

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH
SỞ Y TẾ

Số **2574**/SYT-NVY
V/v: hướng dẫn kiểm tra, đánh giá
chất lượng bệnh viện năm 2018

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

Bình Định, ngày **29** tháng 10 năm 2018

Kính gửi:

- Giám đốc các cơ sở điều trị;
- Giám đốc BVĐK tư nhân Hoà Bình.

Thực hiện 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 và Công văn số 1315/KCB-QLCL&CĐT ngày 24/10/2018 của Cục Quản lý khám chữa bệnh - Bộ Y tế về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2018; Sở Y tế hướng dẫn nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện (CLBV) và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2018 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 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 của các bệnh viện.
- Cung cấp căn cứ xét thi đua, khen thưởng năm 2018.

1.2. Nội dung các tài liệu hướng dẫn kiểm tra, đánh giá

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

Phần A: Thông tin chung, số liệu hoạt động bệnh viện (trên phần mềm kiểm tra bệnh viện: www.qlbv.vn/ktbv).

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

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).

Các tài liệu trên được đăng tải tại Trang thông tin điện tử của Cục Quản lý Khám chữa bệnh (<http://kcb.vn>).

1.3. Đối tượng áp dụng

- Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa tuyến tỉnh;
- Trung tâm Y tế các huyện, thị xã, thành phố;
- Bệnh viện tư nhân.

1.4. Trách nhiệm kiểm tra, đánh giá

- Bệnh viện 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.

- Sở Y tế tổ chức đoàn kiểm tra, đánh giá cho các bệnh viện công lập trực thuộc Sở, bệnh viện tư nhân.

- Phúc tra: Sau khi tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng, Đoàn phúc tra của Bộ Y tế (do Cục Quản lý Khám, chữa bệnh làm đầu mối) sẽ tổ chức đoàn phúc tra kết quả của một số bệnh viện trên phạm vi toàn quốc. Danh sách các bệnh viện được phúc tra và kết quả phúc tra sẽ công bố trên Trang thông tin điện tử của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Bộ Y tế.

1.5. Thời gian kiểm tra, đánh giá

- Các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá: hoàn thành trước 30/11/2018.
- Sở Y tế tổ chức kiểm tra, đánh giá trong tháng 12/2018.

1.6. Thời gian nộp báo cáo

Các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá và nhập số liệu vào phần mềm trực tuyến, hoàn thành **trước ngày 30/11/2018**.

2. HƯỚNG DẪN MẪU BÁO CÁO, NỘI DUNG THÔNG TIN, SỐ LIỆU

2.1. Hướng dẫn báo cáo nội dung Phần A - Thông tin, số liệu

Phần A: Số liệu bệnh viện

1. Thông tin chung
2. Hoạt động chuyên môn
3. Hoạt động tài chính (bao gồm số liệu về thanh quyết toán kinh phí khám chữa bệnh BHYT của bệnh viện)
4. Số liệu nhân sự tổng hợp (có thông tin giới nữ chia theo các đối tượng nhân lực và trình độ)
5. Cơ cấu tổ chức bệnh viện
6. Danh mục dịch vụ kỹ thuật và bảng giá kỹ thuật
7. Danh mục kiểm kê trang thiết bị
8. Danh sách người hành nghề, đăng ký hành nghề, thôi hành nghề
9. Số liệu kiểm kê thuốc trong bệnh viện.
10. 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

2.2. Hướng dẫn và trách nhiệm báo cáo

- Thông tin, 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://kcb.vn>).

- 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.

- Lưu ý số liệu tài chính: đơn vị tiền trong báo cáo là nghìn đồng (1.000đ).

- Giám đốc bệnh viện 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.

- Những bệnh viện chưa có tài khoản truy cập phần mềm trực tuyến nhập số liệu phần A, B; gửi thư đăng ký tài khoản về hộp thư điện tử qlbv.vn@gmail.com.

3. HƯỚNG DẪN NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

3.1. Đánh giá chất lượng bệnh viện

- Nội dung thực hiện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam ban hành theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Đánh giá chất lượng bệnh viện được thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

- Hướng dẫn đánh giá chất lượng bệnh viện được đăng tải trên phần mềm trực tuyến theo đường dẫn: <http://tieuchi.chatluongbenhvien.vn>

- 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).

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

3.2. 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>.

4. HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC ĐOÀN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

4.1. Số lượng thành viên đoàn

Đoàn đánh giá chất lượng bệnh viện có số lượng dao động từ 8 người đến 12 người.

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 bệnh viện Việt Nam.

4.2. Thành phần đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng

- Trưởng đoàn: Giám đốc bệnh viện.
- Phó trưởng đoàn: Phó giám đốc của 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 sỹ, điều dưỡng, nhân viên trong bệnh viện.

4.3. Trách nhiệm của trưởng đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng

- Chịu trách nhiệm về việc triển khai tự kiểm tra, đánh giá chất lượng theo đúng hướng dẫn của Bộ Y tế và Cục Quản lý Khám, chữa bệnh;
- Chịu trách nhiệm về kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện (nếu điểm chênh lệch nhiều với điểm của cơ quan quản lý cần giải trình lý do).

5. TRÌNH TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

- Giám đốc bệnh viện ban hành quyết định thành lập “Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện”.
- Trưởng đoàn có trách nhiệm tổ chức tập huấn cho các thành viên của đoàn.
- 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.
- 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.
- 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 cơ quan quản lý theo quy định.

6. CÁC VẤN ĐỀ THƯỜNG GẶP TRONG ĐÁNH GIÁ

Nhằm hạn chế tối đa các sai lệch trong việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, các đơn vị cần tuân thủ đánh giá Bộ tiêu chí như sau:

1. Không che giấu những sai phạm (nếu có).
2. Không bỏ qua những việc chưa làm được.

Ba lỗi có thể gặp phải khi kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện

1. Bệnh viện có những sai phạm, nhưng bệnh viện hoặc đoàn đánh giá “che giấu” hoặc không phát hiện được những sai phạm đó. Ví dụ bệnh viện xả thải chất

thải ra môi trường, đã bị cảnh sát môi trường phạt nhưng kết quả đánh giá tiêu chí C4.5 hoặc C4.6 vẫn vượt qua mức 1.

2. Bệnh viện chưa thực hiện công việc hoặc không có sản phẩm đã nêu trong các tiêu chí, nhưng bệnh viện hoặc đoàn đánh giá vẫn chấm đạt. Ví dụ bệnh viện không có phần mềm quản lý bệnh viện, nhưng kết quả đánh giá vẫn đạt mức 3 (xếp vào lỗi bỏ qua những việc chưa làm được).

3. Bệnh viện hoặc đoàn đánh giá chưa nghiên cứu đầy đủ hoặc chưa tìm hiểu cặn kẽ yêu cầu của tiêu chí, nhưng vẫn chấm là đạt. Ví dụ chưa rõ “danh mục thuốc LASA” là gì, nhưng vẫn chấm tiêu chí C9.4 đạt mức 3.

4. Nhập số liệu phần A thiếu, sai, hoặc nhầm đơn vị: đơn vị tính trong phần Tài chính là nghìn đồng (x 1000), 1 triệu đồng nhập là 1000.

Nếu Cục Quản lý Khám, chữa bệnh phát hiện thấy (hoặc tiếp nhận thông tin qua các kênh khác nhau) bệnh viện hoặc đoàn đánh giá mắc phải một trong ba lỗi trên, dự kiến các đơn vị sẽ thực hiện các việc như sau:

Trường hợp bệnh viện mắc 1 trong 3 lỗi trên khi tiến hành tự kiểm tra, đánh giá, đề nghị:

Không công nhận kết quả tự kiểm tra, đánh giá và đề nghị bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá lại chất lượng, có báo cáo so sánh kết quả, giải trình lý do khác biệt (nếu có) và nộp về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh và cơ quan quản lý trực tiếp.

Trường hợp đoàn kiểm tra, đánh giá mắc 1 trong 3 lỗi trên khi tiến hành kiểm tra, đánh giá:

Không công nhận kết quả đoàn đã kiểm tra, đánh giá và đề nghị cơ quan quản lý (Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành) ban hành quyết định thành lập đoàn khác. Tổ chức đánh giá lại tại bệnh viện đã phát hiện mắc lỗi. Kết quả kiểm tra, đánh giá của toàn bộ các bệnh viện khác trực thuộc Sở Y tế (hoặc Y tế Bộ, ngành) tạm thời chưa được công nhận là chính thức cho đến khi cơ quan quản lý nộp báo cáo đầy đủ của bệnh viện cần kiểm tra, đánh giá lại.

7. NHẬP SỐ LIỆU VÀ NỘP TÀI LIỆU, BÁO CÁO

7.1. Nhập số liệu phần A và kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện phần B

Các bệnh viện và đoàn đánh giá nhập số liệu trên phần mềm trực tuyến theo đường dẫn: <http://kcb.vn>.

7.2. 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 theo đường dẫn: <http://chatluongbenhvien.vn>); hoặc trực tiếp điền phiếu khảo sát trên phần mềm trực tuyến khi phỏng vấn trên máy tính bảng hoặc điện thoại thông minh.

7.3. Hướng dẫn lưu trữ, 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.

+ Gửi đầy đủ báo cáo tự đánh giá, tài liệu, thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện, hình ảnh minh họa về cơ quan quản lý trực tiếp theo đúng hạn.

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

+ Bệnh viện chọn lọc các hình ảnh minh họa cho việc đánh giá các tiểu 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). Toàn bộ các bệnh viện đều cần nộp các hình ảnh chứng minh cho việc tự đánh giá chất lượng.

Giải đáp các vướng mắc:

- 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:

<http://hoi&traloi.chatluongbenhvien.vn>.

- Trong trường hợp cần thiết, đề nghị liên hệ Cục Quản lý khám, chữa bệnh:

+ Nội dung trong Phần A và nhập thông tin, số liệu báo cáo trên hệ thống báo cáo trực tuyến kcb.vn: liên hệ với hộp thư điện tử qlbv.vn@gmail.com;

+ Nội dung đánh giá theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế: liên hệ ĐT 04.62.733.028; TS. Dương Huy Lương, ĐTDĐ 0915.363.369; TS. Vương Ánh Dương, ĐTDĐ 0963.369.586.

Yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện, chi tiết liên hệ Bs Mai Văn Châu - Phó Trưởng phòng Nghiệp vụ Y, điện thoại: 0913416608 để được giải đáp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở;
- TT Công đoàn ngành (phối hợp);
- Các phòng Sở (thực hiện);
- Trang TTĐT Sở Y tế;
- Lưu VT, NVY.



Lê Quang Hùng