

Số: 2135 /HD-SYT

Thái Nguyên, ngày 07 tháng 11 năm 2017

HƯỚNG DẪN
Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2017

Thực hiện Quyết định số 4969/QĐ-BYT ngày 01/11/2017 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 2017; 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;

Thực hiện Hướng dẫn số 1626/KCB-QLKCB ngày 03/11/2017 của Cục Quản lý khám, chữa bệnh hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2017.

Sở Y tế Thái Nguyên hướng dẫn đánh giá chất lượng bệnh viện (CLBV) năm 2017 như sau:

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.
- Sơ bộ 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 2017.

2. Hình thức kiểm tra, đánh giá.

2.1. Bệnh viện tự đánh giá chất lượng bệnh viện theo “Bộ tiêu chí CLBV Việt Nam” đã được ban hành theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016.

2.2. Đoàn đánh giá của Sở Y tế tiến hành đánh giá lại kết quả kiểm tra của các bệnh viện.

2.3. Bộ Y tế sẽ phúc tra các Sở Y tế có điểm đánh giá cao, bệnh viện có các vấn đề tâm điểm của các phương tiện thông tin đại chúng.

3. Đối tượng áp dụng.

Tất cả các bệnh viện công lập trực thuộc Sở Y tế, bệnh viện ngoài công lập, bệnh viện Trường Đại học Y khoa Thái Nguyên, Bệnh viện Chính hình - Phục hồi chức năng Thái Nguyên.

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

Phần A: Thông tin chung, số liệu hoạt động bệnh viện.

Phần B: Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam

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 (kcb.vn).

5. Thời gian kiểm, tra đánh giá, báo cáo.

- Các bệnh viện tự kiểm tra đánh giá và nhập số liệu vào phần mềm trực tuyến, báo cáo về Sở Y tế **trước ngày 20/11/2017**

- Đánh giá của Sở Y tế: Hoàn thành **trước ngày 25/12/2017**.

6. Hướng dẫn mẫu báo cáo, nội dung thông tin, số liệu hoạt động của bệnh viện.

6.1. Mẫu báo cáo của bệnh viện:

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

Các bệnh viện điền thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện vào phần mềm nhập số liệu trực tuyến tại trang thông tin điện tử của Cục Quản lý Khám chữa bệnh (kcb.vn).

6.2. Hướng dẫn chi tiết việc nhập số liệu vào phần mềm nhập số liệu trực tuyến tại trang thông tin điện tử kcb.vn, mục Quản lý chất lượng của Cục Khám, chữa bệnh;

* Số liệu năm 2017 được tính từ ngày 01/10/2016 đến 30/9/2017 so sánh với cùng kỳ năm 2016 được tính từ ngày 01/10/2015 đến 30/9/2016.

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

6.3. 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 báo cáo:

- Trưởng phòng KHTH chịu trách nhiệm kiểm tra thông tin chung và số liệu hoạt động chuyên môn của bệnh viện.

- Trưởng phòng Kế toán tài chính chịu trách nhiệm kiểm tra thông tin về hoạt động tài chính (lưu ý, đơn vị tính tiền trong báo cáo là nghìn đồng 1.000đ).

- Trưởng phòng Tổ chức cán bộ chịu trách nhiệm kiểm tra thông tin về nhân lực, danh sách hành nghề, đăng ký hành nghề, thôi hành nghề.

- Trưởng phòng/Bộ phận vật tư chịu trách nhiệm về danh mục kiểm kê trang thiết bị.

- Trưởng khoa Dược chịu trách nhiệm về số liệu tài chính dược và danh mục kiểm kê thuốc.

- Cán bộ thống kê có trách nhiệm đầu mối tập hợp, nhập và quản lý số liệu kiểm tra, đánh giá CLBV để báo cáo về Sở Y tế và Bộ Y tế.

7. Hướng dẫn nội dung đánh giá chất lượng bệnh viện.

7.1. Đánh giá chất lượng bệnh viện:

- Thực hiện theo Bộ tiêu chí 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, được đăng tải trên Trang thông tin điện tử Cục Quản lý Khám chữa bệnh (kcb.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.

7.2. 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>

8. Tổ chức, thành phần đoàn kiểm tra, đánh giá.

8.1. Đoàn tự đánh giá của bệnh viện: có từ 8-16 người, thành phần gồm:

- Trưởng đoàn: Giám đốc bệnh viện.

- Phó trưởng đoàn: Các phó giám đốc của bệnh viện.

- Thư ký đoàn: Lãnh đạo phòng/tổ Quản lý chất lượng hoặc phòng Kế hoạch hoặc chuyên viên chuyên trách về quản lý chất lượng.

- Thành phần đoàn: Lãnh đạo các phòng chức năng, các khoa lâm sàng, cận lâm sàng và bác sĩ, điều dưỡng, nhân viên phòng/tổ quản lý chất lượng.

Trước khi tiến hành đánh giá, đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng lập danh sách các thành viên theo phụ lục 1 và 2 của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam. Nhằm giám sát hoạt động đánh giá chất lượng của từng “Đánh giá viên”, các thành viên đoàn kiểm tra cung cấp, cập nhật 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: <http://danhgia.chatluongbenhvien.vn>. Các thành viên trong đoàn cần thực hiện để nhận “Mã đánh giá viên” ít nhất 02 ngày trước khi đi đánh giá. Nếu các “Đánh giá viên” không có “Mã đánh giá viên” trước khi đi đánh giá chỉ được xem xét là quan sát viên của đoàn.

8.2. Đoàn đánh giá của Sở Y tế:

Có từ 8-16 người do Giám đốc Sở Y tế phân công (sẽ có Quyết định cụ thể kèm theo lịch đánh giá sau).

** Trước khi tiến hành đánh giá, đoàn đánh giá của Sở Y tế lập danh sách các thành viên theo phụ lục 1 và 2 của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam theo hướng dẫn của Bộ Y tế.*

9. Các bước bệnh viện tự đánh giá.

- Giám đốc BV ban hành quyết định thành lập “Đoàn tự đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2017”, có phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên.

- 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, tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá.

- Đoàn đánh giá tiến hành công việc đánh giá ở tất cả các khoa, phòng, bộ phận của bệnh viện theo Bộ tiêu chí.

- 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 (sao in vào USB).

- 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** (bản in báo cáo số liệu đầy đủ và USB sao in hình ảnh).

*** Lưu ý: Các lỗi thường gặp trong đánh giá**

- Bệnh viện có những sai phạm, nhưng bệnh viện “che giấu” hoặc không phát hiện được những sai phạm đó.

- Bệnh viện chưa thực hiện được công việc hoặc không có sản phẩm đã nêu trong các tiêu chí, nhưng bệnh viện vẫn chấm “đạt”.

- Bệnh viện chưa nghiên cứu đầy đủ hoặc chưa tìm hiểu căn cứ yêu cầu của tiêu chí, nhưng vẫn chấm là đạt.

Cần quán triệt phương châm áp dụng: ***“Không che giấu những sai phạm (nếu có); “Không bỏ qua những việc chưa làm được”.***

10. Nhập số liệu và nộp tài liệu, báo cáo.

10.1. 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 theo phần mềm trực tuyến theo đường dẫn : **<http://kcb.vn>**.

10.2. Nhập số liệu khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế:

Các bệnh viện, Sở Y tế, Y tế các Bộ, ngành 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.

10.3. Hướng dẫn nộp tài liệu, báo cáo đối với bệnh viện:

Đoàn tự 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 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 tiêu mục của 83 tiêu chí, sau đó nộp về Cục Quản lý KCB 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. Toàn bộ các bệnh viện đều cần nộp các hình ảnh chứng minh cho việc tự đánh giá chất lượng, nếu không sẽ không được công nhận kết quả.

11. Xếp loại kết quả đánh giá CLBV.

11.1. Xếp loại kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện:

- Căn cứ vào kết quả tự đánh giá, Sở Y tế đánh giá và kết quả phúc tra; Cục Quản lý Khám, chữa bệnh sẽ tổng hợp danh sách xếp loại chất lượng bệnh viện phân theo tuyến (TW, tỉnh, huyện), hạng (I, II, III, IV), bệnh viện chuyên khoa (Y dược cổ truyền, chuyên khoa mắt, phong lao, tâm thần, phục hồi chức năng...) và loại hình bệnh viện (Nhà nước, tư nhân).

- Bộ Y tế xếp thứ tự kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện của các bệnh viện trực thuộc Bộ, bệnh viện hạng I toàn quốc.

- Sử dụng 2 chỉ số để lập bảng tổng hợp kết quả chung cho các 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.

11.2. Công nhận kết quả kiểm tra, đánh giá:

- Bộ Y tế công nhận kết quả của các Sở Y tế đánh giá cho các bệnh viện trực thuộc là kết quả chính thức.

- Trong trường hợp bệnh viện có đoàn phúc tra thì kết quả của đoàn phúc tra là kết quả chính thức, thay thế cho kết quả của các cơ quan quản lý trực tiếp. Đồng thời, kết quả của đoàn phúc tra cũng xem xét tính nghiêm túc và chính xác trong việc kiểm tra, đánh giá chất lượng của các Sở Y tế cho các bệnh viện trực thuộc để có các hình thức tuyên dương hay phê bình.

11.3. Công bố kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện:

- Cục Quản lý Khám, chữa bệnh sẽ công bố kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện với các nội dung chính như sau:

+ Tổng hợp bảng điểm chia theo tuyến, hạng, loại bệnh viện.

+ Công bố công khai (từng phần danh sách) và cung cấp một số kết quả đánh giá cho các Vụ, Cục có liên quan và cơ quan truyền thông.

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

12. Thi đua, khen thưởng.

- Sở Y tế dựa vào kết quả đánh giá CLBV và kết hợp với việc đánh giá các nhiệm vụ chuyên môn để xếp loại thi đua khen thưởng các bệnh viện đạt kết quả tốt.

- Bộ Y tế biểu dương các bệnh viện có nhiều nỗ lực cải tiến chất lượng, hướng tới sự hài lòng người bệnh năm 2017.

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, đề nghị đăng tải câu hỏi vào mục “Hỏi và Đáp” theo đường dẫn: <http://huongdan.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.

Trên đây là hướng dẫn kiểm tra, đánh giá CLBV năm 2017. Sở Y tế yêu cầu các bệnh viện nghiêm túc tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc, liên hệ Phòng nghiệp vụ Y, Sở Y tế để giải quyết./. 

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (để báo cáo);
- BGĐ SYT;
- Các BV tuyến tỉnh/huyện;
- TTYT thành phố TN, Sông Công;
- BV Trường ĐHYK TN;
- BV Chính hình-PHCN;
- Các BV tư nhân;
- Các phòng thuộc SYT;
- Cổng thông tin ĐT SYT;
- Lưu: VT, NVY (H30b). 

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Vy Hồng