

SỞ Y TẾ

Số: 7776/KH-SYT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 12 năm 2020

KẾ HOẠCH

**Hướng dẫn công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện
tại các bệnh viện trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2020**

Căn cứ:

Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0);

Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ Y tế về ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

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 hướng dẫn chi tiết công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2020 như sau:

1. QUY ĐỊNH CHUNG

1.1. 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 hoạt động theo mô hình bệnh viện (gọi chung là bệnh viện) 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 của các bệnh viện. Là căn cứ xét thi đua, khen thưởng cho các đơn vị.
- Ngoài ra, Sở Y tế còn kết hợp đánh giá một số hoạt động chuyên đề quản lý của Sở Y tế.

1.2. Nội dung các tài liệu 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 (sau đây gọi là Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện).
 - 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.
 - 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 tiêu mục. Nếu toàn bộ 7 tiêu mục đều đúng thì công nhận kết quả nội kiểm của bệnh viện

+ Nội dung C: Mẫu phiếu số 1, 2, 3 khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú, nhân viên y tế kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế. Sở Y tế sẽ tổ chức đoàn khảo sát riêng về hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trước khi đoàn kiểm tra đến bệnh viện 01 buổi. Sở Y tế sẽ ban hành kế hoạch cụ thể về nội dung và phương pháp khảo sát.

- Chuyên đề giám sát của Sở Y tế: khảo sát năng lực thực hiện đề án chuyển đổi số tại các bệnh viện (Sở Y tế sẽ ban hành hướng dẫn các đơn vị cụ thể).

1.3. Đối tượng áp dụng

- Tất cả các Bệnh viện công lập, tư nhân, Trung tâm Y tế hoạt động theo mô hình bệnh viện thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Y tế có giấy phép hoạt động và hoạt động từ 6 tháng trở lên.

- Ngoài ra, Sở Y tế sẽ phối hợp với Bộ Lao động Thương binh và Xã hội, Tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam – VNPT, Bộ Giao thông vận tải kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện Chỉnh hình và Phục hồi chức năng, Bệnh viện đa khoa Bưu điện, Bệnh viện Giao thông vận tải.

1.4. Mốc thời gian báo cáo số liệu

- Bệnh viện báo cáo đầy đủ số liệu theo các mốc thời gian như sau:
 - + Số liệu Quý IV năm 2019: được tính từ ngày 01/10/2019 đến 31/12/2019.
 - + 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.

2. TỔ CHỨC KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

2.1. Thành phần đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng của đơn vị

- 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 sĩ, điều dưỡng, nhân viên trong bệnh viện.
- Trưởng đoàn chịu trách nhiệm về kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện (nếu điểm chênh lệch nhiều với điểm của Sở Y tế cần giải trình lý do).

2.2. Thành phần đoàn kiểm tra, đánh giá của Sở Y tế

- Trưởng đoàn: Giám đốc Sở Y tế
- Phó trưởng đoàn: Phó Giám đốc Sở Y tế
- Thư ký đoàn: chuyên viên phòng Nghiệp vụ Y thuộc Sở Y tế

Đức

- Đoàn kiểm tra gồm 06 tổ kiểm tra độc lập:
 - + Tổ trưởng: Lãnh đạo các phòng chức năng trực thuộc Sở Y tế.
 - + Thư ký: chuyên viên phòng Nghiệp vụ Y thuộc Sở Y tế và viên chức của phòng Quản lý chất lượng và Kế hoạch Tổng hợp của các bệnh viện.
 - + Thành viên: là các chuyên gia có nhiều kinh nghiệm về công tác quản lý bệnh viện, quản lý chất lượng bệnh viện thuộc Sở Y tế, Hội Nghề nghiệp và Bệnh viện.

2.3. Thời gian kiểm tra, đánh giá

- Các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá, nhập số liệu trên phần mềm và gửi kết quả đánh giá về Sở Y tế trước ngày 06/01/2021. Mọi thay đổi sẽ không được ghi nhận sau ngày 06/01/2021.

- Sở Y tế kiểm tra, đánh giá: dự kiến bắt đầu từ 08/01/2021 đến 05/02/2021. Sở Y tế sẽ có văn bản thông báo lịch kiểm tra, đánh giá cụ thể.

2.4. Cách tính điểm kiểm tra, đánh giá: là tổng điểm kết quả đánh giá theo Bộ tiêu chí và tổng điểm kết quả khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế, 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:
{Điểm hài lòng trung bình chung} x 10
 - + Trường hợp bệnh viện không khảo sát được người bệnh ngoại trú/nội trú:
{Điểm hài lòng trung bình chung người bệnh nội trú/ngoại trú} x 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).

3. TRÌNH TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

3.1. Đối với đoàn tự kiểm tra, đánh giá của đơn vị

- Bệnh viện ban hành quyết định thành lập “Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện”.
- Tổ chức tập huấn cho các thành viên của đoàn.
- 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.
- 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.
- Quan sát, kiểm tra sổ sách, số liệu, văn bản và phỏng vấn.
- 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.
- Tổng hợp số liệu, tài liệu, báo cáo, hình ảnh... sau đó nhập vào phần mềm trực tuyến và nộp về Sở Y tế theo quy định.

3.2. Đối với đoàn kiểm tra, đánh giá Sở Y tế

- Sở Y tế lập danh sách kết quả tự đánh giá của toàn bộ các bệnh viện trực thuộc từ cao xuống thấp và gửi về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh để giám sát (ưu tiên đánh giá trước các bệnh viện hạng I; bệnh viện có điểm cao)
- Ban hành quyết định thành lập đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện.
- Tổ chức hướng dẫn cho các thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá.
- Tiến hành kiểm tra, đánh giá theo kế hoạch: tiến hành sau khi bệnh viện đã báo cáo đầy đủ về số liệu và kết quả đánh giá chất lượng; khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế và đánh giá chất lượng bệnh viện.
- Đoàn tiến hành kiểm tra, xem xét 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.
- Các 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...
- Thu thập và tổng hợp các tài liệu minh chứng như văn bản, quy trình, hình ảnh...
- Tổng hợp kết quả chung do Sở Y tế đánh giá, kết quả được xếp từ cao xuống thấp và đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử Ngành y tế.

4. BÁO CÁO KẾT QUẢ KIỂM TRA

4.1. Đối với bệnh viện

- Thư ký đoàn tập hợp tài liệu và hoàn thiện kết quả đánh giá của bệnh viện lưu trữ tại bệnh viện và nộp về Sở Y tế đúng thời hạn quy định, 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”.
- 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). Lưu ý: các bệnh viện phải nộp các hình ảnh chứng minh cho việc tự đánh giá chất lượng.

4.2. Đối với đoàn kiểm tra, đánh giá

- 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.
- Nhập số liệu trực tuyến vào phần mềm của Bộ Y tế.
- 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.

Lưu ý: 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:
 - + Các thành 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 Cục Quản lý Khám, chữa bệnh bằng cách tải các hình ảnh lên phần mềm trực tuyến theo đường dẫn: <http://bangchung.chatluongbenhvien.vn>.

Trên đây là kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2020 của Sở Y tế thành phố, đề nghị các đơn vị, tổ chức cá nhân có liên quan triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị đơn vị phản ánh kịp thời về Sở Y tế để giải quyết./.

Nơi nhận:

- Cục quản lý KCB- BYT (thay báo cáo)
- Bộ Lao động thương binh Xã hội, Tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam VNPT (để phối hợp);
- Hội KSNK TP (để phối hợp);
- Ban Giám đốc Sở (để báo cáo);
- BV công lập (để thực hiện);
- BV tư nhân (để thực hiện);
- BV ĐK Bưu điện, BV Chính hình PHCN, BV Giao thông vận tải (để thực hiện);
- Các phòng, ban SYT (để thực hiện);
- Công thông tin điện tử SYT (để đăng tin);
- Lưu: VT, NVY, LMTL

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Tăng Chí Thượng