

Số: **6328**/QĐ-BYT

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 hài 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 hài 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 tiểu 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 Thứ 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);
- CDYTVN, Báo SKĐS, GĐXH (để p/h);
- Công TTĐT BHYT, Tr. TTĐT Cục QLKCB;
- Lưu: VT, KCB.

KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG  
  
Nguyễn Việt Tiến