

UBND TỈNH BẮC GIANG CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
SỞ Y TẾ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /KH-SYT Bắc Giang, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

V/v kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023

Căn cứ Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 của Bộ Y tế ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023; Sở Y tế xây dựng Kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH

- Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các hoạt động chuyên môn, cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh của 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.
- Từng bước xếp loại chất lượng hoạt động và dịch vụ khám, chữa bệnh.
- Cung cấp căn cứ xét thi đua, khen thưởng năm 2024.

II. ĐỐI TƯỢNG

- Các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa tuyến tỉnh.
- Trung tâm Y tế các huyện.
- Các Bệnh viện ngoài công lập.

(sau đây gọi chung là bệnh viện)

III. NỘI DUNG

1. Nội dung kiểm tra, đánh giá

1.1. 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.

Áp dụng theo biểu mẫu hàng 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).

1.2. 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 (trương 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.

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

- Áp dụng theo các mẫu phiếu khảo sát và tài liệu hướng dẫn phương pháp khảo sát hài lòng (ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế).

- Thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú, bà mẹ (mỗi nhóm 30 người) và toàn bộ nhân viên y tế (khuyết danh), nhập phiếu trên phần mềm trực tuyến <https://chatluongbenhvien.vn>.

1.4. Nội dung 4: Kiểm tra sẵn sàng công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh.

1.5. Nội dung 5: Kiểm tra tình hình áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB.

1.7. Nội dung 6: Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước:

- Theo danh mục nội dung văn bản tại Công văn số 118/KCB-QLCL&CDT ngày 24/01/2024 của Bộ Y tế về việc Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNБ, NVYT năm 2023.

2. Hướng dẫn một số nội dung kiểm tra, đánh giá CLBV và khảo sát HLNБ, NVYT năm 2023

Các nội dung kiểm tra được quy về điểm với tổng điểm tối đa 300, chi tiết như sau:

STT	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm tối đa
1	Thông tin, số liệu	- Nhập đầy đủ thông tin: 10 điểm	10 điểm

	hoạt động bệnh viện	- Nhập thiếu: 3 điểm - Không nhập: 0 điểm	
2	Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0	Kết quả đánh giá mức chất lượng nhân với 40	200 điểm
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	10 điểm 10 điểm 10 điểm
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. - 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 5 điểm
5	Áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB	Kiểm tra các nội dung liên quan đến phát triển CNTT như sau (<i>tối đa 30 điểm</i>): - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người sử dụng dưới 50%; - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người sử dụng trên 50%; - Có triển khai hội chẩn, KCB từ xa, kết nối tuyến trên, tuyến dưới; - Việc áp dụng bệnh án điện tử, kê đơn điện tử: + Thực hiện tốt, áp dụng hoàn toàn bệnh án điện tử + Chưa, đã áp dụng bệnh án điện tử cho trên 50% module + Trung bình, bắt đầu triển khai áp dụng + Kém, không áp dụng, không phát triển	5 điểm 10 điểm 10 điểm 10 điểm 5 điểm 3 điểm 0 điểm
7	Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước	- Tổng số chấm tối đa 20 điểm. - Số điểm thưởng (tối đa 9 điểm).	20 điểm

- 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: <https://chatluongbenhvien.vn/hoi-dap>.

- Trong trường hợp khẩn cấp, đề nghị các đơn vị liên hệ Phòng Nghiệp vụ Y, Sở Y tế.

- Mốc số liệu được tính từ ngày 01/01/2023 đến ngày 31/12/2023.

3. Thành phần đoàn kiểm tra, đánh giá

- Trưởng đoàn: Lãnh đạo Sở Y tế.

- Phó trưởng đoàn: Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở.

- Thư ký đoàn: Chuyên viên Phòng Nghiệp vụ Y, Sở Y tế.

- Thành viên đoàn: Lãnh đạo, chuyên viên các phòng của Sở Y tế; Trưởng, phó các khoa, phòng của một số bệnh viện tuyến tỉnh.

4. Phân công nhiệm vụ cho thành viên: Việc phân công, sẽ chia làm 08 nhóm như sau:

Nhóm 1:

A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)

A2. Điều kiện CSVC phục vụ người bệnh (5)

A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)

A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)

C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)

Nhóm 2:

B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực BV (3)

B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)

B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, MT l/việc (4)

B4. Lãnh đạo BV (4)

Nhóm 3:

C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)

C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2)

C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (6)

* Áp dụng CNTT trong CCHC (nội dung đánh giá 6.2)

Nhóm 4:

C8. Chất lượng xét nghiệm (2)

C10. Nghiên cứu khoa học (2)

E1. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho BV đa khoa có khoa Sản, Nhi và BV chuyên khoa Sản, Nhi) (4)

Nhóm 5:

C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)

C6. Hoạt động điều dưỡng và CS người bệnh (5)

C7. Năng lực thực hiện CS d.dưỡng và t.chế (5)

Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế

Nhóm 6:

C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)

Nhóm 7:

D1. Thiết lập hệ thống và xây dựng, triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng (3)

D2. Ph/ngừa sai sót, sự cố và cách khắc phục (2)

D3. Đ.giá, đo lường, h/tác, cải tiến ch.lượng (4)

Nhóm 8: Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh; áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB; việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước

(Có bảng phân công cụ thể cho các thành viên của từng đoàn kèm theo Quyết định thành lập)

5. Trình tự kiểm tra, đánh giá chất lượng của đoàn

- Trưởng đoàn kiểm tra công bố quyết định và giới thiệu thành phần đoàn kiểm tra đồng thời nêu rõ mục đích yêu cầu của buổi kiểm tra.
- Lãnh đạo bệnh viện báo cáo tóm tắt kết quả tự kiểm tra đánh giá chất lượng của bệnh viện mình.
- Thư ký đoàn phân công nhiệm vụ cho các thành viên.
- Lãnh đạo bệnh viện phân công cán bộ phối hợp cùng các thành viên của đoàn kiểm tra.
- Đoàn tiến hành kiểm tra tính đầy đủ của thông tin, số liệu và kiểm tra độ tin cậy, chính xác của một số thông tin, số liệu hoạt động của bệnh viện và thành viên đoàn tiến hành đánh giá trực tiếp các tiêu chí bằng quan sát, phỏng vấn, kiểm tra văn bản, sổ sách, số liệu, hình ảnh... ở tất cả các khoa, phòng, bộ phận của bệnh viện theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện.
- Nhập vào phần mềm trực tuyến, tổng hợp số liệu, tài liệu, báo cáo, hình ảnh... Đoàn tiến hành hội ý và tổng kết, công bố kết quả buổi kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện.

III. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM

Thời gian tiến hành kiểm tra, đánh giá chất lượng mỗi bệnh viện dự kiến trong 01 ngày; trong khoảng thời gian từ 14/5/2024 đến 22/5/2024.

(Có lịch cụ thể gửi kèm)

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Giao Phòng Nghiệp vụ Y chủ trì, phối hợp với các đơn vị và cá nhân liên quan tổ chức việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện; các phòng của Sở Y tế, các đơn vị có cán bộ trong thành viên đoàn sắp xếp bố trí cử cán bộ tham gia đầy đủ.
- Thư ký các đoàn có trách nhiệm tổng hợp tài liệu, hướng dẫn, chuẩn bị nội dung; phân công nhiệm vụ cho các thành viên; tổng hợp kết quả kiểm tra,

đánh giá; thông báo tới các thành viên thời gian, địa điểm và các thông tin liên quan khác.

- Các thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá theo lĩnh vực được phân công nghiên cứu kỹ nội dung Bộ tiêu chí, phương pháp đánh giá, xếp mức và các tài liệu có liên quan trước khi tiến hành công việc.

- Các bệnh viện được kiểm tra: Chuẩn bị 01 bản báo cáo kết quả tự chấm điểm của bệnh viện (trích xuất từ phần mềm); chuẩn bị, sắp xếp các tài liệu liên quan đến việc chấm các tiêu chí theo 08 nhóm; in 01 bộ tiêu chí chưa chấm, chia làm 08 nhóm; 83 phiếu phụ lục số 3 kẹp trước các tiêu chí trên; phiếu khảo sát hài lòng cán bộ y tế; phiếu khảo sát hài lòng người bệnh; dự kiến việc phân công cán bộ của bệnh viện theo lĩnh vực liên quan, phối hợp với các thành viên đoàn kiểm tra.

- Sở Y tế căn cứ kết quả tự kiểm tra, đánh giá của các bệnh viện theo các nội dung hướng dẫn nêu trên và việc chấp hành các chỉ đạo của Bộ Y tế, Sở Y tế trong quá trình hoạt động để xem xét tiến hành kiểm tra trực tiếp hoặc công nhận kết quả tự kiểm tra, đánh giá của các bệnh viện.

- Phòng Tổ chức - Hành chính, Sở Y tế bố trí 01 xe đưa đón đoàn.

- Bệnh viện Đa khoa tỉnh chuẩn bị 01 xe và lái xe đưa đón các thành viên đoàn.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu khó khăn vướng mắc liên hệ với Bs.Đỗ Thị Minh Thu - Phòng Nghiệp vụ Y, Sở Y tế, ĐT: 0984.656.648./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở (báo cáo);
- Công đoàn Ngành;
- Các phòng thuộc Sở;
- Các bệnh viện trong và ngoài công lập;
- Các thành viên đoàn kiểm tra;
- Website Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVY.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Thu Hương

PHỤ LỤC
LỊCH KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CÁC BỆNH VIỆN NĂM 2023

STT	Tên bệnh viện	Tuyến	Hạng	Ngày kiểm tra
1.	Bệnh viện Đa khoa Bồ Hạ	Tương đương tuyến huyện	III	14/5/2024
2.	Bệnh viện ĐK Quốc tế Hà Nội - Bắc Giang.	Tương đương tuyến huyện	III	15/5/2024
3.	Bệnh viện Ung bướu	Tỉnh	II	21/5/2024
4.	Bệnh viện Phổi	Tỉnh	III	22/5/2024

1. Ghi chú

- Bệnh viện Đa khoa tỉnh cùng chuẩn bị xe và lái xe đưa đón thành viên đoàn.
- Các xe đi kiểm tra đều xuất phát từ Sở Y tế.
- Thời gian làm việc tại các bệnh viện bắt đầu từ 8h00 phút. Nếu có thay đổi lịch kiểm tra Thư ký đoàn sẽ thông báo trước cho đơn vị 01 ngày.
- Thành viên Đoàn kiểm tra tập trung tại Sở Y tế, giờ xuất phát Thư ký sẽ thông báo trước cho các thành viên.

2. Đơn vị được kiểm tra chuẩn bị trước

- 01 bộ tiêu chí chưa chấm, chia làm 07 nhóm theo kế hoạch (Lưu ý tách các tiêu chí riêng theo các trang).
- 83 phiếu phụ lục số 3 kẹp sau các tiêu chí trên.
- Phiếu khảo sát hài lòng toàn bộ nhân viên y tế (khuyết danh).
- 30 phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú.
- 30 phiếu khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú.
- 01 bản báo cáo kết quả tự chấm điểm của bệnh viện.