

Số: 85 /QĐ - BYT

Hà Nội, ngày 14 tháng 01 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và  
khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021**

**BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ**

*Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh ngày 23 tháng 11 năm 2009;*

*Căn cứ Nghị định số 75/2017/NĐ-CP ngày 20 tháng 6 năm 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 số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 về việc hướng dẫn quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện;*

*Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Bộ Y tế.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1. Nội dung kiểm tra, đánh giá**

Ban hành kèm theo Quyết định này nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021, bao gồm:

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), điểm kết quả đánh giá chất lượng 83 tiêu chí.

Áp dụng theo biểu mẫu hằng 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 phải thực hiện tự báo cáo, đơn vị chưa có tài khoản đề nghị gửi email đăng ký về [qlbv.vn@gmail.com](mailto: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”.

### 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).

- Trọng tâm thực hiện khảo sát sự hài lòng của toàn bộ nhân viên y tế (khuyết danh) và nhập phiếu trên phần mềm trực tuyến <https://chatluongbenhvien.vn>.

- Khảo sát hài lòng người bệnh nếu bệnh viện có điều kiện thực hiện (không bắt buộc tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh trong lần kiểm tra, đánh giá này).

### 4. Nội dung 4: Kiểm tra công tác an toàn phòng chống dịch COVID-19

Áp dụng Bộ tiêu chí Bệnh viện an toàn phòng chống dịch COVID-19 và các bệnh viêm đường hô hấp cấp do Bộ Y tế ban hành.

5. Nội dung 5: Kiểm tra công tác thu dung, điều trị COVID-19 và sự sẵn sàng tham gia cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh COVID-19.

- Kiểm tra tình hình triển khai thực hiện Đề án “Tăng cường năng lực cấp cứu, hồi sức tích cực cho các bệnh viện điều trị người bệnh COVID-19 nặng” ban hành theo Quyết định 3616/QĐ-BYT ngày 29/7/2021.

- Kiểm tra việc nhập số liệu trực tuyến theo Công văn số 1534/KCB-QLCL&CDT ngày 26/11/2021 về việc báo cáo sơ bộ triển khai Đề án 3616/QĐ-BYT. Các đơn vị không trả lời được xếp vào nhóm không triển khai Đề án.

- Kiểm tra việc triển khai Công điện số 2146/CD-BYT ngày 22/12/2021 về việc tiếp tục triển khai các giải pháp giảm tử vong do COVID-19.

- Kiểm tra công tác báo cáo nhanh tình hình thu dung người bệnh COVID-19 và danh sách người bệnh tử vong do COVID-19 trên phần mềm trực tuyến [cdc.kcb.vn](http://cdc.kcb.vn) theo Công văn số 7077/BYT-KCB ngày 26/8/2021 về việc báo cáo công tác thu dung, điều trị ca bệnh COVID-19 (F0).

## Điều 2. Phạm vi áp dụng

Nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021 áp dụng chung cho bệnh viện Nhà nước và tư nhân.

Đối với các bệnh viện đã hoặc đang chuyển đổi công năng sang điều trị COVID-19 từ 3 tháng trở lên trong năm 2021-2022: không áp dụng nội dung đánh giá chất lượng bệnh viện nhưng vẫn thực hiện việc tự báo cáo.

## Điều 3. Vai trò hướng dẫn, đánh giá

1. Giao Cục Quản lý Khám, chữa bệnh:

a) Làm đầu mối hướng dẫn chung các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2021, tổng hợp kết quả và báo cáo Bộ trưởng Bộ Y tế.

b) Chịu trách nhiệm giám sát chung hoạt động kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và phúc tra kết quả đánh giá của các cơ quan quản lý.

#### 2. Giao Cục Quản lý Y Dược cổ truyền:

Làm đầu mối kiểm tra, phúc tra các bệnh viện Y Dược cổ truyền trực thuộc Bộ Y tế và tuyến tỉnh trong trường hợp cần thiết.

#### 3. Giao Sở Y tế chịu trách nhiệm:

a) Hướng dẫn, giám sát việc kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện trực thuộc Sở và báo cáo đầy đủ về Bộ Y tế quá trình triển khai thực hiện và kết quả.

b) Làm đầu mối phối hợp với Y tế các Bộ, ngành khác kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện trực thuộc Y tế Bộ, ngành khác trên địa bàn tỉnh (trừ các bệnh viện trực thuộc Bộ Quốc phòng và Bộ Công an) trong trường hợp cần thiết.

#### 4. Giao Y tế các Bộ, ngành khác chịu trách nhiệm:

a) Đối với Y tế Bộ Quốc phòng và Bộ Công an:

Chủ động kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện trực thuộc.

b) Đối với Y tế các Bộ, ngành khác:

Phối hợp với các Sở Y tế tổ chức, tiến hành kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện trực thuộc Y tế các Bộ, ngành khác (trong trường hợp có đề nghị).

### **Điều 4. Thời gian và phạm vi kiểm tra, đánh giá**

1. Các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá theo 5 nội dung quy định tại Điều 1 của Quyết định này: hoàn thành trong tháng 1 năm 2022.

2. Cơ quan quản lý kiểm tra, đánh giá khoảng 20-50% tổng số các bệnh viện trực thuộc trong quý I, II năm 2022 và sau khi bệnh viện hoàn thành tự kiểm tra, đánh giá (trọng tâm kiểm tra các bệnh viện có kết quả bất thường hoặc không thực hiện các chỉ đạo của cơ quan quản lý).

### **Điều 5. Tổng hợp và công nhận kết quả đánh giá**

1. Sở Y tế và các cơ quan quản lý khác tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá đầy đủ 5 nội dung trên để xem xét và xếp loại, thi đua, khen thưởng (chỉ xét khen thưởng cho bệnh viện thực hiện thiếu 1 trong 5 nội dung trên nhưng có thành tích đặc biệt xuất sắc trong công tác phòng chống dịch (như hỗ trợ các tỉnh phía Nam với số lượng lớn nhân viên y tế, chuyển đổi công năng điều trị COVID-19...)).

2. Sở Y tế và các cơ quan quản lý khác công nhận kết quả tự đánh giá của bệnh viện trong trường hợp không thành lập đoàn đánh giá của cơ quan quản lý và không tiến hành kiểm tra, đánh giá bệnh viện đó.

## **Điều 6. Công bố kết quả**

1. Cục Quản lý Khám, chữa bệnh công bố kết quả kiểm tra, đánh giá các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế, trường đại học và các bệnh viện do Bộ Y tế phúc tra.
2. Sở Y tế công bố kết quả các bệnh viện trên địa bàn.
3. Bộ Y tế và Sở Y tế không công nhận kết quả các hình thức kiểm tra khác (như kiểm tra chéo) hoặc không tuân thủ theo đúng hướng dẫn của Bộ Y tế.

## **Điều 7. Hiệu lực**

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành.

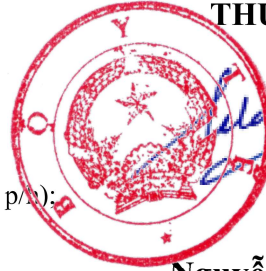
## **Điều 8. Trách nhiệm thi hành**

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

### **Nơi nhận:**

- Như Điều 8;
- Phó Thủ tướng CP Vũ Đức Đam (để b/c);
- Bộ trưởng (để b/c);
- Các Thứ trưởng (để chỉ đạo);
- Vụ KGVX VPCP, Vụ VĐXH QH (để b/c);
- BHXHVN, Tổng hội YHVN (để p/h);
- Các Vụ, Cục, Tổng cục, đơn vị trực thuộc Bộ (để p/h);
- CDYTVN, Báo SKĐS, GĐXH (để p/h);
- Công TTĐT BYT, Tr. TTĐT Cục QLKCB;
- Lưu: VT, KCB.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



**Nguyễn Trường Sơn**