từ 1 đến 4 và 5 hoặc 6: đánh giá đạt mức 4.
4. Nếu bệnh viện thực hiện toàn bộ 6 hoạt động trên: đánh giá đạt mức 4 trở lên kèm theo các tiêu mục khác của tiêu chí D3.3.

Đoàn đánh giá kiểm tra đầy đủ bằng chứng của các bệnh viện cho tiêu chí này.