

Số: /KH-SYT

Lạng Sơn, ngày tháng 4 năm 2024

KẾ HOẠCH

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

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam”;

Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 của Bộ Y tế ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023;

Căn cứ Quyết định số 617/QĐ-SYT ngày 10/4/2024 của Sở Y tế về việc thành lập Đoàn phúc tra kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023;

Sở Y tế xây dựng kế hoạch phúc tra kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023, như sau:

1. Mục đích

- Phúc tra kết quả tự 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.
- Xếp loại chất lượng hoạt động và dịch vụ khám, chữa bệnh của các bệnh viện.
- Kết quả kiểm tra, đánh giá các bệnh viện năm 2023 được lấy làm căn cứ để xét thi đua cho các đơn vị năm 2024.

2. Yêu cầu

- Các thành viên đoàn kiểm tra cần nắm rõ các nội dung kiểm tra được phân công, có sự phối hợp chặt chẽ giữa các thành viên trong thực hiện nhiệm vụ.
- Kiểm tra trực tiếp 03 đơn vị trên địa bàn tỉnh, các bệnh viện còn lại kiểm tra gián tiếp trên Cổng của Bộ Y tế công nhận kết quả tự kiểm tra của các bệnh viện.
- Hoàn thành báo cáo kết quả gửi Bộ Y tế đúng thời gian quy định.

3. Thành phần đoàn kiểm tra: theo Quyết định số 617/QĐ-SYT ngày 10/4/2024 của Sở Y tế về việc thành lập Đoàn phúc tra kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023.

4. Nội dung kiểm tra, đánh giá

4.1. 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. Mốc số liệu được tính từ ngày 01/01/2023 đến ngày 31/12/2023.

Áp dụng theo biểu mẫu hằng năm và nhập trên phần mềm Quản lý Kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện [http://nova.qlbv.vn](http://nova qlbv.vn)

4.2. 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 (trương 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.

4.3. 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>.

4.4. Nội dung 4: Kiểm tra sự sẵn sàng công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh.

4.5. Nội dung 5: Kiểm tra tình hình áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB

4.6. Nội dung 6: Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý (Theo nội dung công văn số 118/KCB-QLCL&CDT ngày 24/01/2024 về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLN, NVYT năm 2023).

5. Phương pháp và các bước kiểm tra, đánh giá

5.1. Phương pháp kiểm tra, đánh giá:

- Kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện theo 6 nội dung kiểm tra đánh giá và các văn bản hướng dẫn liên quan.
- Quan sát, kiểm tra sổ sách, số liệu, văn bản và phỏng vấn.
- Sử dụng máy ảnh chụp lại các hình ảnh thực tế của bệnh viện, làm bằng chứng minh họa cho kết quả đánh giá.
- Tra cứu trên phần mềm kiểm tra bệnh viện...

5.2. Các bước thực hiện của đoàn kiểm tra, đánh giá

- Thư ký đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023 của Sở Y tế công bố Quyết định thành lập Đoàn;
- Trưởng đoàn nêu phương pháp, nội dung và thời gian kiểm tra, đánh giá;
- Lãnh đạo bệnh viện được kiểm tra báo cáo tóm tắt hoạt động của bệnh viện năm 2023 và kết quả tự kiểm tra, thời gian báo cáo không quá 20 phút.
- Đoàn kiểm tra, đánh giá phân công nội dung cần kiểm tra, đánh giá cho các thành viên. Bệnh viện được kiểm tra, đánh giá cử các thành viên liên quan để phối hợp, giải đáp các yêu cầu của Đoàn kiểm tra, đánh giá.
- Đoàn kiểm tra, đánh giá hội ý để thống nhất việc cho điểm, nhận xét và kiến nghị, Thư ký đoàn tổng hợp.
- Trưởng đoàn kết luận và công bố kết quả kiểm tra, đánh giá bệnh viện.

6. Thời gian, địa điểm kiểm tra

- **Từ ngày 14/5/2024 đến ngày 16/5/2024:** kiểm tra trực tiếp (03 đơn vị): Bệnh viện Phổi và Trung tâm y tế (TTYT) các huyện: Trảng Định, Hữu Lũng (Chi tiết tại Phụ lục 02 kèm theo)

- **Từ ngày 20/5/2024 đến ngày 25/5/2024:**

Kiểm tra gián tiếp trên công Bộ Y tế (11 đơn vị): Bệnh viện Đa khoa, Bệnh viện Phục hồi chức năng, Bệnh viện YTCT, TTYT huyện Văn Lãng, TTYT huyện Cao Lộc, TTYT huyện Văn Quan, TTYT huyện Bắc Sơn, TTYT huyện Lộc Bình, TTYT huyện Chi Lăng, TTYT huyện Bình Gia và TTYT huyện Đình Lập.

7. Báo cáo

Sau khi hoàn thành kiểm tra, tổng hợp số liệu, tài liệu, báo cáo, hình ảnh... nhập vào phần mềm trực tuyến và nộp về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh Bộ Y tế trước ngày 30/6/2024.

8. Tổ chức thực hiện và phân công nhiệm vụ

8.1. Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện của Sở Y tế

- Các thành viên tham gia đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, chịu trách nhiệm nghiên cứu và chuẩn bị tài liệu liên qua đến kiểm tra theo nhiệm vụ được phân công (*phụ lục 01 kèm theo*);

- Văn phòng Sở Y tế bố trí xe ô tô phục vụ Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện theo kế hoạch.

8.2. Các bệnh viện tuyến tỉnh và tuyến huyện

*** Các đơn vị đoàn Sở Y tế không kiểm tra, đánh giá trực tiếp:**

Tiếp tục tự rà soát kết quả kiểm tra, đánh giá và nhập số liệu trực tuyến trên cổng của Cục Quản lý khám chữa bệnh Bộ Y tế **xong trước ngày 30/4/2024**, Sở Y tế kiểm tra giám tiếp trên cổng và công nhận kết quả trước ngày 26/5/2024.

*** Các đơn vị đoàn Sở Y tế kiểm tra, đánh giá trực tiếp (Bệnh viện Phổi và TTYT huyện: Tràng Định, Hữu Lũng):**

Chuẩn bị báo cáo theo nội dung kiểm tra đã nêu; hồ sơ, tài liệu có liên quan; phân công các thành viên đã tham gia đánh giá chất lượng bệnh viện làm việc cùng đoàn của Sở Y tế theo phân công.

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 tại tỉnh Lạng Sơn./.

Nơi nhận:

- Cục QLKCB Bộ Y tế (báo cáo);
- Vụ TCCB Bộ y tế (báo cáo);
- Các Bệnh viện trực thuộc;
- Công đoàn Ngành Y tế;
- Giám đốc Sở (báo cáo)
- Các PGĐ Sở;
- Các phòng trực thuộc Sở Y tế;
- Công thông tin điện tử Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVYD(PDC).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Hoàng Xuân Trường

BẢNG PHÂN CÔNG THÀNH VIÊN ĐOÀN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SYT ngày /4/2024 của Sở Y tế Lạng Sơn)

Thành phần	Người thực hiện	Nội dung
Trưởng đoàn	Ông Hoàng Xuân Trường	Phụ trách chung, điều hành đoàn kiểm tra và kết luận sau kiểm tra
Phó đoàn	Ông Phạm Đức Cơ	- Điều hành thay trưởng đoàn khi được ủy quyền - Nội dung 1: Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện trong 12 tháng mục “ II. Chuyên môn ” mục “ VIII. Phạm vi hoạt động ” và mục “ ICD 10 ”. Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện các mục: - C2. Quản lý hồ sơ bệnh án Nội dung 6: Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý
Thành viên	Bà Nguyễn Bảo Linh	- Nội dung 1: Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện trong 12 tháng mục “ VI. Hành nghề ” - C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn
Thành viên	Bà Lương Thị Hiệp	Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện các mục: - A3. Môi trường chăm sóc người bệnh - A4. Quyền và lợi ích của người bệnh
Thành viên	Bà Hoàng Hải Yến	- Nội dung 1: Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện trong 12 tháng mục “ XI. Dược ”. Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện mục: - C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc
Thành viên	Bà Vũ Thị Hồng Thuý	- Nội dung 1: Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện trong 12 tháng mục “ IV. Nhân sự ” và “ V. Tổ chức ”. - Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện các mục: - B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện - B2. Chất lượng nguồn nhân lực - B4. Lãnh đạo bệnh viện
Thành viên	Bà Phạm Thị Nhân Bà Từ Như Huyền	Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện mục: - B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc Nội dung 3: Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế
Thành viên	Ông Lương Văn Sỹ	Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện các mục: - D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng

		<ul style="list-style-type: none"> - D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục - D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng Nội dung 4: Kiểm tra sự sẵn sàng công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh.
Thành viên	Bà Nguyễn Thị Liễu	Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện các mục: <ul style="list-style-type: none"> - A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh - A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh - C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh
Thành viên	Bà Chu Bích Thoan	Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện mục: <ul style="list-style-type: none"> - C4 Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn
Thành viên	Bà Vũ Thị Vy	Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện các mục: <ul style="list-style-type: none"> - C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng tiết chế - C8. Chất lượng xét nghiệm
Thành viên	Bà Nông Thị Nga	Nội dung 1: Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện trong 12 tháng mục “VII. Trang thiết bị” Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện các mục: <ul style="list-style-type: none"> - E1. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa - E2. Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa
Thành viên	Kế toán Sở Y tế	Nội dung 1: Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện trong 12 tháng mục “III. Tài chính” và mục “X. Bảng giá dịch vụ” (<i>Thông tin chung về hoạt động tài chính, kế toán trong bệnh viện</i>)
Thành viên	Bà Nông Thị Lệ Quyên	Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện các mục: <ul style="list-style-type: none"> - C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ - C3. Ứng dụng công nghệ thông tin Nội dung 5: Kiểm tra tình hình áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB: <ul style="list-style-type: none"> - Đặt lịch hẹn khám chữa bệnh trực tuyến; - Việc sử dụng dịch vụ KCB từ xa; - Việc áp dụng hồ sơ sức khỏe điện tử
Thành viên	Bà Nguyễn Thanh Huyền	Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện các mục: <ul style="list-style-type: none"> - Việc áp dụng kê đơn thuốc điện tử. - C10. Nghiên cứu khoa học
Thư ký	Bà Nguyễn Thanh Huyền Ông Dương Thành Trường	Thư ký đoàn kiểm tra: Tổng hợp nhập liệu trực tuyến kết quả kiểm tra, dự thảo biên bản kiểm tra
Thành viên	Ông Đỗ Minh Tuấn	Quan sát viên: Đưa tin, giám sát

Phụ lục 2

**LỊCH PHÚC TRA KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN
KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH, NHÂN VIÊN Y TẾ NĂM 2023**

(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-SYT, ngày /4/2024 của Sở Y tế)

STT	Đơn vị được phúc tra, đánh giá	Thời gian làm việc tại đơn vị	
1.	Hội đoàn chuẩn bị cho phúc tra tại Hội trường tầng 3, nhà D Sở Y tế	15h00	13/5/2024
2.	Bệnh viện Phổi	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	14/5/2024
3.	TTYT huyện Trảng Định	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	15/5/2024
4.	TTYT huyện Hữu Lũng	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	16/5/2024

***Ghi chú:**

- 1. Lịch kiểm tra không thay đổi (trừ trường hợp đặc biệt SYT sẽ thông báo).*
- 2. Xe xuất phát tại SYT thời gian xuất phát thư ký đoàn (Đ/c Thanh Huyền, SĐT 0912.991.942) sẽ thông báo trực tiếp cho các thành viên.*