

Số: /KH-SYT

Thanh Hoá, ngày tháng 02 năm 2024

KẾ HOẠCH

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

Thực hiện Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 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 2023; Công văn số 118/KCB-QLCL&CDT ngày 24/01/2024 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNB, NVYT năm 2023;

Để đánh giá kết quả hoạt động khám bệnh, chữa bệnh của các bệnh viện trong tỉnh năm 2023 theo Bộ Tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam (ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế), Sở Y tế xây dựng kế hoạch kiểm tra với các nội dung 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.

II. Yêu cầu:

Tổ chức đánh giá khách quan, trung thực và đúng quy định hướng dẫn của Bộ Y tế tại Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 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 2023.

III. Đối tượng, nội dung và cách thức tiến hành :

1. Đối tượng áp dụng: Các bệnh viện công lập và ngoài công lập.

2. Nội dung và cách thức tiến hành:

2.1. Nội dung: Nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023 bao gồm:

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 hằng 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).

2. Nội dung 2:

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 (tương 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.

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>.

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

5. Nội dung 5: Kiểm tra việc tổ chức triển khai AIDET, Quy chế hồ sơ bệnh án và quy trình theo dõi bệnh nhân cấp cứu, phẫu thuật, sản khoa... kiểm tra tình hình áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB và triển khai Đề án 06.

6. Nội dung 6: Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý, cụ thể như sau:

- Công văn số 488/KCB-QLCL&CĐT ngày 25 tháng 4 năm 2023 về việc Bảo đảm công tác khám, chữa bệnh trong dịp nghỉ lễ 30/4, 1/5/2023 và Giỗ Tổ Hùng Vương;

- Công văn số 616/KCB-QLCL&CĐT ngày 21 tháng 5 năm 2023 về việc phòng, chống nắng nóng cho người bệnh và nhân viên y tế tại cơ sở khám bệnh;

- Công văn số 1808/KCB-QLCL&CĐT ngày 22 tháng 12 năm 2023 về việc Tăng cường công tác phòng chống rét cho người bệnh và người nhà người bệnh;

- Công văn số 1268/KCB-QLCL&CĐT ngày 22 tháng 9 năm 2023 về việc rà soát, báo cáo tình hình KCB vào ngày Thứ 7, Chủ nhật tại cơ sở KBCB;

- Công văn số 1303/KCB-NV ngày 29 tháng 9 năm 2023 về việc đánh giá thực hiện tình hình cung ứng thuốc tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh;

- Công văn số 1489/KCB-QLCL&CĐT ngày 1 tháng 11 năm 2023 về việc báo cáo tổng kết 10 năm triển khai Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện;

- Công văn số 416/KCB-QLCL&CĐT ngày 12 tháng 4 năm 2023 về việc gửi danh mục kỹ thuật và quy trình kỹ thuật của bệnh viện;

- Có gửi bài trình bày tới Ban tổ chức Diễn đàn Quốc gia chất lượng bệnh viện lần thứ V;

- Có gửi Poster dự thi tới Sở Y tế và Ban tổ chức Diễn đàn Quốc gia chất lượng bệnh viện lần thứ V.

2.2. Cách thức kiểm tra

Căn cứ vào kết quả tự kiểm tra đánh giá của các đơn vị, Sở Y tế sẽ thành lập 03 đoàn kiểm tra: Thành phần Đoàn kiểm tra như sau:

- Trưởng đoàn:

+ Lãnh đạo Sở Y tế;

- Phó đoàn: Lãnh đạo các phòng chuyên môn Sở Y tế, Lãnh đạo các bệnh viện trên địa bàn.

- Thư ký đoàn: Phòng Nghiệp vụ Sở Y tế

- Thành viên đoàn:

+ Chuyên viên các phòng của Sở Y tế; .

+ Trưởng, phó các khoa, phòng, bác sỹ, điều dưỡng của các BV trực thuộc;

Cách thức tiến hành: Đoàn kiểm tra công bố Quyết định, nghe báo cáo tóm tắt kết quả đánh giá của đơn vị, chia tổ kiểm tra và công bố kết quả.

Tiếp đoàn kiểm tra gồm: Lãnh đạo đơn vị và Hội đồng đánh giá chất lượng của bệnh viện.

Các đơn vị được kiểm tra chuẩn bị các nội dung: tài liệu, các bằng chứng theo quy định và bố trí thành phần làm việc với Đoàn; Đề thuận tiện cho đoàn

kiểm tra, các đơn vị copy kết quả tự đánh giá sang phần kết quả đánh giá của đoàn cấp trên.

Kết thúc kiểm tra, hoàn tất số liệu qua phần mềm trực tuyến đánh giá chất lượng bệnh viện, thông qua Biên bản kiểm tra. Báo cáo 01 bản tóm tắt kết quả kiểm tra, đóng dấu xác nhận của đơn vị được kiểm tra và gửi về Phòng Nghiệp vụ Y-Sở Y tế .

Thời gian kiểm tra:

Sở Y tế thành lập 03 Đoàn kiểm tra, đánh giá ngẫu nhiên từ 20 đến 30 bệnh viện công lập và ngoài công lập.

Thời gian: Dự kiến từ ngày 04/3/2024, mỗi đơn vị 01 ngày (thời gian cụ thể Thư ký đoàn sẽ thông báo cho đơn vị trước 01 ngày).

***Lưu ý:** Các thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá của Sở Y tế 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: <https://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.

IV. Tổng hợp báo cáo

Phòng Nghiệp vụ Y có trách nhiệm tổng hợp báo cáo kết quả kiểm tra cho Giám đốc Sở và Bộ Y tế theo quy định.

Văn phòng Sở chịu trách nhiệm bố trí phương tiện đi lại cho các đánh giá viên của Sở Y tế tham gia đoàn kiểm tra; in ấn tài liệu phục vụ cho kiểm tra, đánh giá theo kế hoạch./.

Nơi nhận:

- Các BV công lập và ngoài công lập (t/h);
- Cục QLKCB-BYT (để báo cáo);
- GD Sở, các PGĐ Sở;
- Các phòng cơ quan Sở (t/h);
- Website Sở Y tế;
- Lưu VT, NVY^{Phước HN (02)}.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Văn Cường