

Số: 2181 /KH-SYT

Bình Phước, ngày 01 tháng 11 năm 2018

## KẾ HOẠCH

### Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế các Bệnh viện Cao su năm 2018.

Căn cứ Quyết định số 6328/QĐ-BYT ngày 18/10/2018 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 2018;

Căn cứ Hướng dẫn 1315/KCB-QLCL&CDT của Cục Quản lý Khám chữa bệnh ngày 18/10/2018 về việc Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng, nhân viên y tế năm 2018;

Căn cứ đề nghị của Trung tâm Y tế ngành cao su tại Công văn số 119/YTCS-KH ngày 22/10/2018 về việc Phối hợp kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng, nhân viên y tế năm 2018;

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 các Bệnh viện Cao su năm 2018, cụ thể như sau:

#### I. Quy trình kiểm tra:

##### 1. Mục đích kiểm tra, đánh giá:

a) Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các hoạt động chuyên môn, cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh của Bệnh viện Cao su trên địa bàn tỉnh Bình Phước (Sau đây gọi tắt là Bệnh viện).

b) 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.

c) Sơ bộ xếp loại chất lượng hoạt động và dịch vụ khám, chữa bệnh của các Bệnh viện.

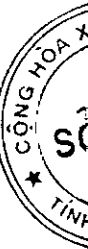
e) Cung cấp căn cứ xét thi đua, khen thưởng năm 2018.

##### 2. Nội dung các tài liệu hướng dẫn kiểm tra:

###### 2.1. Kiểm tra, Đánh giá phần khám chữa bệnh:

Nội dung các tài liệu kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện bao gồm:

Phần A: Thông tin chung, số liệu hoạt động tại Đơn vị.



Phần 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, bao gồm:

- Bộ Tiêu chí chất lượng Việt Nam (phiên bản 2.0 bao gồm 83 tiêu chí);
- Mẫu “Báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện”;
- Mẫu “Biên bản kiểm tra, đánh giá chất lượng của Bệnh viện”;
- Mẫu “Phiếu kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện”.
- Điều chỉnh thông tin đánh giá tiêu chí C8.2 của Bộ tiêu Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam:
  - Điều chỉnh cụm từ “đạt tiêu chuẩn ISO 15189 (tương đương hoặc cao hơn trong tiêu mục số 19 và 22 của tiêu chí C8.2 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”.

Phần C: Mẫu phiếu số 1, 2, 3 khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú, nhân viên y tế và tài liệu Hướng dẫn phương pháp khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế (phụ lục kèm theo Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016).

#### **4. Trách nhiệm kiểm tra, đánh giá:**

- Các đơn vị tự kiểm tra, đánh giá theo “Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam” đã được ban hành theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 và theo Hướng dẫn số 1315/KCB-QLCL&CDT của Cục Quản lý Khám chữa bệnh ngày 18/10/2018 về việc Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng, nhân viên y tế năm 2018;
- Sở Y tế tổ chức đoàn kiểm tra, đánh giá các Đơn vị.

#### **5. Thời gian kiểm tra, đánh giá và gửi báo cáo:**

- Thời gian kiểm tra, đánh giá:
  - + Các Đơn vị tự kiểm tra, đánh giá: từ 07 – 12/11/2018.
  - + Sở Y tế tổ chức kiểm tra, đánh giá: sau khi các Bệnh viện hoàn thành tự đánh giá (*Có lịch kiểm tra gửi kèm*).
- Thời gian nộp báo cáo:
  - + Các Đơn vị tự kiểm tra, đánh giá và nhập số liệu vào phần mềm trực tuyến, hoàn thành trước ngày 12/11/2018.

## **II. NỘI DUNG VÀ TỔ CHỨC KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ**

### **1. Số liệu hoạt động:**

**a) Nội dung báo cáo:**

**- Mẫu báo cáo:**

*Phần A: Số liệu Bệnh viện*

1. Thông tin chung.
2. Hoạt động chuyên môn.
3. Hoạt động tài chính.
4. Số liệu nhân sự tổng hợp.
5. Cơ cấu tổ chức Bệnh viện.
6. Danh mục dịch vụ kỹ thuật.
7. Danh mục bảng giá kỹ thuật.
8. Danh mục kiểm kê trang thiết bị.
9. Danh sách người hành nghề, đăng ký hành nghề, thôi hành nghề
10. Số liệu kiểm kê thuốc trong Bệnh viện.
11. Số liệu báo cáo mô hình bệnh tật, tử vong tại Bệnh viện.

*Phần B: Kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện*

1. Kết quả đánh giá tiêu chí chất lượng chi tiết
2. Bảng tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng
3. Biên bản kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện.

**b) Quy định về báo cáo**

- Thông tin, số liệu báo cáo năm 2018 được tính từ ngày 01/10/2017 đến 30/9/2018, số liệu so sánh với cùng kỳ năm 2017 được tính từ ngày 01/10/2016 đến 30/9/2017. Số liệu báo cáo được đăng tải và báo cáo trực tiếp trên hệ thống nhập số liệu trực tuyến tại Trang thông tin điện tử của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh (<http://kvb.vn>).

- Nhân viên thống kê có trách nhiệm tập hợp, nhập và quản lý số liệu trên hệ thống nhập số liệu trực tuyến.

- Trưởng phòng/tổ Quản lý chất lượng (phối hợp với Trưởng các khoa, phòng Kế hoạch tổng hợp, Kế toán tài chính, Tổ chức cán bộ, Dược, vật tư và các bộ phận liên quan) chịu trách nhiệm kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, khách quan của các thông tin chung và số liệu hoạt động chuyên môn của Đơn vị được nhập vào phần mềm trực tuyến (*lưu ý: đơn vị tính tiền trong báo cáo là nghìn đồng 1.000đ*).

- Giám đốc Đơn vị chịu trách nhiệm về tính chính xác của số liệu báo cáo.

- Những đơn vị chưa có tài khoản truy cập phần mềm trực tuyến nhập số liệu phần A, B đề nghị gửi thư đăng ký tài khoản về hộp thư điện tử [qlbv.vn@gmail.com](mailto:qlbv.vn@gmail.com).

## **2. Kiểm tra, đánh giá tiêu chí chất lượng**

### **2.1. Nội dung kiểm tra:**

- Thực hiện theo Bộ tiêu chí chất lượng ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Các Đơn vị 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 Trung tâm y tế Nhà nước không có hình thức xã hội hóa trang thiết bị y tế và bệnh viện tư nhân).

- Các tiêu chí phần E không áp dụng nếu không có chuyên khoa sản, nhi.

### **Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế:**

- Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú theo mẫu phiếu số 1, 2;

- Khảo sát hài lòng nhân viên y tế theo mẫu phiếu số 3;

- Phương pháp khảo sát do Bệnh viện tự tiến hành và đoàn kiểm tra khảo sát cùng các mẫu phiếu 1, 2, 3 thực hiện theo phụ lục 2 kèm theo Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Toàn bộ các bệnh viện và đoàn đánh giá thực hiện nhập số liệu khảo sát trên phần mềm trực tuyến khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế theo đường dẫn: <http://chatluongbenhvien.vn>

### **2.2. Tổ chức, thành phần đoàn kiểm tra, đánh giá**

#### **a) Đoàn tự kiểm tra, đánh giá của Bệnh viện:**

Trước khi tiến hành đánh giá, đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng và đoàn đánh giá của cơ quan quản lý lập danh sách các thành viên theo phụ lục 1 và 2 của Bộ tiêu chí chất lượng.

Thành phần bao gồm:

- Trưởng đoàn: Giám đốc Bệnh viện.

- Phó trưởng đoàn: các phó giám đốc của Bệnh viện.

- Thư ký đoàn: Lãnh đạo Tổ/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 sỹ, điều dưỡng, nhân viên trong Bệnh viện.

b) Đoàn kiểm tra, đánh giá của Sở Y tế có thành phần bao gồm:

- Trưởng đoàn và các thành viên theo Quyết định của Giám đốc Sở Y tế.

- Trung tâm Y tế Cao su cử cán bộ tham gia ( là Phó trưởng đoàn và phụ trách chấm nội dung A1, A3, A4 và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế )

### **2.3. Công cụ hỗ trợ và phương pháp kiểm tra, đánh giá**

- Sử dụng máy ảnh để ghi lại các hình ảnh tích cực và chưa tích cực của Bệnh viện, làm bằng chứng minh họa cho kết quả đánh giá.

- Quan sát, kiểm tra sổ sách, số liệu, văn bản và phỏng vấn. Chi tiết đánh giá, phương thức tính điểm tiêu chí; hình thức, nội dung báo cáo và các tài liệu có liên quan xem trong Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện và các phụ lục đính kèm.

### **2.4. Các bước Bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá**

1. Giám đốc Bệnh viện ban hành quyết định thành lập “Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện”.

2. Trưởng đoàn có trách nhiệm tổ chức tập huấn cho các thành viên của đoàn.

3. Thư ký có trách nhiệm 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.

4. Đoàn 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.

5. Quan sát, kiểm tra sổ sách, số liệu, văn bản và phỏng vấn.

6. 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.

7. Tổng hợp số liệu, tài liệu, báo cáo, hình ảnh... sau đó nhập vào phần mềm trực tuyến và nộp về cơ quan quản lý theo quy.

### **2.5. Các bước tiến hành kiểm tra, đánh giá của Sở Y tế**

- Sở Y tế ban hành quyết định thành lập đoàn đánh giá cho các Bệnh viện.

- Trưởng đoàn tổ chức cuộc họp hướng dẫn và thống nhất với các thành viên về nội dung, phương pháp, quy trình đánh giá.

- Đoàn tiên hành kiểm tra, đánh giá theo kế hoạch. Trước khi đoàn bắt đầu tiến hành đánh giá, Bệnh viện báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng (theo cập nhật, thay đổi, điều chỉnh của Bộ Y tế) và nộp báo cáo thông tin chung và số liệu hoạt động Bệnh viện (phần A).

- Đoàn tiên hành kiểm tra tính đầy đủ của thông tin, số liệu trong phần A và kiểm tra độ tin cậy, chính xác của một số thông tin, số liệu hoạt động của Bệnh viện.

- Thành viên đoàn tiên hành đánh giá trực tiếp các tiêu chí bằng việc quan sát, kiểm tra văn bản, sổ sách, số liệu và thực trạng hoạt động Bệnh viện. Thu thập và tổng hợp đầy đủ các tài liệu minh chứng như văn bản, quy trình.

- Thư ký đoàn tổng hợp kết quả đánh giá theo tập hợp toàn bộ của các thành viên đoàn; các tài liệu minh chứng cho việc đánh giá...

- Đối với hệ điều trị: Toàn bộ các tài liệu được đóng chung thành 02 quyển: 01 quyển lưu trữ tại Sở Y tế kèm theo các hình ảnh minh họa.

### **III. NHẬP SỐ LIỆU, ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ VÀ BÁO CÁO:**

#### **1. NHẬP SỐ LIỆU VÀ NỘP TÀI LIỆU, BÁO CÁO**

1.1. Nhập số liệu phần A và kết quả đánh giá chất lượng Bệnh viện phần B: đoàn đánh giá nhập số liệu theo phần mềm trực tuyến.

1.2. Nhập số liệu khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế: Các Bệnh viện tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế **bằng phiếu in giấy** (sau đó nhập lại toàn bộ phiếu vào phần mềm trực tuyến); **hoặc trực tiếp điền phiếu khảo sát trên phần mềm trực tuyến khi phỏng vấn.**

1.3. Nộp tài liệu, báo cáo đối với Bệnh viện:

Đối với đoàn tự kiểm tra, đánh giá của Bệnh viện: thư ký đoàn tập hợp tài liệu và hoàn thiện toàn bộ kết quả đánh giá 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 “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”.

+ Tổng hợp các tài liệu minh chứng và hình ảnh minh họa.

+ Nhập số liệu bằng phần mềm trực tuyến đã được cung cấp tên và mật mã.

+ Gửi đầy đủ báo cáo tự đánh giá, tài liệu, thông tin, số liệu hoạt động Bệnh viện hình ảnh minh họa về Sở Y tế.

+ Lưu trữ báo cáo và tài liệu liên quan tại Bệnh viện.

+ Bệnh viện chọn lọc từ 20 đến 30 bức ảnh phản ánh các mặt chất lượng tốt nhất, yếu kém nhất của Bệnh viện, các sáng kiến cải tiến chất lượng; sau đó lưu vào trong một thư mục riêng, ghi tên CHON LOC, đồng thời sao chép toàn bộ các ảnh khác vào một thư mục chung để gửi về Bộ Y tế theo 1 trong 2 cách sau:

1. Gửi ảnh về hộp thư chatluongbenhvien@gmail.com. Sử dụng hình thức chia sẻ thông tin (dropbox hoặc google drive) tải các ảnh lên, sau đó gửi đường dẫn để tải ảnh về hộp thư chatluongbenhvien@gmail.com.

2. Sao chép toàn bộ các ảnh vào đĩa DVD hoặc ổ lưu trữ di động (USB), sau đó gửi bằng đường công văn về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh.

## **2. XẾP LOẠI, CÔNG NHẬN VÀ CÔNG BỐ KẾT QUẢ:**

### **2.1. Xếp loại kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện**

1. Điểm đánh giá trung bình các tiêu chí;

2. Tỷ lệ % các tiêu chí mức 1 trong số 83 tiêu chí.

- Sở Y tế lập bảng tổng hợp kết quả chung từ cao xuống thấp.

- Sở Y tế công bố kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng cho phương tiện thông tin đại chúng, người dân trên địa bàn.

### **2.2. Thi đua, khen thưởng**

- Sở Y tế dựa vào kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng và kết hợp với việc đánh giá các nhiệm vụ chuyên môn để xếp loại thi đua, khen thưởng cho các Bệnh viện đạt kết quả tốt.

## **IV. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ:**

### **1. Phòng Nghiệp vụ Y:**

- Tham mưu Giám đốc Sở Y tế ban hành Bảng điểm kiểm tra công tác y tế các Bệnh viện.

- Lập kế hoạch, sắp xếp lịch kiểm tra các Bệnh viện.

- Tham mưu Giám đốc Sở Y tế ban hành Quyết định thành lập Đoàn kiểm tra.

- Chuẩn bị bảng điểm kiểm tra và các tài liệu liên quan phục vụ đoàn kiểm tra. Thông báo lịch kiểm tra đến các đơn vị.

- Tổng kết, báo cáo kết quả kiểm tra.

### **2. Văn phòng Sở:**

- Hỗ trợ Phòng Nghiệp vụ Y trong việc in ấn tài liệu.

- Chuẩn bị xe phục vụ đoàn kiểm tra.

**3. Phòng Kế hoạch tài chính:**

- Tham mưu hỗ trợ kinh phí phục vụ Đoàn kiểm tra.

**4. Các Bệnh viện Cao su trên địa bàn tỉnh Bình Phước:**

- Chuẩn bị tài liệu và bố trí nhân sự phục vụ đoàn kiểm tra.
- Thực hiện công tác tự kiểm tra chính xác, khách quan và chuẩn bị đầy đủ các nội dung báo cáo đoàn.

**5. Trung tâm Y tế Cao su:**

- Chuẩn bị tài liệu và bố trí nhân sự tham gia đoàn kiểm tra, phụ trách tổ chức khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế.
- Cung cấp danh sách cán bộ tham gia đoàn kiểm tra cho Phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế Bình Phước (Email: [nghiepvuybp@gmail.com](mailto:nghiepvuybp@gmail.com)).

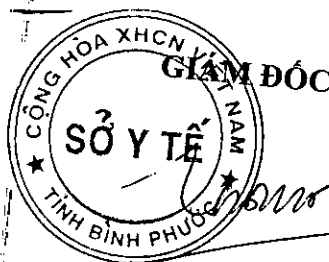
**6. Các phòng chức năng Sở Y tế:**

- Bố trí cán bộ tham gia đoàn kiểm tra theo Quyết định của Giám đốc Sở.
- Bố trí xe phục vụ đoàn kiểm tra theo yêu cầu của Sở Y tế.

Trên đây là Kế hoạch kiểm tra các Bệnh viện Cao su trên địa bàn tỉnh Bình Phước năm 2018 của Sở Y tế tỉnh Bình Phước. Đề nghị các Bệnh viện Cao su trên địa bàn tỉnh Bình Phước nghiêm túc tổ chức thực hiện và báo cáo đầy đủ, theo đúng quy định. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc đề nghị các đơn vị liên hệ Phòng Nghiệp vụ Y – Sở Y tế qua số điện thoại 06513.870.609, đường dây nóng: 096 787 1818 hoặc 091 901 0809 BS Khuê hoặc 0937412728 KS Cúc, Email: [nghiepvuybp@gmail.com](mailto:nghiepvuybp@gmail.com) để được hướng dẫn./.

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc Sở;
- Các Phòng chức năng Sở;
- Các Bệnh viện Cao su;
- TTYT Cao su;
- Website SYT;
- Lưu: VT, NVY (Cúc.01.11).



*Nguyễn Đông Thông*



**PHÂN CÔNG THÀNH VIÊN ĐOÀN KIỂM TRA**  
(thực hiện theo mẫu danh sách phân công thành viên đoàn kiểm tra của Bộ Y tế)



Nhóm	Mã số các nhóm tiêu chí	Nội Dung		Số lượng tiêu chí	Thực hiện
Nhóm 1	A1, A3, A4,	A1.	Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn cứu (6)	14	Trung tâm Y tế Cao su
		A3.	Môi trường chăm sóc người bệnh (2)		
		A4.	Quyền và lợi ích của người bệnh (6)		
Nhóm 2	B1, B2, B3, B4	B1.	Số lượng và cơ cấu nhân lực y tế (3)	14	Phòng Tổ chức cán bộ
		B2.	Chất lượng nguồn nhân lực y tế (3)		
		B3.	Chế độ đãi ngộ, môi trường làm việc (4)		
		B4.	Lãnh đạo Trung tâm y tế (4)		
Nhóm 3	C1, C2, C3, C4, C5	C1.	An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	19	Phòng Nghiệp vụ Y
		C2.	Quản lý hồ sơ bệnh án (2)		
		C3.	Ứng dụng công nghệ thông tin (2)		
		C4.	Phòng ngừa kiểm soát nhiễm khuẩn (7)		
		C5.	Năng lực kỹ thuật chuyên môn (6)		
Nhóm 4	C6, C7, E1	C6.	Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc (4)	13	Thanh tra Sở
		C7.	Năng lực chăm sóc dinh dưỡng (5)		
		E1.	Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (4)		
Nhóm 5	C8, C9, C10	C8.	Chất lượng xét nghiệm (2)	10	Phòng Nghiệp vụ Dược
		C9.	Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)		
		C10.	Nghiên cứu khoa học (2)		
Nhóm 6	A2, D1, D2, D3	A2.	Điều kiện cơ sở vật chất (5)	13	Phòng Kế hoạch - TC
		D1.	Thiết lập hệ thống và triển khai (3)		
		D2.	Phòng ngừa sai sót, sự cố (2)		
		D3.	Đánh giá, đo lường, cải tiến (3)		

## LỊCH KIỂM TRA CÁC BỆNH VIỆN CAO SU NĂM 2018



STT	TÊN ĐƠN VỊ	NGÀY KIỂM TRA	THỜI GIAN Xuất phát
1	Bệnh viện cao su huyện Lộc Ninh	11/12/2018 (Thứ ba)	Từ 6 giờ 00 phút
2	Bệnh viện cao su huyện Phú Riềng	12/12/2018 (Thứ Năm)	Từ 07 giờ 00 phút
3	Bệnh viện cao su huyện Bình Long	13/12/2018 (Thứ Năm)	Từ 06 giờ 30 phút
4	Bệnh viện cao su huyện Đồng Phú	14/12/2018 (Thứ Sáu)	Từ 7 giờ 00 phút

TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP CAO SU VN  
TRUNG TÂM Y TẾ CAO SU

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 119.../YTCS-KH

TP. Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 10 năm 2018

V/v : Phối hợp kiểm tra, đánh giá  
chất lượng bệnh viện và khảo sát sự  
hài lòng người bệnh, nhân viên y tế  
năm 2018.

SỞ Y TẾ TỈNH BÌNH PHƯỚC

ĐẾN

Số: 18.HL/Kinh gửi :  
Ngày: 30.10.18

- Sở Y tế tỉnh Bình Phước;
- Các Bệnh viện Cao su trú đóng trên địa bàn tỉnh.

Chuyển..... Căn cứ Quyết định số 6328/QĐ-BYT ngày 18/10/2018 của Bộ Y tế về việc ban  
Lưu hồ. hành. nội. dung. kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh,  
nhân viên y tế năm 2018.

Thực hiện theo Quyết định 6328/QĐ-BYT Sở Y tế tỉnh Bình Phước là đầu mối  
kiểm tra đánh giá chất lượng các bệnh viện trực thuộc Y tế ngành Cao su trên địa bàn  
tỉnh, Trung tâm y tế ngành Cao su là đơn vị phối hợp kiểm tra.

Trung tâm y tế ngành Cao su kính đề nghị Sở Y tế tỉnh Bình Phước sau khi có kế  
hoạch kiểm tra các Bệnh viện Cao su trú đóng trên địa bàn tỉnh gửi lịch kiểm tra cho  
Trung tâm Y tế ngành Cao su để TTYT ngành Cao su cử cán bộ phối hợp kiểm tra cùng  
với Sở y tế.

Đề nghị các bệnh viện Cao su Bình Long, Phú Riêng, Đồng Phú, Lộc Ninh sắp  
xếp thời gian, phân công, bố trí cán bộ tham gia đoàn kiểm tra của Sở Y tế. Sau khi có  
kết quả kiểm tra đề nghị các bệnh viện gửi cho TTYT ngành một bộ kết quả kiểm tra để  
báo cáo Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam.

Các thông tin về thời gian kiểm tra kính đề nghị Sở Y tế tỉnh liên hệ theo địa chỉ  
Trung tâm Y tế ngành Cao su: 410 Trường Chinh, phường 13, quận Tân Bình, TP.HCM  
- ĐT: 028 38121366, DĐ: 0977996487, fax: 028 32121663, email:  
[kehoachttycaosu@gmail.com](mailto:kehoachttycaosu@gmail.com)

Nơi nhận :

- Như trên;
- Tập đoàn CNCS VN để báo cáo;
- Lưu : VT, KH.

GIÁM ĐỐC



Lê Quốc Chính

**BỘ Y TẾ**

-----

Số: 6328/QĐ-BYT

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

-----

*Hà Nội, ngày 18 tháng 10 năm 2018*

**QUYẾT ĐỊNH**

**BAN HÀNH NỘI DUNG KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN VÀ KHẢO SÁT HẢI LÒNG NGƯỜI BỆNH, NHÂN VIÊN Y TẾ NĂM 2018**

**BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ**

*Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh ngày 23 tháng 11 năm 2009;*

*Căn cứ Nghị định số 75/2017/NĐ-CP ngày 20 tháng 6 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;*

*Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 về việc hướng dẫn quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện;*

*Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1. Nội dung kiểm tra, đánh giá**

Ban hành kèm theo Quyết định này nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hải lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2018, bao gồm:

1. Nội dung A: Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện;

2. Nội dung B:

a) Đánh giá chất lượng bệnh viện:

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 văn bản hướng dẫn đánh giá do Bộ Y tế ban hành.

b) Điều chỉnh thông tin đánh giá tiêu chí C8.2 của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam:

Điều chỉnh cụm từ “đạt tiêu chuẩn ISO 15189 (tương đương hoặc cao hơn)” trong tiêu mục số 19 và 22 của tiêu chí C8.2 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”.

3. Nội dung C: Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế; áp dụng theo mẫu phiếu số 1, 2, 3 và tài liệu hướng dẫn phương pháp khảo sát hài lòng (ban hành kèm theo Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế).

## **Điều 2. Phạm vi áp dụng**

Nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2018 và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế được áp dụng chung cho toàn bộ các bệnh viện Nhà nước và tư nhân.

## **Điều 3. Vai trò hướng dẫn, đánh giá**

### **1. Giao Cục Quản lý Khám, chữa bệnh:**

a) Làm đầu mối hướng dẫn chung các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2018, tổng hợp kết quả và báo cáo Bộ trưởng Bộ Y tế.

b) Làm đầu mối phối hợp với các Vụ, Cục, Hội, đơn vị có liên quan kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế và các Bệnh viện thuộc Trường đại học: Y Hà Nội, Y Dược Huế, Y Dược TP. Hồ Chí Minh, Y Dược Cần Thơ.

c) Chịu trách nhiệm giám sát chung hoạt động kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và phúc tra kết quả đánh giá của các cơ quan quản lý.

### **2. Giao Sở Y tế chịu trách nhiệm:**

a) Kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện trực thuộc Sở và báo cáo đầy đủ cho Bộ Y tế quá trình triển khai thực hiện, kết quả kiểm tra, đánh giá.

b) Làm đầu mối phối hợp với Y tế các Bộ, ngành kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện trực thuộc Y tế Bộ, ngành trên địa bàn tỉnh (trừ các bệnh viện trực thuộc Bộ Quốc phòng và Bộ Công an).

### **3. Giao Y tế Bộ, ngành chịu trách nhiệm:**

a) Đối với Y tế Bộ Quốc phòng và Bộ Công an:

Chủ động kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện trực thuộc.

b) Đối với Y tế Bộ, ngành khác:

Phối hợp với các Sở Y tế kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện trực thuộc Y tế Bộ, ngành.

## **Điều 4. Thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá**

1. Cơ quan quản lý lựa chọn, phân công trưởng đoàn, thư ký và thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá là những người có kinh nghiệm đánh giá và kinh nghiệm triển khai cải tiến chất lượng tại bệnh viện.

2. Thành phần đoàn có đại diện của cơ quan quản lý, nhân viên y tế của các bệnh viện trực thuộc và thành viên của các cơ quan, tổ chức khác.

3. Thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá cần đăng ký đầy đủ “mã đánh giá viên” theo hướng dẫn chi tiết của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh.

#### **Điều 5. Thời gian kiểm tra, đánh giá**

1. Các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá: hoàn thành trước 30/11/2018.

2. Cơ quan quản lý kiểm tra, đánh giá: tiến hành trong năm 2018 và sau khi bệnh viện hoàn thành tự kiểm tra, đánh giá.

#### **Điều 6. Báo cáo quá trình thực hiện**

Các đoàn kiểm tra, đánh giá báo cáo đầy đủ về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh: danh sách thành viên đoàn, kế hoạch đi trước khi triển khai và báo cáo kết quả thực hiện sau khi hoàn thành kiểm tra, đánh giá.

#### **Điều 7. Công bố kết quả**

1. Cục Quản lý Khám, chữa bệnh công bố kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế, trường đại học và các bệnh viện do Bộ Y tế phúc tra.

2. Sở Y tế công bố kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện trên địa bàn tỉnh do Sở Y tế trực tiếp đi kiểm tra, đánh giá trong năm 2018 (lập danh sách mức chất lượng của các bệnh viện trực thuộc từ cao đến thấp, không đưa vào danh sách kết quả bệnh viện tự kiểm tra hoặc các hình thức khác).

3. Y tế các Bộ, ngành công bố kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện trực thuộc, căn cứ vào kết quả đánh giá của Sở Y tế và Y tế Bộ, ngành.

4. Bộ Y tế và Sở Y tế không công nhận kết quả các hình thức kiểm tra khác.

#### **Điều 8. Hiệu lực**

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành.

#### **Điều 9. Trách nhiệm thi hành**

Các Ông, Bà Chánh Văn phòng Bộ, Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Chánh Thanh tra Bộ, các Vụ trưởng, Cục trưởng, Giám đốc các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế, Giám đốc Sở Y tế

các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương Y tế các Bộ, ngành và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 10;
- Phó Thủ tướng CP Vũ Đức Đam (để b/c);
- Bộ trưởng (để b/c);
- Các Thủ trưởng (để chỉ đạo);
- Vụ KGVX VPCP, Vụ VĐXH QH (để b/c);
- BHXHVN, Tổng hội YHVN (để p/h);
- Các Vụ, Cục, Tổng cục, đơn vị trực thuộc Bộ (để p/h);
- CĐYT VN, Báo SKĐS, GĐXH (để p/h);
- Công TTĐT BHYT, Tr. TTĐT Cục QLKCB;
- Lưu: VT, KCB.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Nguyễn Việt Tiên**