

Số: 1173/KH-SYT

Hà Tĩnh, ngày 08 tháng 4 năm 2022

KẾ HOẠCH

Triển khai công tác kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2021

Thực hiện Quyết định số 85/QĐ-BYT ngày 14/02/2022 của 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 2021; Công văn số 276/KCB-QLCL&CĐT ngày 18/3/2022 của Cục Quản lý Khám chữa bệnh về việc Hướng dẫn một số nội dung KT, đánh giá CLBV và khảo sát HLNB, NVYT năm 2021; Quyết định số 260/QĐ-SYT ngày 07/4/2022 của Sở Y tế về việc thành lập Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2021; 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. Xếp loại chất lượng hoạt động và dịch vụ khám, chữa bệnh của các bệnh viện/ Trung tâm Y tế có giường bệnh.
6. Cung cấp căn cứ xét thi đua, khen thưởng năm 2022.

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: Cơ sở khám chữa bệnh công lập và ngoài công lập (Trung tâm Y tế huyện Kỳ Anh, Bệnh viện Phổi và Bệnh viện đa khoa khu vực cửa khẩu quốc tế Cầu Treo không thực hiện đánh giá chất lượng bệnh viện nhưng vẫn tự thực hiện báo cáo các nội dung còn lại).
- Thời gian kiểm tra bắt đầu từ ngày **19/4/2022** (có lịch kiểm tra gửi kèm)

IV. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA

Các nội dung kiểm tra được quy về điểm với tổng điểm tối đa 200 và điểm thưởng 50 điểm (ưu tiên dành cho các nội dung trọng tâm là công tác hồi sức tích cực và phát triển công nghệ thông tin, khám, chữa bệnh từ xa), chi tiết như sau:

4.1. Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện

- Nhập đầy đủ thông tin: 20 điểm
- Nhập thiếu: 5 điểm
- Không nhập: 0 điểm

4.2. Kiểm tra đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện (83 tiêu chí), điểm tối đa 100 điểm. Thực hiện theo Công văn hướng dẫn số 274/SYT-NVY ngày 19/01/2022 của Sở Y tế.

Kết quả đánh giá nhân với 20.

4.3. Tổ chức khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, người bệnh ngoại trú và Nhân viên y tế (điểm tối đa 30 điểm). 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.

- Tỷ lệ % hài lòng NB nội trú quy ra 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

Trong trường hợp bệnh viện chỉ tập trung khảo sát hài lòng nhân viên y tế: tỷ lệ hài lòng theo thang điểm 10 nhân với 3

4.4. Bệnh viện tự đánh giá, rà soát lại Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn phòng chống dịch Covid-19 (37 tiêu chí). Điểm tối đa 20 điểm.

- Có rà soát đánh giá và nhập số liệu trên phần mềm trực tuyến ít nhất 6 lần trong năm

- Kết quả đánh giá theo Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn, tỷ lệ % quy ra thang điểm 10.

4.5. Kiểm tra công tác thu dung, điều trị COVID-19 và sự sẵn sàng tham gia cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh COVID19. Điểm tối đa 30 điểm.

a) Báo cáo số liệu triển khai Đề án 3616

- Có báo cáo số liệu đầy đủ theo công văn số 1534/KCB-QLCL&CDT ngày 26/11/2021 trước 31/12/2021: 10 điểm

- Có báo cáo số liệu không đầy đủ theo công văn số 1534/KCB-QLCL&CDT ngày 26/11/2021 trước 31/3/2022: 3 điểm

- Không báo cáo số liệu trên phần mềm trực tuyến: 0 điểm.

Lưu ý: Toàn bộ các cơ sở khám chữa bệnh, kể cả bệnh viện tư nhân, bệnh viện chưa được giao triển khai Đề án 3616 đều phải báo cáo.

b) Triển khai công tác hồi sức: Có khoa hồi sức tích cực hoặc thành lập mới đơn vị (khoa, trung tâm) hồi sức tích cực theo Đề án 3616. Điểm tối đa 20 điểm.

Đơn vị có ít nhất 3 bác sỹ hồi sức tích cực trở lên và có tham gia điều trị COVID-19 (nếu không có đủ 3 bác sỹ HSTC chấm đạt 10 điểm).

4.6. Điểm thưởng: Tối đa 50 điểm

4.6.1. Về Hồi sức tích cực: Tối đa 30 điểm

- Có cử nhân viên y tế vào làm việc tại các trung tâm hồi sức tích cực COVID-19: 10 điểm.

- Số lượng cử trên 10 bác sỹ hoặc trên 30 điều dưỡng vào làm việc tại các trung tâm hồi sức tích cực COVID-19: 10 điểm.

- Có trung tâm hồi sức tích cực quốc gia hoặc được giao vận hành trung tâm hồi sức 10 điểm.

4.6.2. Về áp dụng CNTT trong CCHC: Điểm tối đa 20 điểm.

Kiểm tra bổ sung các nội dung liên quan đến phát triển CNTT như sau:

- Đặt lịch hẹn khám chữa bệnh trực tuyến;

- Việc sử dụng dịch vụ KCB từ xa;

- Việc áp dụng hồ sơ sức khoẻ điện tử, kê đơn điện tử.

Thực hiện:

- Tốt: 20 điểm

- Trung bình: 10 điểm

- Kém, không áp dụng, không phát triển: 0 điểm

4.7. Tổng hợp kết quả chấm điểm: Là tổng hợp kết quả chấm điểm 6 nội dung trên, tổng điểm 250 điểm.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Y tế

- Hợp đoàn kiểm tra, hướng dẫn, phân công các thành viên Đoàn kiểm tra;

- Bố trí phương tiện đi lại phục vụ 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

- Bố trí 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).

- Rà soát lại kết quả đã kiểm tra theo Công văn hướng dẫn số 274/SYT-NVY ngày 19/01/2022 của Sở Y tế, tổng hợp báo cáo theo mẫu gửi về Sở Y tế trước ngày **14/4/2022**.

- 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 6 nội dung kiểm tra của bệnh viện (có ký, đóng dấu). Bản điện tử gửi 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).
- + 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**”.

Số liệu năm 2021: được tính từ ngày 01/01/2021 đến 31/12/2021.

- 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 đơn vị 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 đơn vị (Phụ lục 2).
- + Báo cáo tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chung của toàn bộ các cơ sở khám chữa bệnh. (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 2021, 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);
 - Q. Giám đốc Sở (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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Chánh Thành

LỊCH KIỂM TRA BỆNH VIỆN/ TTYT CÓ GIƯỜNG BỆNH NĂM 2021

(Kèm theo Kế hoạch số 1173/KH-SYT ngày 08/4/2022)

TT	Tên bệnh viện	Thời gian
1	Bệnh viện Tâm thần	19/4/2022
2	Trung tâm Y tế huyện Vũ Quang	20/4/2022
3	Trung tâm Y tế huyện Hương Sơn	21/4/2022
4	Bệnh viện Phục hồi chức năng	26/4/2022
5	Trung tâm Y tế thị xã Hồng Lĩnh	27/4/2022
6	Trung tâm Y tế huyện Nghi Xuân	28/4/2022
7	Trung tâm Y tế huyện Can Lộc	05/5/2022
8	Bệnh viện Mắt	06/5/2022
9	Bệnh viện ĐK huyện Cẩm Xuyên	11/5/2022
10	Bệnh viện ĐK Lộc Hà	12/5/2022
11	Trung tâm Y tế huyện Thạch Hà	13/5/2022
12	Bệnh viện đa khoa Hồng Hà	18/5/2022
13	Bệnh viện đa khoa TTH Hà Tĩnh	19/5/2022
14	Bệnh viện Đa khoa Sài Gòn – Hà Tĩnh	24/5/2022
15	Bệnh viện Y học cổ truyền	25/5/2022
16	Bệnh viện ĐK huyện Đức Thọ	26/5/2022
17	Bệnh viện ĐK thành phố Hà Tĩnh	31/5/2022
18	Bệnh viện ĐK huyện Hương Khê	02/6/2022
19	Bệnh viện ĐK thị xã Kỳ Anh	07/6/2022
20	Bệnh viện đa khoa tỉnh	08-09/6/2022

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 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 07h30, buổi chiều từ 14h00.