

Số: /KH-SYT

Lạng Sơn, ngày tháng 12 năm 2020

**KẾ HOẠCH**  
**Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện**  
**và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2020**

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 5338/QĐ-BYT ngày 23/12/2020 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 2020; Quyết định số 3088/QĐ-BYT ngày 16/7/2020 của Bộ Y tế ban hành Bộ Tiêu chí Bệnh viện an toàn phòng chống dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp; Công văn số 5972/BYT-KCB ngày 03/11/2020 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn triển khai công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và thi đua năm 2020.

Sở Y tế Lạng Sơn xây dựng Kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế và thực hiện Bộ Tiêu chí Bệnh viện an toàn phòng chống dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp năm 2020 như sau:

**1. Mục đích**

- 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 2020.
- Đánh giá việc thực hiện Bộ Tiêu chí Bệnh viện an toàn phòng chống dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp tại các bệnh viện trực thuộc.

**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.
- Hoàn thành báo cáo kết quả gửi Bộ Y tế đúng thời gian quy định.

**3. Nội dung kiểm tra, đánh giá**

a) Nội dung A: Thông tin chung, số liệu hoạt động bệnh viện

b) Nội dung B: Đánh giá chất lượng bệnh viện

- 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.

- 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”.

- Nội dung C: 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).

c) Kiểm tra việc thực hiện Bộ tiêu chí “Bệnh viện an toàn phòng, chống dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp của bệnh viện”.

#### **4. Phương pháp và các bước kiểm tra, đánh giá**

a) Phương pháp kiểm tra, đánh giá:

- Kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam 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...

b) 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 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 2020 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**

- Thời gian: từ ngày 06/01/2021 đến ngày 28/01/2021 (*phụ lục 01 kèm theo*)

- Địa điểm: tại các Bệnh viện tuyến tỉnh và huyện tại tỉnh Lạng Sơn.

## **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 trong quý I năm 2021.

## **8. Tổ chức thực hiện và phân công nhiệm vụ**

a) Họp Đoàn kiểm tra: **14h00 ngày 05/01/2021**

b) Phân công nhiệm vụ:

\* 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 02 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.

\* Đơn vị được kiểm tra, đánh giá

- Tự 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 03/01/2021**.

- 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 từng lĩnh vực phù hợp.

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 2020 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 chuyên môn Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVYD.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Ngọc Tùng**

## Phụ lục 01

**BẢNG PHÂN CÔNG THÀNH VIÊN ĐOÀN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ**  
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SYT ngày /12/2020 của Sở Y tế tỉnh Lạng Sơn)

<b>Thành phần</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Tiêu chí cụ thể</b>	<b>Người kiểm tra</b>
Trưởng đoàn, phó đoàn	Phụ trách chung, điều hành đoàn kiểm tra và kết luận sau kiểm tra		1. Ông Nguyễn Ngọc Tùng; 2. Ông Đặng Huy Du; 3. Bà Hoàng Thị Kim Đào; 4. Bà Ma Thị Thơm; 5. Ông Nguyễn Đình Thu.
Thành viên	Hoạt động chuyên môn	- Phần C: C2, C5, C10	1. Ông Phạm Đức Cơ
Thành viên	Quản lý hành nghề	- Phần số liệu hoạt động của bệnh viện: Chứng chỉ hành nghề, phạm vi hoạt động chuyên môn và vị trí công tác: Số người lao động trực tiếp tham gia công tác khám chữa bệnh có và chưa có chứng chỉ hành nghề, vị trí được phân công có phù hợp với phạm vi hoạt động chuyên môn trong chứng chỉ hành nghề...	1. Bà Nông Thị Nga
Thành viên	Hướng đến người bệnh	- Phần đánh giá chất lượng bệnh viện Phần A: A3, A4.	1. Bà Lê Bích Thủy
Thành viên	Công tác dược trong bệnh viện	- Phần số liệu hoạt động của bệnh viện: Công tác dược. - Phần đánh giá chất lượng bệnh viện Phần C: C9.	1. Bà Trương Thị Hằng
Thành viên	Công tác tổ chức cán bộ và các nội dung khảo sát tại bệnh viện	- Phần số liệu hoạt động của bệnh viện: Tình hình nhân lực, cơ cấu tổ chức, phân bố nhân sự. - Phần đánh giá chất lượng bệnh viện Phần B: B1, B2, B3, B4. - Khảo sát sự hài lòng người bệnh điều trị ngoại trú; Khảo sát sự hài lòng người bệnh	1. Bà Phạm Thị Nhân 2. Bà Vũ Thị Hồng Thuý 3. Bà Từ Như Huyền

		điều trị nội trú; Khảo sát nhân viên y tế.	
Thành viên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các hoạt động chuyên môn</li> <li>- Hoạt động cải tiến chất lượng</li> <li>- Hướng đến người bệnh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đánh giá chất lượng phần C: C4, C6, C7, C8</li> <li>- Đánh giá chất lượng phần Phần D: D1, D2, D3.</li> <li>- Đánh giá chất lượng phần A: A1, A2</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bà Nguyễn Thị Oanh (Đánh giá chất lượng phần: C4, C7)</li> <li>2. Bà Nguyễn Ngọc Tám (Đánh giá chất lượng phần: D1, D2, D3)</li> <li>3. Bà Nguyễn Thị Thu Thương (Đánh giá chất lượng phần: A1, A2, C6)</li> <li>4. Bà Vũ Thị Vy (Đánh giá chất lượng phần: C8)</li> </ol>
Thành viên	Công tác kế hoạch, trang thiết bị y tế	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phần số liệu hoạt động của bệnh viện: Thông tin về hoạt động tài chính, danh mục và khai thác sử dụng trang thiết bị y tế.</li> <li>- Phần đánh giá chất lượng bệnh viện: + Phần C: C1, C3; + Phần E: E1, E2.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ông Trần Hoàng Lộc</li> </ol>
Thành viên	Kế toán Sở y tế	Thông tin chung về hoạt động tài chính, kế toán trong bệnh viện	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kế toán Sở y tế</li> </ol>
Thành viên	Kiểm tra việc thực hiện Bộ tiêu chí “Bệnh viện an toàn phòng, chống dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp của bệnh viện”		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bà Nguyễn Thị Oanh (Chương 5, 7, 8);</li> <li>2. Bà Nguyễn Ngọc Tám (Chương 1, 2);</li> <li>3. Bà Nguyễn Thị Thu Thương (Chương 3, 4, 6);</li> </ol>
Thành viên	Thư ký đoàn kiểm tra	Tổng hợp nhập liệu trực tuyến kết quả kiểm tra, dự thảo biên bản kiểm tra	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ông Dương Thành Trường</li> </ol>
Thành viên	Quan sát viên	Đưa tin, giám sát	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ông Đỗ Minh Tuấn</li> </ol>

**Phụ lục 2****LỊCH KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN KHẢO SÁT  
HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH, NHÂN VIÊN Y TẾ NĂM 2020***(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-SYT, ngày /12/2020 của Sở Y tế tỉnh Lạng Sơn)*

<b>STT</b>	<b>Đơn vị được kiểm tra, đánh giá</b>	<b>Thời gian làm việc tại đơn vị</b>	
1.	TTYT huyện Văn Quan	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	06/01/2021
2.	TTYT huyện Đình Lập	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	07/01/2021
3.	TTYT huyện Bắc Sơn	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	08/01/2021
4.	Bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	12/01/2021
5.	TTYT huyện Tràng Định	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	13/01/2021
6.	TTYT huyện Cao Lộc	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	14/01/2021
7.	TTYT huyện Bình Gia	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	15/01/2021
8.	TTYT huyện Chi Lăng	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	19/01/2021
9.	TTYT huyện Văn Lãng	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	20/01/2021
10.	TTYT huyện Lộc Bình	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	21/01/2021
11.	Bệnh viện Đa khoa tỉnh	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	22/01/2021
12.	Bệnh viện Phổi	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	26/01/2021
13.	TTYT huyện Hữu Lũng	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	27/01/2021
14.	BV YHCT tỉnh	Sáng: 8h00 Chiều: 13h30	28/01/2021

**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 Phạm Đức Cơ, SĐT 0912111143) sẽ thông báo trực tiếp cho các thành viên.*