

Số: 3907/KH-SYT

Kiên Giang, ngày 20 tháng 11 năm 2023



KẾ HOẠCH

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

Để chủ động thực hiện công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện hàng năm phục vụ công tác báo cáo tổng kết, đánh giá kết quả hoạt động năm 2023 và xây dựng kế hoạch hoạt động năm 2024,

Sở Y tế lập kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023 như sau:

I. Mục đích, yêu cầu:

1. Mục đích:

- Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023 theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ Tiêu chí Chất lượng bệnh viện Việt Nam và các hướng dẫn sửa đổi, bổ sung nội dung một số tiêu chí đánh giá của Bộ Y tế.
- Từng bước xếp loại chất lượng hoạt động khám, chữa bệnh của các bệnh viện công lập và ngoài công lập trong tỉnh; trung tâm y tế huyện, thành phố. Công bố chất lượng khám, chữa bệnh của các bệnh viện công lập và ngoài công lập trong tỉnh; trung tâm y tế huyện, thành phố trên Trang Thông tin điện tử của Sở Y tế.
- Làm cơ sở xét thi đua, khen thưởng năm 2023 và lập kế hoạch công tác y tế năm 2024.

2. Yêu cầu:

- Các thành viên Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023 của Sở Y tế (sau đây gọi là đoàn kiểm tra) tiến hành đánh giá trung thực, khách quan, công tâm khi thực hiện nhiệm vụ.
- Các bệnh viện công lập và ngoài công lập; trung tâm y tế huyện, thành phố tiến hành tự kiểm tra, đánh giá theo hướng dẫn của Sở Y tế; tự kiểm tra, đánh giá một cách trung thực, chính xác, không chêm điểm khi không có bằng chứng; chuẩn bị đầy đủ các nội dung cho Đoàn kiểm tra theo yêu cầu.

II. Nội dung kiểm tra, đánh giá

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 hàng 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: Đánh giá chất lượng bệnh viện

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 tình hình áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB.

III. Đối tượng kiểm tra, đánh giá: Tất cả các bệnh viện công lập và ngoài công lập trong tỉnh; trung tâm y tế huyện, thành phố.

IV. Thời gian và địa điểm kiểm tra, đánh giá: Bắt đầu từ ngày 30/12/2023 (Đính kèm lịch kiểm tra).

V. Quy trình kiểm tra, đánh giá:

- 1) Thư ký Đoàn kiểm tra thông qua Quyết định thành lập và giới thiệu thành phần Đoàn kiểm tra.
- 2) Trưởng Đoàn kiểm tra phát biểu chỉ đạo công tác kiểm tra, thống nhất thời gian và phương pháp làm việc;
- 3) Lãnh đạo đơn vị giới thiệu thành phần đối ứng, làm việc với Đoàn kiểm tra, báo cáo sơ bộ kết quả tự kiểm tra, đánh giá thực hiện Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện (báo cáo ngắn gọn khoảng 10 phút);
- 4) Tiến hành kiểm tra, đánh giá: Các thành viên được phân công đối ứng sẽ phối hợp làm việc, cung cấp tài liệu minh chứng cho thành viên Đoàn kiểm tra (theo bảng phân công mà Đoàn kiểm tra đã gửi trước cho đơn vị).
- 5) Đoàn kiểm tra họp với lãnh đạo và các khoa, phòng của đơn vị để thông qua kết quả đánh giá.
- 6) Thư ký Đoàn kiểm tra thông qua Biên bản kiểm tra, đánh giá; nhập kết quả lên phần mềm trực tuyến <https://chatluongbenhvien.vn>.

VI. Danh sách Đoàn kiểm tra của Sở Y tế: Đính kèm Quyết định thành lập Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023.

VII. Kinh phí: Sử dụng kinh phí sự nghiệp y tế từ nguồn không tự chủ tập trung tại Sở Y tế, kèm theo Phụ lục dự trù kinh phí.

VIII. Tổ chức thực hiện:

1. Các Bệnh viện, Trung tâm y tế huyện, thành phố:

- Tổ chức tự kiểm tra, đánh giá 04 nội dung trên theo kế hoạch, hoàn thành trước ngày 28/11/2023.
- Chuẩn bị tài liệu phục vụ cho Đoàn kiểm tra của Sở Y tế:
 - + Báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá theo 04 nội dung trên.
 - + Chuẩn bị tài liệu chứng minh cho việc tự kiểm tra, đánh giá: photo tất cả tài liệu chứng minh để vào một sơ mi theo từng tiêu chí của từng nội dung kiểm tra (**các đơn vị thực hiện nghiêm túc theo yêu cầu này nhằm tránh tình trạng khi Đoàn kiểm tra yêu cầu tài liệu chứng minh thì mới đi tìm tài liệu gây mất thời gian; khi đoàn kiểm tra không có bằng chứng xem như không thực hiện**).
 - + Rà soát, báo cáo số lượng kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh theo quy định tại Thông tư số 43/2013/TT-BYT ngày 11/12/2013 và Thông tư số 21/2017/TT-BYT ngày 10/5/2017 của Bộ Y tế thực hiện tại đơn vị; tính tỷ lệ % số lượng kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh trong tuyến và vượt tuyến.

+ Hồ sơ triển khai thực hiện kỹ thuật mới theo quy định tại Thông tư số 07/2015/TT-BYT ngày 03/4/2015 của Bộ Y tế tại đơn vị.

+ Quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh; phác đồ điều trị đã được lãnh đạo đơn vị quyết định ban hành.

- Bố trí wifi, ổ điện...tại hội trường nơi Đoàn kiểm tra làm việc để phục vụ cho việc nhập điểm trực tuyến của Đoàn.

- Phân công các thành viên của đơn vị làm việc với các thành viên của Đoàn kiểm tra (theo bảng phân công nhiệm vụ) trong suốt quá trình kiểm tra, đánh giá.

- Cử cán bộ tham gia Đoàn kiểm tra, đánh giá theo yêu cầu của Sở Y tế.

2. Sở Y tế:

- Phòng Nghiệp vụ y, dược: Xây dựng kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023; Làm đầu mối thực hiện kiểm tra, đánh giá theo kế hoạch.

- Văn phòng Sở: Đảm bảo hậu cần phục vụ cho công tác kiểm tra đánh giá: Bố trí xe, công lệnh, ứng và thanh toán tiền công tác phí...

- Phòng Kế hoạch Tài chính Sở: Đảm bảo kinh phí cho Đoàn đi kiểm tra theo kế hoạch.

- Các phòng chuyên môn của Sở Y tế cử cán bộ tham gia Đoàn kiểm tra, đánh giá theo kế hoạch.

3. Các thành viên của Đoàn: Chuẩn bị các bảng kiểm theo nội dung được phân công để phục vụ cho công tác kiểm tra, đánh giá; tham gia Đoàn theo kế hoạch. Gửi báo cáo cho Thư ký Đoàn kiểm tra ngay khi kết thúc làm việc với thành viên đối ứng.

Trên đây là Kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023, Sở Y tế yêu cầu thủ trưởng các đơn vị có liên quan nghiêm túc tổ chức thực hiện./. 

Nơi nhận:

- BGĐ SYT;
- Các Phòng CM SYT;
- Các BV; TTYT các huyện, thành phố;
- TV Đoàn kiểm tra;
- Trang TTĐT SYT;
- Lưu VT, ntmlc "HT".

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



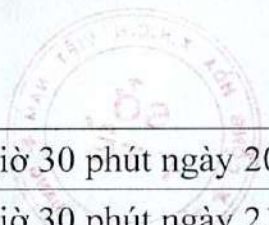
Chung Tấn Thịnh



PHỤ LỤC

Lịch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 3907/KH-SYT ngày 20 tháng 11 năm 2023 của Sở Y tế)

STT	Đơn vị kiểm tra, đánh giá	Thời gian kiểm tra, đánh giá	Ghi chú
1.	Trung tâm Y tế huyện Giang Thành	07 giờ 30 phút ngày 29/11/2023	
2.	Trung tâm Y tế thành phố Hà Tiên	07 giờ 30 phút ngày 30/11/2023	
3.	Trung tâm Y tế huyện Kiên Lương	07 giờ 30 phút ngày 01/12/2023	
4.	Trung tâm Y tế huyện Hòn Đất	07 giờ 30 phút ngày 04/12/2023	
5.	Trung tâm Y tế huyện An Biên	07 giờ 30 phút ngày 05/12/2023	
6.	Trung tâm Y tế huyện Châu Thành	07 giờ 30 phút ngày 06/12/2023	
7.	Trung tâm Y tế huyện U Minh Thượng	07 giờ 30 phút ngày 07/12/2023	
8.	Trung tâm Y tế huyện An Minh	07 giờ 30 phút ngày 08/12/2023	
9.	Trung tâm Y tế huyện Vĩnh Thuận	07 giờ 30 phút ngày 11/12/2023	
10.	Trung tâm Y tế huyện Giồng Riềng	07 giờ 30 phút ngày 12/12/2023	
11.	Trung tâm Y tế huyện Gò Quao	07 giờ 30 phút ngày 13/12/2023	
12.	Trung tâm Y tế thành phố Rạch Giá	07 giờ 30 phút ngày 14/12/2023	
13.	Bệnh viện Lao và Bệnh phổi tỉnh Kiên Giang	07 giờ 30 phút ngày 15/12/2023	
14.	Bệnh viện Tâm thần	07 giờ 30 phút ngày 18/12/2023	
15.	Bệnh viện đa khoa quốc tế Vinmec Phú Quốc	13 giờ 30 phút ngày 19/12/2023	



16.	Trung tâm Y tế thành phố Phú Quốc	07 giờ 30 phút ngày 20/12/2023	
17.	Bệnh viện đa khoa tỉnh Kiên Giang	07 giờ 30 phút ngày 21/12/2023	
18.	Bệnh viện Sản - Nhi	07 giờ 30 phút ngày 22/12/2023	
19.	Bệnh viện Y dược cổ truyền tỉnh Kiên Giang	07 giờ 30 phút ngày 25/12/2023	
20.	Trung tâm Y tế huyện Tân Hiệp	07 giờ 30 phút ngày 26/12/2023	
21.	Bệnh viện Ung bướu	07 giờ 30 phút ngày 27/12/2023	
22.	Bệnh viện đa khoa tư nhân Bình An	07 giờ 30 phút ngày 28/12/2023	
23.	Bệnh viện Mắt Nguyễn Hùng	07 giờ 30 phút ngày 29/12/2023	
24.	Trung tâm Y tế huyện Kiên Hải	07 giờ 30 phút ngày 04/01/2024	

Lưu ý: Lịch kiểm tra có thể thay đổi cho phù hợp với tình hình thực tế, Sở Y tế thông báo cho các đơn vị khi có sự thay đổi lịch kiểm tra.