

Số: 27/KH- SYT

Hà Tĩnh, ngày 05 tháng 01 năm 2021

KẾ HOẠCH

Triển khai công tác kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2020

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 xây dựng kế hoạch kiểm tra cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH

1. 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 (gọi tắt là các bệnh viện).
2. Đánh giá thực trạng chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh, từ đó làm cơ sở xây dựng kế hoạch và tiến hành các hoạt động can thiệp nâng cao chất lượng bệnh viện.
3. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế đối với bệnh viện
4. Đánh giá các biện pháp phòng và kiểm soát lây nhiễm COVID-19 trong cơ sở khám bệnh, chữa bệnh theo Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn PC dịch Covid-19.
5. Sơ bộ xếp loại chất lượng hoạt động và dịch vụ khám, chữa bệnh của các bệnh viện.
6. Cung cấp căn cứ xét thi đua, khen thưởng năm 2021.

II. YÊU CẦU

- Kiểm tra, đánh giá đảm bảo khách quan, chính xác thực trạng hoạt động chất lượng của bệnh viện đang ở mức nào của bậc thang chất lượng.
- Đánh giá đúng thực trạng cơ sở khám chữa bệnh đảm bảo cơ sở an toàn phòng, chống dịch Covid-19.
- Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế đảm bảo khách quan, trung thực.

III. ĐỐI TƯỢNG VÀ THỜI GIAN KIỂM TRA

- Đối tượng kiểm tra: Các Bệnh viện trong toàn tỉnh.
- Thời gian kiểm tra bắt đầu từ ngày **12/01/2021** (có lịch kiểm tra gửi kèm)

IV. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA

4.1. Kiểm tra đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện (83 tiêu chí), điểm tối đa 300 điểm. Thực hiện theo Công văn hướng dẫn số 15/SYT-NVY ngày 04/01/2021 của Sở Y tế.

4.2. Tổ chức khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, người bệnh ngoại trú và Nhân viên y tế. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu, phân tích số liệu khảo sát do bệnh viện tự kiểm tra hoặc các đoàn kiểm tra của Sở Y tế quyết định thực hiện theo nội dung quy định tại *Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 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.

Cỡ mẫu tối thiểu cho Bệnh viện đa khoa tỉnh mỗi loại là 30 phiếu, các bệnh viện còn lại, mỗi loại là 20 phiếu hoặc thực tế người bệnh nội trú, ngoại trú có mặt tại bệnh viện.

4.3. Bệnh viện tự đánh giá, rà soát lại Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn phòng chống dịch Covid-19 (37 tiêu chí). Tổng hợp báo cáo Trưởng đoàn theo các nội dung:

- Kết quả đánh giá của Đoàn kiểm tra Sở Y tế từ tháng 8/2020.
- Kết quả Bệnh viện khắc phục các tồn tại, phần đầu, duy trì bệnh viện an toàn PC dịch Covid-19 (Bảng kiểm bệnh viện tự chấm gửi kèm).

4.4. Tổng hợp kết quả chấm điểm:

Là tổng hợp kết quả chấm điểm các nội dung về kết quả chất lượng bệnh viện theo 83 tiêu chí hướng tới sự hài lòng của người bệnh năm 2020, **tổng cộng 450 điểm**, gồm:

- **Nội dung 1:** Kết quả đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện (83 tiêu chí), điểm tối đa 300 điểm.

- **Nội dung 2:** Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú, nhân viên y tế, điểm tối đa là 150 điểm (mỗi loại khảo sát sự hài lòng 50 điểm);

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Y tế

- Họp đoàn kiểm tra, hướng dẫn, phân công các thành viên Đoàn kiểm tra;-
- Bố trí phương tiện đi lại phục vụ 3 đoàn kiểm tra;
- Tiến hành kiểm tra theo lịch;
- Tổng hợp báo cáo theo quy định;
- Bố trí kinh phí phục vụ đoàn kiểm tra trích từ nguồn sự nghiệp ngành.

2. Đơn vị được kiểm tra

- Thành lập Đoàn kiểm tra bệnh viện, phân công nhóm kiểm tra phù hợp với các nhóm của Đoàn kiểm tra Sở Y tế (Tối thiểu 1 cán bộ bệnh viện tham gia cùng 1 thành viên đoàn kiểm tra).

- Tiến hành tự kiểm tra (xong trước ngày **10/01/2021**) và báo cáo kết quả kiểm tra về Sở Y tế trước ngày **10/01/2021** (bằng bản điện tử qua địa chỉ mail: nghiepvuy.syt@hatinh.gov.vn).

- Các nội dung chuẩn bị cho Đoàn kiểm tra của Sở Y tế:

+ Bố trí hội trường làm việc đảm bảo **có kết nối mạng Wifi hoạt động tốt**;
+ Chuẩn bị 2 bản báo cáo tổng hợp đầy đủ các nội dung kiểm tra của bệnh viện Gồm 2 phần tại nội dung kế hoạch này (4.1, 4.2);

+ Chuẩn bị bản báo cáo kết quả kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2020 (Phụ lục 1) cho các thành viên đoàn kiểm tra;

+ Chuẩn bị 83 “*Mẫu phiếu đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện*” (Phụ lục 3);

+ Chuẩn bị Phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú mỗi loại 20 phiếu (theo mẫu phiếu số 1,2) và 20 Phiếu khảo sát hài lòng nhân viên y tế theo mẫu phiếu số 3 (Bệnh viện đa khoa tỉnh số lượng mỗi loại 30 Mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế).

+ Chuẩn bị 01 Bộ cho Trưởng đoàn, bản tự đánh giá biện pháp phòng và kiểm soát lây nhiễm COVID-19 trong cơ sở khám bệnh, chữa bệnh theo Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn PC dịch Covid-19.

+ Cung cấp tài liệu liên quan, các hình ảnh minh họa phù hợp theo tiêu chí, nhóm kiểm tra;

+ Nhập đầy đủ các số liệu vào phần mềm trực tuyến kiểm tra bệnh viện “kiemtra.chatluongbenhvien.vn”; “hailong.chatluongbenhvien.vn”; “qlbv.vn/ktbv”.

- Các bệnh viện tuyến huyện, Trung tâm Y tế có giường bệnh đề nghị mời lãnh đạo UBND huyện, Phòng Y tế, Trung tâm Y tế tham dự họp thông báo kết quả kiểm tra bệnh viện.

3. Chương trình kiểm tra tại bệnh viện

- Thư ký giới thiệu và đọc Quyết định thành lập Đoàn kiểm tra.

- Lãnh đạo bệnh viện báo cáo tóm tắt nội dung kết quả kiểm tra.

- Trưởng đoàn kiểm tra chỉ đạo về mục đích và kế hoạch tiến hành kiểm tra, phân nhóm các thành viên đoàn kiểm tra.

- Bệnh viện phân công cán bộ của Đoàn kiểm tra bệnh viện theo nhóm và phù hợp với các thành viên Đoàn kiểm tra của Sở.

- Tiến hành kiểm tra.

- Họp 2 đoàn kiểm tra thống nhất chấm điểm, nhận xét và công bố kết quả.

Thư ký đoàn hoàn chỉnh báo cáo.

- Họp tổng kết giữa Đoàn kiểm tra và bệnh viện để thông báo kết quả (Thành phần mời tham dự tổng kết: Cán bộ đại học; Trưởng, Phó các khoa phòng, đoàn thể; Điều dưỡng trưởng các khoa phòng).

4. Công tác báo cáo, lưu trữ tài liệu kiểm tra

4.1. Đơn vị được kiểm tra:

- Gửi đầy đủ báo cáo về Sở Y tế bằng bản điện tử đúng hạn.
- Lưu trữ báo cáo và tài liệu liên quan tại bệnh viện, bao gồm.
 - + Phần A: thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện theo đúng mẫu.
 - + Phần B: báo cáo kiểm tra, đánh giá chất lượng theo Phụ lục 1.
 - + Kết quả đánh giá chi tiết các tiêu chí do các thành viên đoàn tự đánh giá thực hiện theo Phụ lục 3.
 - + Tài liệu minh chứng và hình ảnh minh họa.
 - + Kết quả khảo sát hài lòng của Bệnh viện.
 - + Kết quả tự chấm theo Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn phòng, chống dịch Covid-19.
 - Nhập số liệu đầy đủ vào các phần mềm trực tuyến.

4.2. Sở Y tế

- + Báo cáo kiểm tra, đánh giá chất lượng của từng bệnh viện (Phụ lục 2).
- + Báo cáo tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chung của toàn bộ các bệnh viện. (Theo mẫu tổng hợp của Sở Y tế).
- + Tổng hợp các hình ảnh minh họa kiểm tra, đánh giá chất lượng của toàn bộ các bệnh viện.
- + Gửi báo cáo và các tài liệu liên quan về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh.

Trên đây là kế hoạch kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2020, Sở Y tế yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị, thành viên Đoàn kiểm tra Sở Y tế triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Cục QLKCB (báo cáo);
 - Các bệnh viện trong tỉnh;
 - Các TTYT có giường bệnh;
 - Thành viên Đoàn kiểm tra Sở Y tế;
 - UBND các huyện, TP, thị xã (phối hợp);
 - Công TTĐT Sở Y tế;
 - Lưu: VT, NVY.
- Gửi bản điện tử

Q. GIÁM ĐỐC

Nguyễn Tuấn

LỊCH KIỂM TRA BỆNH VIỆN NĂM 2020
(Kèm theo Kế hoạch số 27/KH-SYT ngày 05/01/2021)

TT	Tên bệnh viện	Thời gian
ĐOÀN 1. Trưởng đoàn: BS. Nguyễn Tuấn		
1	Bệnh viện ĐK Lộc Hà	12/01/2021
2	Bệnh viện ĐK thị xã Kỳ Anh	13/01/2021
3	Bệnh viện Y học cổ truyền	14/01/2021
4	Bệnh viện Đa khoa Sài Gòn – Hà Tĩnh	18/01/2021
5	Bệnh viện ĐK Cửa khẩu QT-CT	19/01/2021
6	Trung tâm Y tế huyện Hương Sơn	20/01/2021
7	Bệnh viện đa khoa Hồng Hà	21/01/2021
8	Trung tâm Y tế thị xã Hồng Lĩnh	22/01/2021
9	Bệnh viện Phục hồi chức năng	26/01/2021
10	Bệnh viện Tâm thần	27/01/2021
ĐOÀN 2. Trưởng đoàn: BS. Đường Công Lự		
1	Bệnh viện Phổi	12/01/2020
2	Bệnh viện ĐK huyện Cẩm Xuyên	13/01/2020
3	Bệnh viện Mắt	14/01/1019
4	Bệnh viện ĐK TP Hà Tĩnh	18/01/2020
5	Bệnh viện ĐK huyện Đức Thọ	19/01/2020
6	Trung tâm Y tế huyện Thạch Hà	20/01/2020
7	Trung tâm Y tế huyện Can Lộc	21/01/2020
8	Trung tâm Y tế huyện Nghi Xuân	22/01/2020
9	Bệnh viện ĐK huyện Hương Khê	26/01/2020
10	Trung tâm Y tế huyện Vũ Quang	27/01/2020
ĐOÀN 3. Trưởng đoàn: BS. Nguyễn Tuấn		
1	Bệnh viện Đa khoa tỉnh	28-29/01/2020

Lưu ý:

Lịch kiểm tra không thay đổi về thời gian. Các Bệnh viện nếu có nhu cầu thay đổi về thời gian kiểm tra, thì tự liên hệ trực tiếp các bệnh viện khác (cùng đoàn KT) để thay đổi ngày kiểm tra và thông báo cho Đoàn kiểm tra trước 1 ngày. Thời gian kiểm tra, buổi sáng bắt đầu từ 08h00, buổi chiều từ 14h00.

DANH MỤC KỸ THUẬT CÁC BỆNH VIỆN BỔ SUNG NĂM 2020

TT	TÊN ĐƠN VỊ	Hạng	Mã cơ sở KCB	Bổ sung năm 2020					Ngày bổ sung
				Danh mục phân tuyến	Danh mục vượt tuyến	T/S DMPT	T/S DMKT	Tỷ lệ % theo tuyến	
BỆNH VIỆN HẠNG I									
1	Bệnh viện Đa khoa tỉnh	I	42012	103	15	11415	12147	71.94%	11.3, 2/12
BỆNH VIỆN HẠNG II									
1	BV Kỳ Anh	II	42010	3692	2823	3692	6515	81.75%	4.3
2	BV TP Hà Tĩnh	II	42001	3623	2939	3623	6562	80.23%	14.8
3	TTYT Hương Sơn	II	42003	3545	1937	3545	5482	78.50%	18.2, 4.8
4	TTYT Nghi Xuân	II	42005	3533	1574	3533	5107	78.23%	6.8
5	BV Đức Thọ	II	42004	8	23	3436	6231	76.09%	1.7
6	TTYT Thạch Hà	II	42008	3430	2408	3430	5838	75.95%	18.8
7	BV Hương Khê	II	42007	4	23	3426	6224	75.86%	2.7
8	BV Cẩm Xuyên	II	42009	40	85	3271	5012	72.43%	2.7
9	TTYT Hồng Lĩnh	II	42002	3061	2222	3061	5263	67.78%	18.8
10	TTYT Can Lộc	II	42006	2941	1366	2941	4307	65.12%	18.8
11	BV Lộc Hà	II	42285	0	0	2799	3980	61.98%	
BỆNH VIỆN HẠNG III									
12	BV ĐK Sài Gòn	III	42311	179	0	3526	3526	78.08%	5.10
13	TTYT Vũ Quang	III	42011	2853	1197	2853	4050	63.18%	18.8
14	BV Cửa Khẩu CT	III	42021	0	0	2206	2537	48.85%	
BỆNH VIỆN CHUYÊN KHOA									
1	BV Y học cổ truyền	II	42013	768	10	768	1571	84,21%	25.9
2	BV Phục hồi chức năng	II	42020	5	7	419	1497	77.02%	
3	BV Tâm Thần	III	42304	20		81	316	61.36%	8.6
4	Bệnh viện Mắt	III	42309	4	1	138	745	28.69%	3.1
5	BV Phổi	III	42310	0	0	15	487	14.15%	

PHÂN CÔNG KIỂM TRA BỆNH VIỆN NĂM 2020

(Kèm theo Kế hoạch số 27/KH-SYT ngày 05/01/2021)

Mã số	Tiêu chí kiểm tra	Nhóm	Đoàn số 1
A1	A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	1	Bùi Thị Thu
A2	A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)		
B1	B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	2	Lê Chánh Thành
B2	B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)		
B4	B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)		
D1	D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	3	Lê Quang Phong
D2	D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)		
D3	D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)		
A3	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	4	Nguyễn Anh Tuấn
C1	C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)		
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)		
C3	C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	5	Nguyễn Đình Dũng
C5	C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)		
C8	C8. Chất lượng xét nghiệm (2)		
E	E. Tiêu chí chuyên khoa (4)		
A4	A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	6	Trần Xuân Hòa
B3	B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)		
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	7	Hò Sỹ Thắng
C6	C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)		
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	8	Hà Thị Thanh Huyền
C7	C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	9	Nguyễn Thanh Hường
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)		
	Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế	10	Nguyễn Văn Thắng
Mã số	Tiêu chí kiểm tra	Nhóm	Đoàn số 2
A1	A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	1	Lê Thị Linh Nhâm
A2	A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)		
B1	B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	2	Nguyễn Xuân Thanh
B2	B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)		
B4	B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)		
D1	D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	3	Nguyễn Thanh Hùng
D2	D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)		
D3	D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)		
A3	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	4	Phan Minh Toàn
C1	C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)		
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)		
C5	C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	5	Nguyễn Đại Chiến
C8	C8. Chất lượng xét nghiệm (2)		

E	E. Tiêu chí chuyên khoa (4)		
A4	A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	6	Trần Thị Hà
B3	B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)		
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	7	Nguyễn Việt Thắng
C6	C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)		
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	8	Lê Thị Cẩm Thạch
C3	C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	9	Nguyễn Hồng Phúc
C7	C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)		
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)		
	Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế	10	Đỗ Thị Thu Hòa
Mã số	Tiêu chí kiểm tra	Nhóm	Đoàn số 3
A1	A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	1	Bùi Thị Thu
A2	A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)		
B1	B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	2	Lê Chánh Thành
B2	B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)		
B4	B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)		
D1	D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	3	Lê Quang Phong
D2	D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)		
D3	D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)		
A3	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	4	Phan Minh Toàn
C1	C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)		
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)		
C5	C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	5	Nguyễn Đại Chiến
C8	C8. Chất lượng xét nghiệm (2)		
E	E. Tiêu chí chuyên khoa (4)		
A4	A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	6	Trần Thị Hà
B3	B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)		
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	7	Nguyễn Việt Thắng
C6	C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)		
C7	C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	8	Nguyễn Hồng Phúc
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)		
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	9	Lê Thị Cẩm Thạch
C5	C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	10	Nguyễn Đình Dũng
C3	C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)		
	Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế	11	Nguyễn Thanh Hùng
			Nguyễn Văn Thắng