

**BỘ Y TẾ**

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

Số: **4602** /QĐ-BYT

Hà Nội, ngày **04** tháng **10** năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện,  
khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế và phân công kiểm tra chéo  
của các Bệnh viện y học cổ truyền năm 2019**

**BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ**

Căn cứ Luật Khám, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009;

Căn cứ Nghị định số 75/2017/NĐ-CP ngày 20/6/2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Căn cứ Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 về việc hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Xét đề nghị của Cục trưởng Cục Quản lý Y, Dược cổ truyền, Bộ Y tế,

**QUYẾT ĐỊNH**

**Điều 1. Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế và phân công kiểm tra chéo**

Ban hành kèm theo Quyết định này nội dung hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế (phụ lục 1) và phân công kiểm tra chéo năm 2019 của các Bệnh viện y học cổ truyền, bệnh viện y dược cổ truyền, Bệnh viện y học cổ truyền và phục hồi chức năng, Viện y học dân tộc các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (phụ lục 2), sau đây gọi là bệnh viện y học cổ truyền.

**Điều 2. Nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế của các Bệnh viện y học cổ truyền**

1. 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 kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện do Bộ Y tế ban hành.

2. Quyết định số 3936/QĐ-BYT ngày 30/8/2019 của Bộ trưởng 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 2019.

3. Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế Ban hành mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

Các tài liệu trên được đăng tải tại trang thông tin điện tử: <http://kcb.vn> và <http://chatluongbenhvien.vn>.

### **Điều 3. Trách nhiệm kiểm tra, hướng dẫn, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019 Bệnh viện y học cổ truyền**

#### **1. Cục Quản lý Y, Dược cổ truyền**

a) Làm đầu mối hướng dẫn các Bệnh viện y học cổ truyền trực thuộc Bộ Y tế, bệnh viện y học cổ truyền các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương tổ chức thực hiện kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019; phối hợp Cục Quản lý Khám, chữa bệnh tổng hợp kết quả kiểm tra chất lượng bệnh viện y học cổ truyền và báo cáo Bộ trưởng Bộ Y tế;

b) Làm đầu mối, phối hợp với Cục Quản lý Khám, chữa bệnh và các Vụ, Cục, Tổng hội y học Việt Nam và các đơn vị có liên quan kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện: Bệnh viện Y học cổ truyền Trung ương, Bệnh viện Châm cứu Trung ương, Bệnh viện Tuệ Tĩnh thuộc Học viện y dược học cổ truyền Việt Nam;

c) Chịu trách nhiệm giám sát chung hoạt động kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện; cử cán bộ giám sát đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế của một số bệnh viện y học cổ truyền các tỉnh, thành phố; tổ chức phúc tra kết quả kiểm tra, đánh giá của các cơ quan quản lý trực tiếp;

d) Phối hợp với Cục Quản lý Khám, chữa bệnh công bố kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện y học cổ truyền trực thuộc Bộ Y tế, bệnh viện Tuệ Tĩnh thuộc Học viện y dược học cổ truyền Việt Nam và các bệnh viện y học cổ truyền tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương năm 2019 do Bộ Y tế phúc tra.

#### **2. Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có trách nhiệm**

a) Tổ chức kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế các bệnh viện y học cổ truyền tỉnh, thành phố trực thuộc Sở Y tế không thuộc danh sách phân công kiểm tra chéo năm 2019 của Bộ Y tế, bao gồm bệnh viện y học cổ truyền tư nhân trên địa bàn tỉnh, trừ bệnh viện y học cổ truyền trực thuộc Bộ Quốc phòng và Bộ Công an; báo cáo đầy đủ quá trình tổ chức triển khai thực hiện, kết quả kiểm tra, đánh giá cho Bộ Y tế (Cục Quản lý Y, Dược cổ truyền và Cục Quản lý Khám, chữa bệnh);

b) Thành lập đoàn kiểm tra và cử cán bộ tham gia đoàn kiểm tra bệnh viện y học cổ truyền tỉnh, thành phố khác theo hướng dẫn và phân công của Bộ Y tế; đồng thời cử cán bộ giám sát các nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế của bệnh viện y học cổ truyền tỉnh khác đến kiểm tra trên địa bàn tỉnh;

c) Công nhận kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019 của đoàn kiểm tra do bệnh viện y học cổ truyền tỉnh khác đến kiểm tra, đánh giá.

3. Đối với y tế Bộ Quốc phòng và Bộ Công an: Tổ chức kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện y học cổ truyền trực thuộc Bộ quản lý và công bố kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện trên cơ sở kết quả kiểm tra của Cục Y tế Bộ Quốc phòng và Bộ Công an.

4. Bệnh viện y học cổ truyền các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

a) Tổ chức đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế của bệnh viện y học cổ truyền tỉnh khác theo hướng dẫn và phân công của Bộ Y tế;

b) Bệnh viện y học cổ truyền được kiểm tra báo cáo kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019 về Sở Y tế chủ quản để Sở Y tế công nhận kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng, đồng thời báo cáo quá trình triển khai thực hiện và kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019 về Bộ Y tế (Cục Quản lý Y, Dược cổ truyền và Cục Quản lý Khám, chữa bệnh);

c) Bệnh viện y học cổ truyền đi kiểm tra báo cáo kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019 về Sở Y tế chủ quản.

#### **Điều 4. Thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá**

1. Bệnh viện y học cổ truyền (đơn vị đi kiểm tra, đánh giá chất lượng và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế của bệnh viện y học cổ truyền tỉnh khác) báo cáo Sở Y tế về thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá, phân công. Trưởng đoàn, Thư ký và các thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá là những người có kinh nghiệm kiểm tra, đánh giá chất lượng và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế và kinh nghiệm triển khai cải tiến chất lượng tại bệnh viện.

2. Thành phần đoàn kiểm tra, đánh giá bao gồm: đại diện của cơ quan quản lý, nhân viên y tế của bệnh viện và thành viên của các cơ quan, tổ chức khác.

3. Thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá đăng ký đầy đủ “Mã đánh giá viên” theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

#### **Điều 5. Thời gian kiểm tra, đánh giá**

1. Các Bệnh viện y học cổ truyền trực thuộc Bộ Y tế, bệnh viện y học cổ truyền các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương tự kiểm tra, đánh giá và hoàn thành trước ngày 31/10/2019.

2. Cơ quan quản lý, bệnh viện y học cổ truyền được phân công kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện trong năm 2019 và sau khi bệnh viện y học cổ truyền hoàn thành tự kiểm tra, đánh giá.

#### **Điều 6. Báo cáo quá trình thực hiện**

Các đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế của các Bệnh viện y học cổ truyền báo cáo đầy đủ về Cục Quản lý Y, Dược cổ truyền và Cục Quản lý Khám, chữa bệnh: danh sách thành viên đoàn, kế hoạch trước khi triển khai và báo cáo kết quả thực hiện sau khi hoàn thành kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện.

**Điều 7.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành; các quy định khác trái với các quy định tại Quyết định này hết hiệu lực kể từ ngày Quyết định này được ký, ban hành.

## Điều 8. Trách nhiệm thi hành

Các Ông, Bà Chánh Văn phòng Bộ, Cục trưởng Cục Quản lý Y, Dược cổ truyền, Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Chánh Thanh tra Bộ, các Vụ trưởng, Cục trưởng, Giám đốc Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Y tế Bộ Quốc phòng, Bộ Công an, Giám đốc các bệnh viện y học cổ truyền và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

### Nơi nhận:

- Như Điều 8;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Các Thứ trưởng (để biết và chỉ đạo thực hiện);
- Vụ KGVX VPCP, Vụ VĐXH QH (để báo cáo);
- Tổng hội y học Việt Nam (để phối hợp thực hiện);
- Các Vụ, Cục, Tổng cục, đơn vị trực thuộc Bộ (để p/h);
- CDYTVN, Báo SKĐS, GĐXH (để phối hợp);
- Công TTĐT Bộ Y tế, Trang TTĐT Cục QL YDCT;
- Lưu: VT, YDCT (02b).

KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG



Nguyễn Trường Sơn

**PHỤ LỤC II**

**DANH SÁCH PHÂN CÔNG BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN  
ĐI KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2019**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 4602/QĐ-BYT, ngày 04 tháng 10 năm 2019  
của Bộ trưởng Bộ Y tế)

TT	Bệnh viện đi kiểm tra	Bệnh viện được kiểm tra	TT	Bệnh viện đi kiểm tra	Bệnh viện được Kiểm tra
1	Bà Rịa – Vũng Tàu	Bến Tre	26	Lai Châu	Phú Yên
2	Bắc Giang	Hung Yên	27	Lạng Sơn	Gia Lai*
3	Bảo Lộc	Điện Biên	28	Lào Cai	Thanh Hóa
4	Bến Tre	Đà Nẵng	29	Long An	Đồng Nai
5	Bình Định	Nam Định	30	Nam Định	Kiên Giang
6	Bình Dương	Ninh Bình	31	Nghệ An	Tây Ninh
7	Bình Phước	Hà Giang	32	Ninh Bình	Bình Thuận*
8	Bình Thuận*	Yên Bái	33	Ninh Thuận	Quảng Nam
9	Cà Mau	Lào Cai	34	Phạm Ngọc Thạch	Quảng Bình
10	Cao Bằng	Đắk Lắk	35	Phú Yên	Nghệ An
11	Đà Nẵng	Khánh Hòa*	36	Quảng Bình	Tuyên Quang
12	Đắk Lắk	Quảng Trị*	37	Quảng Nam	Thái Bình
13	Điện Biên	Bảo Lộc	38	Quảng Ninh	Bình Phước
14	Đồng Nai	ĐK Hà Nội	39	Quảng Trị*	Lai Châu
15	Gia Lai*	Kom Tum	40	Sơn La	Phạm Ngọc Thạch
16	Hà Đông	Viện YDHDH HCM	41	Tây Ninh	Quảng Ninh
17	Hà Giang	Hải Phòng	42	Thái Bình	Vĩnh Phúc
18	ĐK Hà Nội	Bệnh viện HCM	43	Thái Nguyên	Ninh Thuận
19	Hải Phòng	Hòa Bình	44	Thanh Hóa	Cao Bằng
20	Bv HCM	Lạng Sơn	45	Tiền Giang	Bà Rịa - Vũng Tàu
21	Hòa Bình	Bình Định	46	Tuyên Quang	Long An
22	Hung Yên	Bình Dương	47	Viện YDHDH HCM	Sơn La
23	Khánh Hòa*	Tiền Giang	48	Vĩnh Phúc	Bắc Giang
24	Kiên Giang	Hà Đông	49	Yên Bái	Cà Mau
25	Kom Tum	Thái Nguyên			

Ghi chú: dấu \* là Bệnh viện YHCT&PHCN *Mai*

KT. BỘ TRƯỞNG *Nguyễn Trường Sơn*  
THỦ TRƯỞNG



**Nguyễn Trường Sơn**

**HƯỚNG DẪN**  
**KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN,**  
**KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH, NHÂN VIÊN Y TẾ**  
**HỆ THỐNG BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN NĂM 2019**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 4602/QĐ-BYT, ngày 04/10 năm 2019*  
*của Bộ trưởng Bộ Y tế)*

**I. Mục đích kiểm tra, đánh giá**

- a) Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các hoạt động chuyên môn, cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh của bệnh viện.
- b) Đánh giá thực trạng chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh làm cơ sở xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện.
- c) Từng bước xếp loại chất lượng hoạt động và dịch vụ khám, chữa bệnh của các bệnh viện.
- d) Cung cấp căn cứ xét thi đua, khen thưởng năm 2019.

**II. Đối tượng áp dụng**

- a) Bệnh viện y học cổ truyền trực thuộc Bộ Y tế; Bộ Quốc phòng và Bộ Công an;
- b) Bệnh viện y học cổ truyền trực thuộc các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- c) Bệnh viện y học cổ truyền tư nhân.

**III. Hướng dẫn mẫu báo cáo, nội dung thông tin và số liệu**

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

**1.1. Mẫu báo cáo của Sở Y tế, Y tế Bộ**

*Phần A: Thông tin chung:*

Mạng lưới, hoạt động khám, chữa bệnh, thực hiện các đề án, chương trình

*Phần B: Báo cáo tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng chung*

1. Tóm tắt quá trình triển khai đánh giá, thời gian, tổ chức các đoàn
2. Kết quả đánh giá chung của các bệnh viện
3. Các đặc điểm nổi bật về ưu, nhược điểm, tồn tại, thách thức
4. Các hoạt động cải tiến chất lượng đã thực hiện và tác động ban đầu
5. Định hướng ưu tiên cải tiến chất lượng
6. Đề xuất, kiến nghị

*Phần C: Số liệu tổng hợp kiểm tra bệnh viện (theo hướng dẫn trên phần mềm trực tuyến)*

1. Danh sách cơ sở khám chữa bệnh

2. Quản lý hành nghề và giấy phép hoạt động
3. Tổng hợp hoạt động chuyên môn
4. Tổng hợp số liệu tài chính
5. Tổng hợp số liệu nhân lực
6. Tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng

## **1.2. 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 (bao gồm số liệu về thanh quyết toán kinh phí khám chữa bệnh BHYT của bệnh viện)
4. Số liệu nhân lực 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 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

## **1.3. 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 2019 được tính từ ngày 01/10/2018 đến 30/9/2019, số liệu so sánh với cùng kỳ năm 2018 được tính từ ngày 01/10/2017 đến 30/9/2018.

- 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](mailto:qlbv.vn@gmail.com).

## **IV. Hướng dẫn nội dung đánh giá chất lượng bệnh viện**

### **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 bệnh viện không có chuyên khoa sản, nhi.

### **2. Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế**

- Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú theo mẫu phiếu số 1;

- Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú theo mẫu phiếu số 2;

- Khảo sát ý kiến của nhân viên y tế theo mẫu phiếu số 3;

- Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện theo mẫu phiếu số 4;

- Khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ theo mẫu phiếu số 5;

- Hướng dẫn thực hiện và Phương pháp khảo sát hài lòng người bệnh, người mẹ và nhân viên y tế các mẫu phiếu số 1,2,3,4 và 5 thực hiện theo phụ lục kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Trọng tâm nội dung khảo sát: việc khảo sát nhằm tìm hiểu những vấn đề làm người bệnh và nhân viên y tế chưa hài lòng, phát hiện các vấn đề còn tồn tại của bệnh viện và so sánh đối chiếu với kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện.

- Công bố tỷ lệ hài lòng: so sánh kết quả tỷ lệ hài lòng do cơ quan quản lý thực hiện với bệnh viện tự thực hiện. Nếu tỷ lệ hài lòng do cơ quan quản lý thực hiện cao hơn tỷ lệ của bệnh viện thì sử dụng kết quả của bệnh viện.

- 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>.

## **V. Hướng dẫn tổ chức đoàn kiểm tra, đánh giá**

### **1. Số lượng thành viên đoàn**

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

- Trước khi tiến hành đánh giá, đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng và đoàn kiểm tra, 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.



- Các thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá của cơ quan quản lý cần thực hiện đăng ký để nhận “Mã đánh giá viên” bằng cách điền 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>.

- Đánh giá viên không có “Mã đánh giá viên” sẽ không được công nhận là thành viên chính thức đoàn kiểm tra, đánh giá của cơ quan đến kiểm tra.

- Thành viên đoàn kiểm tra nội bộ của bệnh viện không bắt buộc nhưng có thể tự nguyện đăng ký để nhận “Mã đánh giá viên”.

## **2. Thành phần đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng**

Thành phần đoàn kiểm tra gồm:

- Trưởng đoàn: Giám đốc hoặc Phó Giám đốc bệnh viện y học cổ truyền.

- Phó trưởng đoàn: Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ Y hoặc chuyên viên theo dõi y, dược cổ truyền của Sở Y tế.

- Thư ký đoàn kiểm tra: Tổ trưởng tổ Quản lý Chất lượng bệnh viện hoặc nhân viên chuyên trách về Quản lý chất lượng đối với bệnh viện chưa thành lập phòng Quản lý chất lượng hoặc trưởng phòng kế hoạch tổng hợp của bệnh viện.

- Các thành viên đoàn:

+ Chủ tịch công đoàn bệnh viện;

+ Trưởng khoa hoặc phó trưởng khoa lâm sàng, cận lâm sàng, phòng/ bộ phận nghiên cứu khoa học – đào tạo, chỉ đạo tuyến: cử thành viên tham gia đoàn không quá 03 (ba) cán bộ;

+ Đại diện lãnh đạo Khoa Dược;

+ Đại diện lãnh đạo phòng Tài chính – Kế toán;

+ Đại diện lãnh đạo phòng Tổ chức - Hành chính;

+ Điều dưỡng trưởng bệnh viện;

+ Mời ít nhất 01 Trưởng khoa Lâm sàng của bệnh viện đa khoa tỉnh (nếu có).

- Giám sát viên: Sở Y tế tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương nơi có bệnh viện y học cổ truyền được kiểm tra cử cán bộ giám sát việc đánh giá chất lượng bệnh viện.

- Quan sát viên: chuyên viên, thành viên của các cơ quan, ban, ngành, tổ chức khác (bảo hiểm xã hội tỉnh, các hội, tổ chức dân sự, ... tại địa phương được đánh giá).

- Bộ Y tế (Cục Quản lý y, dược cổ truyền) giám sát đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện của một số tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

## **3. Trách nhiệm của trưởng đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện**

- Chịu trách nhiệm về việc triển khai tự kiểm tra, đánh giá chất lượng theo hướng dẫn của Cục Quản Y, Dược cổ truyền và Cục Quản lý Khám, chữa bệnh - Bộ Y tế;

- Chịu trách nhiệm về kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện; trường hợp điểm chấm của đoàn kiểm tra chênh lệch  $\geq 0,3$  với điểm của nơi đến kiểm tra cần giải trình lý do cụ thể của từng tiêu mục điểm chênh lệch.

#### **4. Phúc tra bệnh viện y học cổ truyền tỉnh**

Cục Quản lý y, dược cổ truyền, Bộ Y tế thành lập đoàn phúc tra một số bệnh viện y học cổ truyền tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trên cơ sở kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng của hệ thống bệnh viện YHCT hoặc theo đề xuất của Sở Y tế.

- Trưởng đoàn: Cục trưởng hoặc Phó Cục trưởng Cục Quản lý y, dược cổ truyền;

- Thành viên đoàn: Chuyên viên các Vụ, Cục, đại diện bệnh viện y học cổ truyền trực thuộc Bộ Y tế, Sở Y tế và thành viên đại diện một số ban, ngành, tổ chức liên quan khác;

- Đối tượng phúc tra: các bệnh viện có điểm đánh giá cao hoặc thấp so với các bệnh viện cùng tuyến, cùng hạng; các bệnh viện có vấn đề về chất lượng hoặc các bệnh viện được dư luận xã hội quan tâm trên các phương tiện thông tin đại chúng.

#### **5. Thành phần đoàn kiểm tra, đánh giá của Bộ Y tế**

- Trưởng đoàn:

+ Lãnh đạo Cục Quản lý Y, Dược cổ truyền hoặc lãnh đạo Vụ, Cục, đơn vị được Bộ trưởng Bộ Y tế phân công.

- Phó trưởng đoàn:

+ Đại diện Lãnh đạo Vụ, Cục liên quan của Bộ Y tế;

+ Đại diện Lãnh đạo bệnh viện trực thuộc cơ quan quản lý (không thuộc bệnh viện được đánh giá, do thủ trưởng cơ quan quản lý phân công);

- Thư ký đoàn: Lãnh đạo phòng Quản lý y cổ truyền - Cục Quản lý Y, Dược cổ truyền, lãnh đạo Phòng Quản lý Chất lượng bệnh viện – Cục Quản lý Khám, chữa bệnh.

- Thành viên đoàn:

+ Lãnh đạo phòng chức năng và chuyên viên Cục Quản Y, Dược cổ truyền.

+ Chuyên viên một số Vụ, Cục: Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Vụ Pháp chế, Vụ Kế hoạch – Tài chính, Cục Quản lý Dược, ...

+ Trưởng, phó các khoa, phòng, bác sỹ, điều dưỡng của các bệnh viện khác;

+ Quan sát viên: do trưởng đoàn quyết định mời thành viên của các cơ quan, ban ngành, tổ chức khác (Bảo hiểm xã hội Việt Nam, các hội, tổ chức dân sự, quốc tế, cơ quan truyền thông).

### **VI. Trình tự kiểm tra, đánh giá**

#### **1. Bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá theo các bước sau:**

1.1. Giám đốc bệnh viện ban hành quyết định thành lập “Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện”.

1.2. Trưởng đoàn tổ chức tập huấn cho các thành viên của đoàn kiểm tra.

1.3. Thư ký đoàn 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.

1.4. 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.

1.5. Quan sát, kiểm tra sổ sách, số liệu, văn bản và phỏng vấn.

1.6. 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.

1.7. 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.

## **2. Trình tự kiểm tra, đánh giá chất lượng của các đoàn kiểm tra bệnh viện y học cổ truyền các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương**

a) Tham mưu cho Giám đốc Sở Y tế ký Quyết định thành lập đoàn đi kiểm tra, gửi Quyết định cho bệnh viện y học cổ truyền và Sở Y tế nơi có bệnh viện y học cổ truyền được kiểm tra.

b) Các bệnh viện được phân công đi kiểm tra, đánh giá chủ động liên hệ với các đơn vị được kiểm tra, đánh giá:

- Thống nhất thời gian kiểm tra, đánh giá;

- Thông báo bằng văn bản về Cục Quản lý y, được cổ truyền trước ngày 15/11/2019.

c) Tổ chức hướng dẫn cho các thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá.

d) Tiến hành kiểm tra, đánh giá theo kế hoạch (tiến hành sau khi bệnh viện đã báo cáo đầy đủ về số liệu và kết quả đánh giá chất lượng).

đ) Đoàn tiến hành kiểm tra, xem xét tính đầy đủ của thông tin, số liệu và kiểm tra độ tin cậy, chính xác của một số thông tin, số liệu hoạt động của bệnh viện.

e) Thành viên đoàn tiến hành đánh giá trực tiếp các tiêu chí bằng quan sát, phỏng vấn, kiểm tra văn bản, sổ sách, số liệu...

g) Thu thập và tổng hợp đầy đủ các tài liệu minh chứng như văn bản, quy trình, hình ảnh, ...

## **VII. Nhập số liệu và nộp kết quả báo cáo**

### **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>.

### **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 trên máy tính bảng hoặc điện thoại thông minh.

Những bệnh viện và đoàn kiểm tra chưa có hoặc không nhớ tên tài khoản và mật khẩu truy cập liên hệ với Sở Y tế để tổng hợp danh sách. Sở Y tế liên hệ với Cục Quản lý Khám, chữa bệnh và nhập các thông tin đăng ký theo đường dẫn: <http://chatluongbenhvien.vn> để được cấp tên tài khoản và mật khẩu.

### **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:

- + Nội dung A: thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện theo đúng mẫu.
- + Nội dung 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 Bộ 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, 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.

### **4. Hướng dẫn lưu trữ, nộp tài liệu, báo cáo đối với đoàn kiểm tra, đánh giá**

- Đối với đoàn kiểm tra, đánh giá của bệnh viện y học cổ truyền tỉnh: Thư ký đoàn tập hợp tài liệu và hoàn thiện kết quả đánh giá của các bệnh viện trực thuộc, bao gồm:

- + Quyết định, danh sách phân công các thành viên đoàn kiểm tra.
- + Báo cáo kiểm tra, đánh giá chất lượng của bệnh viện đến kiểm tra.

+ Báo cáo tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chung của bệnh viện. Trong báo cáo tổng hợp có phân tích ưu, nhược điểm chung của bệnh viện đến kiểm tra và các phát hiện chính.

- Nhập số liệu:

- Thư ký đoàn nhập số liệu phần A, B bằng phần mềm trực tuyến theo đường dẫn: <http://kcb.vn>.

+ Thư ký đoàn nhập số liệu khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế theo đường dẫn <http://chatluongbenhvien.vn>.

- Lưu trữ tài liệu minh chứng các mẫu phiếu, biên bản đánh giá:

+ Thư ký đoàn tổng hợp kết quả đánh giá theo “Mẫu biên bản kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện” (theo Phụ lục 2 Quyết định 6858/QĐ-BYT); tập hợp toàn bộ các “Mẫu phiếu kiểm tra, đánh giá tiêu chí” (theo Phụ lục 3 Quyết định 6858/QĐ-BYT) của các thành viên đoàn đánh giá.

Toàn bộ các biên bản và mẫu phiếu đánh giá của các thành viên được đóng chung thành một quyển và lưu trữ tại bệnh viện được kiểm tra và tại Sở Y tế chủ quản.

- Lưu trữ tài liệu minh chứng các hình ảnh đánh giá:

+ Các “Đánh giá viên” sử dụng máy ảnh kỹ thuật số chụp lại hiện trạng, hoạt động của bệnh viện minh họa cho kết quả đánh giá tiêu chí chất lượng. Mỗi tiêu chí có thể chụp nhiều hơn một ảnh (không bắt buộc phải chụp đầy đủ ảnh cho tất cả 83 tiêu chí).

+ Có 1 ảnh chụp cổng, biển hiệu và toàn cảnh chung của bệnh viện.

+ Lưu ý chụp các ảnh phản ánh thực trạng chất lượng yếu kém của bệnh viện (trong đó có những mặt yếu kém nhất); đồng thời chụp ảnh minh họa cho thế mạnh của bệnh viện và hoạt động cải tiến chất lượng đã thực hiện được.

+ Thư ký các đoàn cung cấp các hình ảnh minh họa của đoàn đã chụp cho phòng/tổ quản lý chất lượng của bệnh viện để nộp bằng chứng về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh bằng cách tải các hình ảnh lên phần mềm trực tuyến theo đường dẫn: <http://bangchung.chatluongbenhvien.vn>.

- Đối với các bệnh viện y học cổ truyền tỉnh do Sở Y tế kiểm tra nộp báo cáo theo hướng dẫn của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh.

- Nộp báo cáo đối với đoàn kiểm tra, đánh giá của Bộ Y tế:

+ Thư ký các đoàn gửi báo cáo và các tài liệu liên quan về Cục Quản lý Y, Dược cổ truyền (phòng Quản lý Y cổ truyền) và Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, (phòng Quản lý chất lượng – Chỉ đạo tuyến).

## **VIII. Công nhận, xếp loại và công bố kết quả**

### **1. Công nhận kết quả kiểm tra, đánh giá**

- Bộ Y tế công nhận kết quả của các cơ quan quản lý trực tiếp bệnh viện y học cổ truyền trực thuộc.

- Sở Y tế công nhận kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện y học cổ truyền của đoàn do Bộ Y tế phân công kiểm tra, đánh giá là kết quả chính thức.

- 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 và đoàn kiểm tra trước. 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, bệnh viện đến kiểm tra để có các hình thức khen thưởng hoặc phê bình.

## **2. Xếp loại kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện**

- Căn cứ vào kết quả tự đánh giá và kết quả phúc tra, cơ quan quản lý trực tiếp đánh giá; Cục Quản lý Y, Dược cổ truyền phối hợp với 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) 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:

+ Điểm đánh giá trung bình các tiêu chí;

+ Tỷ lệ % các tiêu chí mức 1 trong Bộ tiêu chí.

## **3. Công bố kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện**

Cục Quản lý Y, Dược cổ truyền phối hợp với Cục Quản lý Khám, chữa bệnh tổng hợp kết quả, báo cáo Bộ trưởng Bộ Y tế và công bố kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019.

## **4. Thi đua, khen thưởng**

- Các cơ quan quản lý dựa vào kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng và kết hợp với việc đánh giá các nhiệm vụ chuyên môn để xếp loại thi đua, khen thưởng cho 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 2019.

## **IX. Triển khai thực hiện**

- Sở Y tế phổ biến đầy đủ nội dung Quyết định và nội dung hướng dẫn công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện y học cổ truyền năm 2019 cho các đơn vị trực thuộc biết và thực hiện.

- Bệnh viện y học cổ truyền trực thuộc Bộ Y tế, bệnh viện y học cổ truyền tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương phổ biến đầy đủ nội dung Quyết định và nội dung hướng dẫn công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện y học cổ truyền năm 2019 cho các thành viên tham gia đoàn kiểm tra trước khi tiến hành tự kiểm tra và đi kiểm tra.

- Nghiêm túc tổ chức thực hiện kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện y học cổ truyền năm 2019 theo hướng dẫn và báo cáo về Cục Quản lý Y, Dược cổ truyền và Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Bộ Y tế đầy đủ, đúng quy định.

***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>.

- Trường hợp cần thiết liên hệ: Bà Đoàn Thị Tuyết Mai, trưởng phòng Quản lý Y cổ truyền điện thoại: 0912 642 279 hoặc Ông Nguyễn Hồng Thạch, điện thoại: 098 696 1896. *Muv*

KT. BỘ TRƯỞNG *Muv*  
THỨ TRƯỞNG  
  
Nguyễn Trường Sơn