

**BỘ Y TẾ
CỤC QUẢN LÝ
KHÁM, CHỮA BỆNH**

Số: 1334/KCB – QLCL
V/v Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá
chất lượng bệnh viện năm 2015

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

Hà Nội, ngày 06 tháng 11 năm 2015

Kính gửi:

- Các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế;
- Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Y tế các Bộ, ngành;
- Các bệnh viện trực thuộc trường Đại học.

Thực hiện Quyết định số 4745/QĐ-BYT ngày 6/11/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2015, Cục Quản lý Khám, chữa bệnh hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2015 như sau:

1. QUY ĐỊNH CHUNG

1.1. 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, chữa bệnh, từ đó làm cơ sở xây dựng kế hoạch và tiến hành các hoạt động can thiệp nâng cao chất lượng bệnh viện.

c) Sơ bộ 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 2015.

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

Nội dung các tài liệu kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện bao gồm:

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

b) Phần B: Quyết định số 4858/QĐ-BYT ngày 03/12/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành thí điểm Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, bao gồm:

- Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, có điều chỉnh một số nội dung;
- Mẫu “Báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện” (Phụ lục 1);
- Mẫu “Biên bản kiểm tra, đánh giá chất lượng của bệnh viện” (Phụ lục 2);

- Mẫu “Phiếu kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện” (Phụ lục 3);
- Hướng dẫn, giải thích phương pháp xây dựng và áp dụng tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện (Phụ lục 4).

Các tài liệu trên được đăng tải tại Trang thông tin điện tử của Cục Quản lý Khám chữa bệnh (kcb.vn), trong mục Quản lý chất lượng.

1.3. Đối tượng áp dụng

Tất cả các bệnh viện Nhà nước và tư nhân trên toàn quốc, bao gồm:

- Bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế;
- Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa tuyến tỉnh;
- Bệnh viện tuyến huyện và tương đương (trung tâm y tế huyện);
- Bệnh viện trực thuộc Y tế các bộ, ngành;
- Bệnh viện trực thuộc các trường đại học;
- Bệnh viện tư nhân.

1.4. Trách nhiệm kiểm tra, đánh giá

- Bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá theo “Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện” đã được ban hành theo Quyết định 4858/QĐ-BYT ngày 3/12/2013, có điều chỉnh một số nội dung.

- Cơ quan quản lý:

+ Bộ Y tế (Cục Quản lý Khám, chữa bệnh) làm đầu mối kiểm tra, đánh giá bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế và 02 Bệnh viện thuộc Trường đại học bao gồm: Bệnh viện Đại học Y Dược TP. Hồ Chí Minh, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội.

+ Bộ Y tế (Cục Quản lý Y Dược học cổ truyền) làm đầu mối chỉ đạo, hướng dẫn kiểm tra, đánh giá bệnh viện khối Y dược cổ truyền.

+ Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành tổ chức đoàn kiểm tra, đánh giá cho các bệnh viện công lập trực thuộc Sở, bệnh viện tư nhân, bệnh viện thuộc các trường đại học trên địa bàn (trừ Bệnh viện Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội) và bệnh viện Bộ, ngành trên địa bàn (nếu được Y tế các Bộ, ngành ủy quyền).

+ Y tế các Bộ, ngành xếp lịch và tổ chức đánh giá các bệnh viện do Bộ, ngành quản lý hoặc ủy quyền các Sở Y tế kiểm tra, đánh giá (có văn bản ủy quyền) đối với các bệnh viện thuộc địa phương tương ứng.

- Phúc tra: Sau khi tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng, Đoàn phúc tra của Bộ Y tế (do Cục Quản lý Khám, chữa bệnh làm đầu mối) sẽ tổ chức đoàn phúc tra kết quả của một số bệnh viện trên phạm vi toàn quốc. Danh sách các bệnh viện được phúc tra và kết quả phúc tra sẽ công bố trên Trang thông tin điện tử của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Bộ Y tế.

1.5. Thời gian kiểm tra, đánh giá và gửi báo cáo

- Thời gian kiểm tra, đánh giá:

+ Các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá: Trong tháng 11/2015

+ Cơ quan quản lý tổ chức kiểm tra, đánh giá: Trong thời gian tháng 11 và 12 năm 2015, sau khi bệnh viện hoàn thành tự đánh giá.

+ Phúc tra: Trong tháng 01-02/2016, sau khi có kết quả kiểm tra, đánh giá của cơ quan quản lý trực tiếp.

- Thời gian nộp báo cáo:

+ Các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá và gửi ngay kết quả về đơn vị chủ quan trong tháng 11/2015.

+ Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành gửi báo cáo về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh trước ngày 27/12/2015.

2. HƯỚNG DẪN NỘI DUNG VÀ TỔ CHỨC, THỰC HIỆN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

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

a) Nội dung báo cáo:

- **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

- **Mẫu báo cáo của Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành**

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 bạ 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 sự
6. Tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng

b) 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 (kcb.vn), mục Quản lý chất lượng).

- Thông tin, số liệu báo cáo năm 2015 được tính từ ngày 01/10/2014 đến 30/9/2015, số liệu so sánh với cùng kỳ năm 2014 được tính từ ngày 01/10/2013 đến 30/9/2014.

- Nhân viên thống kê có trách nhiệm tập hợp, nhập và quản lý số liệu trên hệ thống nhập số liệu trực tuyến.

- Trưởng phòng/tổ Quản lý chất lượng (phối hợp với Trưởng các khoa, phòng Kế hoạch tổng hợp, Kế toán tài chính, Tổ chức cán bộ, Dược, vật tư và các bộ phận liên quan) chịu trách nhiệm kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, khách quan của các thông tin chung và số liệu hoạt động chuyên môn của bệnh viện được nhập vào phần mềm trực tuyến (lưu ý đơn vị tính tiền trong báo cáo là nghìn đồng 1.000đ).

- Giám đốc bệnh viện chịu trách nhiệm chính về tính chính xác của số liệu báo cáo.

- Những bệnh viện chưa có tài khoản truy cập phần mềm trực tuyến, đề nghị gửi thư đăng ký tài khoản về hộp thư điện tử chatluongbenhvien@gmail.com.

- Cục Quản lý Khám, chữa bệnh sẽ hướng dẫn chi tiết về sử dụng hệ thống phần mềm trực tuyến để nhập và quản lý số liệu (đường dẫn truy cập tại kcb.vn).

2.2. Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá tiêu chí chất lượng

2.2.1. Nội dung kiểm tra:

- Theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định số 4858/QĐ-BYT ngày 3/12/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế, nội dung có điều chỉnh một số nội dung (kèm theo phụ lục nội dung điều chỉnh) 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.

- Các bệnh viện Y, dược cổ truyền áp dụng thêm các nội dung đánh giá do Cục Quản lý Y, dược cổ truyền quy định (nếu có).

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

a) Đoàn tự kiểm tra, đánh giá của bệnh viện, thành phần bao gồm:

- Trưởng đoàn: 01 Phó giám đốc bệnh viện (lưu ý Giám đốc bệnh viện không làm trưởng đoàn tự kiểm tra, đánh giá).

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

- Thư ký đoàn: đại diện phòng, tổ Quản lý chất lượng hoặc phòng Kế hoạch.

- Thành phần đoàn: lãnh đạo các phòng chức năng, các khoa lâm sàng, cận lâm sàng và bác sỹ, điều dưỡng, nhân viên trong bệnh viện.

b) Đoàn kiểm tra, đánh giá của cơ quan quản lý có thành phần bao gồm:

- Trưởng đoàn:

+ Cục trưởng, Phó cục trưởng của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh và Cục Quản lý Y Dược cổ truyền (làm trưởng đoàn kiểm tra, đánh giá của Bộ Y tế).

+ Giám đốc hoặc Phó giám đốc của Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành (làm trưởng đoàn kiểm tra, đánh giá của Sở hoặc Y tế Bộ, ngành).

- Phó trưởng đoàn:

+ Lãnh đạo Vụ, Cục trực thuộc Bộ hoặc lãnh đạo Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành.

+ Giám đốc hoặc Phó giám đốc bệnh viện trực thuộc cơ quan quản lý (không thuộc bệnh viện được đánh giá, do thủ trưởng cơ quan quản lý phân công).

- + Mỗi đoàn có từ 1 đến 3 phó trưởng đoàn.
- Thư ký đoàn: Chuyên viên Cục Quản lý khám, chữa bệnh.
- Thành phần đoàn:
 - + Chuyên viên các Vụ, Cục Bộ Y tế; các phòng của Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành.
 - + Trưởng, phó các khoa, phòng, bác sỹ, điều dưỡng của bệnh viện và đơn vị trực thuộc khác (Đảng ủy, công đoàn, thanh tra...).
 - + Quan sát viên: chuyên viên, thành viên của các cơ quan, ban ngành, tổ chức khác (Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Hội đồng nhân dân các cấp, các hội, tổ chức dân sự, tổ chức quốc tế, cơ quan truyền thông).

c) Đoàn phúc tra của Bộ Y tế (chi tiết được hướng dẫn trong văn bản khác).

2.2.3. Tổ chức đoàn kiểm tra, đánh giá đối với các bệnh viện hạng I

a) Cục Quản lý Khám, chữa bệnh tổ chức đoàn kiểm tra, đánh giá các bệnh viện hạng đặc biệt và hạng I trực thuộc Bộ Y tế.

b) Sở Y tế và Y tế các Bộ, ngành **chỉ tổ chức một đoàn kiểm tra, đánh giá chung** cho toàn bộ các bệnh viện hạng I trên địa bàn.

c) Thành phần đoàn kiểm tra, đánh giá bao gồm:

- + Lãnh đạo và chuyên viên Sở Y tế (hoặc Y tế các Bộ, ngành).
- + Đại diện của toàn bộ các bệnh viện hạng I trên địa bàn (Lãnh đạo, đại diện phòng quản lý chất lượng và viên chức khác).
- + *Lưu ý: Thành viên đoàn đánh giá là người của các bệnh viện hạng I sẽ không tham gia đoàn đánh giá cho chính nơi đang công tác.*
- + Trong trường hợp Sở Y tế chỉ có một bệnh viện hạng I, thành viên đoàn đánh giá cần có đại diện lãnh đạo, viên chức của ít nhất 03 bệnh viện khác trên địa bàn.

2.2.4. Công cụ hỗ trợ và phương pháp kiểm tra, đánh giá

- Sử dụng máy ảnh để ghi lại các hình ảnh tích cực và chưa tích cực của bệnh viện, làm bằng chứng minh họa cho kết quả đánh giá.
- Quan sát, kiểm tra sổ sách, số liệu, văn bản và phỏng vấn. Chi tiết đánh giá, phương thức tính điểm tiêu chí; hình thức, nội dung báo cáo và các tài liệu có liên quan xem trong Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện và các phụ lục đính kèm.

2.2.5. Các bước bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá

- Giám đốc bệnh viện ban hành quyết định thành lập “Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện 2015”. Trong quyết định có phân công nhiệm vụ cho thành viên.
- Trưởng đoàn có trách nhiệm tổ chức cuộc họp tập huấn đánh giá cho các thành viên của đoàn.

- Thư ký có trách nhiệm phổ biến, hướng dẫn tài liệu cho các thành viên đoàn đánh giá và tổng hợp kết quả đánh giá. Thư ký hướng dẫn và thống nhất với các thành viên về nội dung, phương pháp, quy trình đánh giá.

- Các thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá nghiên cứu đầy đủ nội dung Bộ tiêu chí, phương pháp đánh giá, xếp mức và các tài liệu có liên quan trước khi tiến hành công việc.

- 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 đánh giá chất lượng bệnh viện.

- Thư ký đoàn 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.

2.2.6. Các bước tiến hành kiểm tra, đánh giá của cơ quan quản lý trực tiếp

- Bộ Y tế, Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành ban hành quyết định thành lập đoàn đánh giá cho các bệnh viện trực thuộc.

- Trưởng đoàn tổ chức cuộc họp hướng dẫn và thống nhất với các thành viên về nội dung, phương pháp, quy trình đánh giá.

- Đoàn tiến hành kiểm tra, đánh giá theo kế hoạch. Trước khi đoàn bắt đầu tiến hành đánh giá, bệnh viện báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng (theo Phụ lục 1 của QĐ 4858/QĐ-BYT) và nộp báo cáo thông tin chung và số liệu hoạt động bệnh viện (phần A).

- Đoàn tiến hành kiểm tra tính đầy đủ của thông tin, số liệu trong phần A và kiểm tra độ tin cậy, chính xác của một số thông tin, số liệu hoạt động của bệnh viện.

- Thành viên đoàn tiến hành đánh giá trực tiếp các tiêu chí bằng việc quan sát, kiểm tra văn bản, sổ sách, số liệu và thực trạng hoạt động bệnh viện. Thu thập và tổng hợp đầy đủ các tài liệu minh chứng như văn bản, quy trình.

- Thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá mang theo 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).

- Bảo đảm 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 (không bỏ sót 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.

- Các ảnh được ghi tên của bệnh viện và đánh số theo các tiêu chí minh họa. Ví dụ ghi tên cho ảnh như sau: Vietduc.A22_01, Choray.C51_03.

- Thư ký đoàn tổng hợp kết quả đánh giá theo Phụ lục 2 “*Mẫu biên bản kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện 2015*”; tập hợp toàn bộ các “*Mẫu phiếu kiểm tra, đánh giá tiêu chí*” (theo Phụ lục 3) của các thành viên đoàn; tập hợp toàn bộ các tài

liệu minh chứng cho việc đánh giá như văn bản, kế hoạch, chiến lược, danh mục thuốc, kết quả nội ngoại kiểm xét nghiệm, về kế hoạch, quy trình, bảng kiểm...

Toàn bộ các tài liệu được đóng chung thành một quyển và lưu trữ tại cơ quan quản lý kèm theo các hình ảnh minh họa.

- Thư ký đoàn chọn lọc từ 20 đến 30 bức ảnh phản ánh các mặt chất lượng tốt nhất, yếu kém nhất của bệnh viện, các sáng kiến cải tiến chất lượng; sau đó lưu vào trong một thư mục riêng, ghi tên CHON LOC, đồng thời sao chép toàn bộ các ảnh khác vào một thư mục chung để gửi về Bộ Y tế.

2.2.7. Hướng dẫn nộp tài liệu, báo cáo đánh giá

- 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:

+ 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*”.

+ 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 y tế trực tiếp theo đúng hạn.

+ Lưu trữ báo cáo và tài liệu liên quan tại bệnh viện.

- Đối với đoàn đánh giá của cơ quan quản lý: thư ký đoàn tập hợp tài liệu và hoàn thiện kết quả đánh giá của các bệnh viện trực thuộc, bao gồm:

+ Báo cáo kiểm tra, đánh giá chất lượng của từng bệnh viện trực thuộc.

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

+ Tổng hợp các hình ảnh minh họa kiểm tra, đánh giá chất lượng của toàn bộ các bệnh viện. Mỗi bệnh viện được lưu trong 1 thư mục riêng và ghi tên của bệnh viện.

+ Thư ký đoàn nhập số liệu bằng phần mềm trực tuyến.

+ Thư ký các đoàn kiểm tra, đánh giá của Bộ Y tế gửi báo cáo và các tài liệu liên quan về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh.

+ Thư ký các đoàn kiểm tra, đánh giá của Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành nộp báo cáo tổng hợp về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh theo đường văn thư (có chữ ký của Giám đốc Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành) kèm theo báo cáo kiểm tra, đánh giá chất lượng

từng bệnh viện trực thuộc và nộp toàn bộ các hình ảnh minh họa (theo hướng dẫn gửi ảnh).

- Hướng dẫn gửi ảnh chụp minh họa: thư ký các đoàn gửi toàn bộ ảnh chụp đánh giá tiêu chí bằng một trong các hình thức sau:

1. Gửi ảnh về hộp thư chatluongbenhvien@gmail.com. Khuyến khích sử dụng hình thức chia sẻ thông tin (dropbox hoặc google drive) tải các ảnh lên, sau đó gửi đường dẫn để tải ảnh về hộp thư chatluongbenhvien@gmail.com.

2. Sao chép toàn bộ các ảnh vào đĩa DVD hoặc ổ lưu trữ di động (USB), sau đó gửi bằng đường công văn về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh (nếu trong một đĩa DVD hoặc USB có ảnh của nhiều bệnh viện khác nhau thì mỗi bệnh viện được lưu trong một thư mục riêng và ghi rõ tên bệnh viện).

Lưu ý: Các lỗi có thể gặp trong đánh giá

Nhằm hạn chế tối đa các sai lệch trong việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, các đơn vị cần quán triệt phương châm áp dụng đánh giá Bộ tiêu chí như sau:

- Không che giấu những sai phạm (nếu có).

- Không bỏ qua những việc chưa làm được.

Ba lỗi có thể gặp phải khi kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện

- Bệnh viện có những sai phạm, nhưng bệnh viện hoặc đoàn đánh giá “che giấu” hoặc không phát hiện được những sai phạm đó. Ví dụ bệnh viện xả thải chất thải ra môi trường, đã bị cảnh sát môi trường phạt về hành vi vi phạm xử lý chất thải rắn hoặc lỏng, nhưng kết quả đánh giá tiêu chí C4.5 hoặc C4.6 vẫn vượt qua mức 1.

- Bệnh viện chưa thực hiện công việc hoặc không có sản phẩm đã nêu trong các tiêu chí, nhưng bệnh viện hoặc đoàn đánh giá vẫn chấm đạt. Ví dụ bệnh viện không có phần mềm quản lý bệnh viện, nhưng kết quả đánh giá vẫn đạt mức 3 (xếp vào lỗi bỏ qua những việc chưa làm được).

- Bệnh viện hoặc đoàn đánh giá chưa nghiên cứu đầy đủ hoặc chưa tìm hiểu cặn kẽ yêu cầu của tiêu chí, nhưng vẫn chấm là đạt. Ví dụ chưa rõ “danh mục thuốc LASA” là gì, nhưng vẫn chấm tiêu chí C9.4 đạt mức 3.

Nếu Cục Quản lý Khám, chữa bệnh phát hiện thấy (hoặc tiếp nhận thông tin qua các kênh khác nhau) bệnh viện hoặc đoàn đánh giá mắc phải một trong ba lỗi trên, dự kiến các đơn vị sẽ thực hiện các việc như sau:

Trường hợp bệnh viện mắc 1 trong 3 lỗi trên khi tiến hành tự kiểm tra, đánh giá, đề nghị:

Không công nhận kết quả tự kiểm tra, đánh giá và đề nghị bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá lại chất lượng, có báo cáo so sánh kết quả, giải trình lý do khác biệt (nếu có) và nộp về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh và cơ quan quản lý trực tiếp.

Trường hợp đoàn kiểm tra, đánh giá mắc 1 trong 3 lỗi trên khi tiến hành kiểm tra, đánh giá:

Không công nhận kết quả đoàn đã kiểm tra, đánh giá và đề nghị cơ quan quản lý (Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành) ban hành quyết định thành lập đoàn khác. Tổ chức đánh giá lại tại bệnh viện đã phát hiện mắc lỗi. Kết quả kiểm tra, đánh giá của toàn bộ các bệnh viện khác trực thuộc Sở Y tế (hoặc Y tế Bộ, ngành) tạm thời chưa được công nhận là chính thức cho đến khi cơ quan quản lý nộp báo cáo đầy đủ của bệnh viện phải kiểm tra, đánh giá lại.

3. XẾP LOẠI VÀ CÔNG NHẬN KẾT QUẢ

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

- Hướng dẫn xếp loại chất lượng bệnh viện xem chi tiết trong Bộ tiêu chí và các phụ lục.

- Căn cứ vào kết quả tự đánh giá, cơ quan quản lý trực tiếp 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 đánh giá để lập bảng tổng hợp kết quả xếp hạng chung cho các bệnh viện:

+ Điểm đánh giá trung bình các tiêu chí;

+ Tỷ lệ % các tiêu chí mức 1.

- Bảng tổng hợp kết quả xếp hạng chung các bệnh viện có 2 cột chỉ số kết quả, được xếp theo thứ tự như sau:

+ Cột 1 là điểm đánh giá trung bình các tiêu chí: bệnh viện có điểm trung bình cao hơn được xếp ở vị trí cao hơn.

+ Cột 2 là tỷ lệ % các tiêu chí mức 1: bệnh viện có tỷ lệ % các tiêu chí mức 1 nhỏ hơn được xếp ở vị trí cao hơn.

- Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành lập bảng tổng hợp kết quả cho các bệnh viện từ cao đến thấp.

Lưu ý: có thể có tình huống bệnh viện có điểm trung bình cao hơn bệnh viện khác nhưng chỉ được xếp ở vị trí thấp hơn do tỷ lệ % tiêu chí mức 1 lớn hơn.

3.2. Tính điểm trung bình chung của Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành

Điểm trung bình chung của Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành được Cục Quản lý Khám, chữa bệnh tính toán và công bố cho các Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành.

3.3. Công nhận kết quả kiểm tra, đánh giá

- Bộ Y tế công nhận kết quả của các cơ quan quản lý trực tiếp 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, Y tế ngành cho các bệnh viện trực thuộc để có các hình thức tuyên dương hay phê bình.

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

- Cục Quản lý Khám, chữa bệnh làm đầu mối tổng hợp kết quả, báo cáo Bộ trưởng Bộ Y tế.

- 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.

+ Chia sẻ kết quả đánh giá bằng các hình thức khác.

3.5. Thi đua, khen thưởng

- Các cơ quan quản lý dựa vào kết quả đánh giá chất lượng 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.

- Cục Quản lý Khám, chữa bệnh sẽ tổ chức thi điểm xếp hạng chất lượng các bệnh viện trên phạm vi toàn quốc, tạo động lực thi đua, phấn đấu cho các cơ quan quản lý và bệnh viện.

- Bộ Y tế sẽ biểu dương các bệnh viện có nhiều nỗ lực cải tiến chất lượng, hướng tới sự hài lòng người bệnh năm 2015; thẩm định và trao tặng các giải thưởng chất lượng dựa trên 83 tiêu chí. Các bệnh viện sẽ tự ứng cử cho các giải thưởng và nộp hồ sơ, báo cáo về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh (chi tiết về cơ cấu giải thưởng, phương thức chấm giải và quy định về hồ sơ, thủ tục sẽ thông báo sau).

Đề nghị các Sở Y tế, Y tế các Bộ, ngành và các bệnh viện nghiêm túc tổ chức thực hiện kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và báo cáo về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Bộ Y tế đầy đủ, theo 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, đề nghị gửi câu hỏi về hộp thư điện tử chatluongbenhvien@gmail.com. Các câu hỏi sẽ được tổng hợp và trả lời trong mục "Hỏi và Đáp - đánh giá chất lượng bệnh viện 2015", Trang thông tin điện tử kcb.vn.

- Trong trường hợp cần thiết, đề nghị liên hệ Cục Quản lý khám, chữa bệnh:

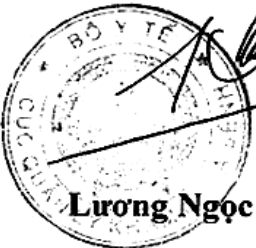
+ Nội dung trong Phần A và nhập thông tin, số liệu báo cáo trên hệ thống báo cáo trực tuyến: liên hệ BS. Hà Thái Sơn, ĐTDD 0912.477.566.

+ Các nội dung khác: liên hệ ĐT 04.62.733.028, hoặc TS. Vương Ánh Dương, ĐTDD 0963.369.586; TS. Dương Huy Lương, ĐTDD 0915.363.369. *LW*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Các đ/c Thứ trưởng (để b/c);
- BHXHVN (để p/h);
- Các Vụ, Cục, VP Bộ, TTrB, CĐYTVN (để p/h);
- Công TTĐT BHYT, Tr. TTĐT Cục QLKCB;
- Lưu: VT, QLCL.

CỤC TRƯỞNG



Lương Ngọc Khuê

09920114