

Số: /SYT-NVY  
V/v kiểm tra đánh giá chất lượng  
bệnh viện và khảo sát sự hài lòng  
người bệnh, nhân viên y tế năm 2022

Nam Định, ngày tháng 12 năm 2022

Kính gửi:

- Các Bệnh viện trên địa bàn tỉnh;
- Trung tâm Y tế các huyện/thành phố.

Thực hiện Quyết định số 3186/QĐ-BYT ngày 29/11/2022 của Bộ Y tế về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2022, Sở Y tế đề nghị các đơn vị thực hiện nội dung sau:

1. Tổ chức tự đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2022 theo hướng dẫn tại Quyết định số 3186/QĐ-BYT ngày 29/11/2022: gồm 07 nội dung.

**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. 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 thực hiện tự báo cáo, đơn vị chưa có tài khoản gửi email đăng ký về [qlbv.vn@gmail.com](mailto:qlbv.vn@gmail.com)).

**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*”.

- 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.

**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>.

**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 bản 2.0.

**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 và người bệnh khác.

- 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.

**Nội dung 6.** Kiểm tra tình hình áp dụng Công nghệ thông tin trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh.

**Nội dung 7.** Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước:

a. Công văn số 293/KCB-QLCL&CĐT ngày 21/3/2022 V/v báo cáo đầu mối phụ trách các bộ phận công tác KCB của đơn vị;

b. Công văn số 777/KCB-QLCL&CĐT ngày 25/6/2022 V/v báo cáo công tác KCB 6 tháng đầu năm 2022 và đề xuất;

c. Báo cáo tình hình cung ứng, sử dụng thuốc, vật tư, trang thiết bị tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh theo Quyết định số 2183/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế ngày 5/8/2022.

d. Công văn số 1015/KCB-QLCL&CĐT ngày 9/8/2022 V/v khảo sát triển khai Thông tư 43/2018/TT-BYT và các hoạt động ATNB.

e. Công văn 1411/KCB-QLCL&CĐT ngày 31/10/2022 V/v báo cáo tình hình ứng dụng CNTT tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

Các đơn vị nhập kết quả tự kiểm tra, đánh giá tổng hợp 07 nội dung trên phần mềm trực tuyến <https://chatluongbenhvien.vn>. Bệnh viện chưa có tài khoản

hoặc quên mật khẩu thực hiện theo hướng dẫn tại mục **“Hỏi và đáp”** trên phần mềm trực tuyến.

## 2. Thời gian thực hiện

- Các đơn vị tổ chức tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện theo 07 nội dung trên và hoàn thành trong tháng 12 năm 2022. Gửi kết quả thực hiện về Sở Y tế **trước ngày 10/01/2023**.

- Sở Y tế sẽ tổ chức kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện sau khi đơn vị đã hoàn thành tự kiểm tra, đánh giá; thời gian thực hiện trong Quý I, II năm 2023. Lịch kiểm tra đánh giá các đơn vị sẽ thông báo sau.

Sở Y tế đề nghị các đơn vị triển khai thực hiện./.

### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ Y tế (để báo cáo);
- Ban Giám đốc Sở Y tế;
- Các phòng chức năng Sở Y tế;
- Lưu VT, NVY.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Huy Đoàn**