

Số: /KH-BVHH

Hoàng Hóa, ngày tháng năm 2025

## KẾ HOẠCH

### Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025

Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh ngày 09/01/2023;

Căn cứ Thông tư 19/2013/TT-BYT, ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0);

Căn cứ Thông tư số 35/2024/TT-BYT ngày 16 tháng 11 năm 2024 của Bộ Y tế về việc ban hành tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 của Bộ y tế về việc Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025;

Bệnh viện xây dựng Kế hoạch tổ chức kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025 cụ thể như sau:

## I. MỤC ĐÍCH

- Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các hoạt động chuyên môn, tình hình 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, từ đó làm cơ sở xây dựng kế hoạch và tiến hành các hoạt động can thiệp nâng cao chất lượng bệnh viện.
- Xếp loại kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng hoạt động và dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện.
- Xác định vấn đề ưu tiên để cải tiến chất lượng.
- Xây dựng tư liệu, căn cứ khoa học để đầu tư, phát triển, quy hoạch bệnh viện.

## II. YÊU CẦU

Tổ chức kiểm tra, đánh giá trung thực, khách quan, chính xác, hiệu quả theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam (ban hành kèm theo

Quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế); Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện (ban hành kèm theo Thông tư số 35/2024/TT-BYT ngày 16 tháng 11 năm 2024); khảo sát sự hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025, bao gồm các nội dung theo theo quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 của Bộ Y tế. Các thành viên được phân công nhiệm vụ phụ trách kiểm tra ở lĩnh vực nào, sau khi kiểm tra, đánh giá nêu rõ các giải pháp khắc phục để nâng cao chất lượng hoạt động của Bệnh viện.

### **III. ĐỐI TƯỢNG, KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ**

Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025 tại đơn vị;

### **IV. NỘI DUNG KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ**

#### **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), kết quả đánh giá chất lượng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam; kết quả đánh giá chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện (nhập thông tin bổ sung sau ngày 01/01/2025).

Áp dụng theo biểu mẫu hàng 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).

#### **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.

Áp dụng Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện (ban hành kèm theo Thông tư số 35/2024/TT-BYT ngày 16 tháng 11 năm 2024, đánh giá sau ngày 01/01/2025).

b. Điều chỉnh thông tin của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam:

- Không đánh giá tiêu chí C5.1 (quy định phân tuyến đã được thay thế bằng quy định xếp cấp chuyên môn kỹ thuật), tiêu chí C4.5 và C4.6 (tổng số đánh giá 80 tiêu chí)

- Tiêu chí C8.2, Tiêu mục số 19 và 22: thay cụm từ “đạt tiêu chuẩn ISO 15189 (trương 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”.

- Lưu ý: các văn bản được lấy làm căn cứ 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 tiểu mục tiếp tục thực hiện theo phiên bản 2.0.

### **3. Nội dung 3:** Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế

- Khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú: áp dụng mẫu phiếu và phương pháp khảo sát thực hiện theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030.

- Khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế, bà mẹ sinh con tại bệnh viện: 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 tháng 8 năm 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>.

**4. Nội dung 4:** Kiểm tra sự sẵn sàng công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh.

**5. Nội dung 5:** Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế trong năm 2024:

a) Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế, thực hiện giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh, việc xếp cấp chuyên môn kỹ thuật;

b) Thực hiện các quy định về định mức giường bệnh, số giường kế hoạch, thực kê và các điều kiện liên quan như diện tích, cơ sở hạ tầng, nhân lực.. .

c) Công tác chuyên đổi số, triển khai số sức khỏe điện tử trên ứng dụng VNeID, các công việc liên quan thực hiện Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ

**6. Nội dung 6:** Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý (theo hướng dẫn chi tiết của Cục quản lý Khám, chữa bệnh).

## **V. PHƯƠNG PHÁP, KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ**

### **1. Thành lập đoàn và chia tổ kiểm tra**

Đoàn kiểm tra đánh giá theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện được chia thành 4 tổ (Có danh sách kèm theo).

### **2. Phương thức đánh giá tiêu chí**

- Quan sát thực trạng, theo dõi hoạt động;
- Tra cứu sổ sách, máy tính, văn bản, nhật ký, tài liệu, số liệu...
- Kiểm tra, phỏng vấn nhanh nhân viên y tế/người bệnh/người nhà người bệnh.
- Khi tiến hành kiểm tra, đánh giá:

+ Kiểm tra độ tin cậy, chính xác của một số thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện;

+ Ghi chép lại các phản ánh, thể mạnh cũng như những điểm yếu kém nhất của đơn vị sau đánh giá.

## **V. THỜI GIAN VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

### **1. Chuẩn bị hồ sơ kiểm tra**

#### **1.1. Phòng KHTH**

- Thông tin chung;
- Hoạt động chuyên môn;
- Danh mục kỹ thuật bệnh viện;
- Triển khai kỹ thuật mới;
- Công tác NCKH;
- Quản lý hồ sơ bệnh án.

#### **1.2. Phòng TCHC**

- Số liệu nhân sự tổng hợp.
- Cơ cấu tổ chức bệnh viện.
- Danh sách người hành nghề, đăng ký nghề, thôi hành nghề.
- Công tác an ninh trật tự Bệnh viện.
- Công tác an toàn cháy nổ.
- Các biểu bảng theo quy định....

#### **1.3. Phòng Tài chính kế toán**

- Hoạt động tài chính.
- Giá dịch vụ theo danh mục kỹ thuật bệnh viện.

#### **1.4. Khoa Dược**

- Số liệu kiểm kê thuốc trong bệnh viện.
- Hoạt động về dược lâm sàng, phản ứng có hại của thuốc.
- Các văn bản liên quan, dùng thuốc an toàn...

#### **1.5. Phòng Công nghệ thông tin – VTYT**

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và điều hành Bệnh viện.
- Danh mục kiểm kê trang thiết bị.

#### **1.6. Phòng điều dưỡng – tổ công tác xã hội**

- Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh

- Tuyên truyền, truyền thông, giáo dục sức khỏe,...

### **1.7. Các khoa phòng chuyên môn**

Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến hoạt động chuyên môn của khoa, phòng, tạo điều kiện cho đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện thực hiện nhiệm vụ.

### **1.8. Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện**

- Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện.

- In ấn các tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, phụ lục,...đề các thành viên tiến hành đánh giá.

## **2. Thời gian kiểm tra**

**2.1.** Họp hướng dẫn công tác đánh giá chất lượng, phân công nhiệm vụ cho các thành viên trong Hội đồng QLCL, Tổ QLCL bệnh viện vào 15h00 phút ngày 13/01/2025.

**2.2.** Các thành viên nghiên cứu văn bản, tiêu chí kiểm tra, tiến hành tự kiểm tra đánh giá, cho điểm các tiêu chí: từ ngày 13/01–16/01/2025.

## **3. Nhiệm vụ của các tổ kiểm tra**

- Tổ trưởng: Họp thống nhất kế hoạch làm việc của tổ, giao nhiệm vụ cho các thành viên trong tổ, chỉ đạo các thành viên trong tổ hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Đánh giá và xếp mức các tiêu chí theo nội dung đã được phân công.

- Hoàn thiện phiếu đánh giá chất lượng Bệnh viện của từng tiêu chí (theo mẫu).

- Tổng hợp điểm của các tiêu chí vào bảng kết quả kiểm tra, đánh giá các tiêu chí;

- Viết báo cáo tổng hợp công tác đánh giá của tổ.

- + Tổng số tiêu chí của tổ, số tiêu chí áp dụng.

- + Phương pháp kiểm tra, đánh giá áp dụng cho các tiêu chí.

- + Những thuận lợi và khó khăn khi áp dụng bộ tiêu chí.

- + Đề xuất những tiêu chí bệnh viện cần cải tiến, giải pháp và thời gian

thực hiện.

- + Tổng hợp thành báo cáo chuyển cho thư ký của Đoàn đánh giá.

## **4. Nhiệm vụ của Thư ký đoàn kiểm tra**

- Xây dựng kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện: các tài liệu, biểu mẫu, hướng dẫn các tổ kiểm tra thực hiện công tác kiểm tra đúng quy định

theo bộ tiêu chí và tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện.

- Viết báo cáo tổng kết công tác tự kiểm tra, biên bản kiểm tra và bộ hồ sơ kiểm tra chất lượng Bệnh viện.

## **5. Tổng kết công tác kiểm tra**

**5.1. Thành phần:** Ban Giám đốc, Hội đồng QLCL, Tổ QLCL, Mạng lưới QLCL, Đoàn tự đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025.

## **5.2. Thời gian**

- Thư ký Tổ đánh giá tổng hợp kết quả đánh giá của tổ chuyên cho thư ký của Đoàn kiểm tra trước ngày 17/01/2025.

- Tổng kết đánh giá kết quả kiểm tra: Hồi 14 giờ ngày 17/01/2025.

- Thư ký Đoàn đánh giá CLBV hoàn chỉnh hồ sơ báo cáo đánh giá và thông tin số liệu hoạt động của Bệnh viện gửi về Sở Y tế trước ngày 23/01/2025.

Trên đây là Kế hoạch đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025.

### ***Nơi nhận:***

- BGĐ (b/c);
- Hội đồng QLCLBV (t/h);
- Thành viên đoàn đánh giá CLBV (t/h);
- Các khoa, phòng (t/h);
- Tổ QLCL (t/h);
- Lưu: VT, KHTH.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Xuân Lập**

## CÁCH TÍNH ĐIỂM KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ NĂM 2024-2025

Các nội dung kiểm tra được quy về điểm với tổng điểm tối đa 1000 điểm, chi tiết nội dung và điểm tối đa như sau:

STT	Nội dung đánh giá	Chấm điểm	Điểm tối đa
1	Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	- Nhập đầy đủ thông tin: 30 điểm - Nhập thiếu: 10 điểm - Không nhập: 0 điểm	30 điểm
2	Đánh giá chất lượng bệnh viện		
		2.1. Đánh giá tiêu chuẩn chất lượng cơ bản - Nhập đầy đủ thông tin, đạt toàn bộ các tiêu chuẩn và đầy đủ bằng chứng minh họa: 50 điểm - Nhập đầy đủ thông tin, đạt toàn bộ các tiêu chuẩn và thiếu bằng chứng minh họa: 20 điểm - Không đạt một tiêu chuẩn bất kỳ: 0 điểm	50 điểm
		2.2. Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0 - Kết quả đánh giá mức chất lượng nhân với 100 (ví dụ bệnh viện đạt mức 3,6 tương đương 360 điểm)	500 điểm
3	Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế		
		3.1. Chỉ số tỷ lệ hài lòng NB nội trú quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100, chia 2 (làm tròn)	50 điểm
		3.2. Chỉ số tỷ lệ hài lòng NB ngoại trú quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100 chia 2 (làm tròn)	50 điểm
		3.3 Chỉ số tỷ lệ hài lòng NVYT quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100 chia 2 (làm tròn)	50 điểm
4	Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực	Triển khai công tác hồi sức tích cực: - Có khoa hồi sức tích cực hoặc thành lập mới đơn vị (khoa, trung tâm) hồi sức tích cực.	30 điểm

	cực	Đơn vị có ít nhất 3 bác sỹ chuyên khoa cấp cứu, hồi sức tích cực trở lên: 30 điểm - Có ít nhất 2 bác sỹ được đào tạo về hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên: 10 điểm	
5	Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế		
		Chuyển đổi số, phát triển CNTT, nâng cao chất lượng KCB	
		5.1. Đặt lịch hẹn khám - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng dưới 50%: 10 điểm - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng từ 50% đến 75%: 20 điểm - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng từ 75% trở lên: 30 điểm	30 điểm
		5.2. Triển khai hội chẩn, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa - Có hạ tầng phục vụ hội chẩn từ xa, có kết nối với tuyến trên, tuyến dưới: 5 điểm - Phòng phẫu thuật, thủ thuật có phương tiện phục vụ hội chẩn, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa: 5 điểm - Có thực hiện hội chẩn từ xa, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa theo định kỳ ít nhất 1 lần trong 2 tuần: 10 điểm	20 điểm  (tính tổng điểm các mục)
		5.3. Triển khai bệnh án điện tử + Thực hiện tốt, áp dụng hoàn toàn bệnh án điện tử: 30 điểm + Khá, đã áp dụng bệnh án điện tử cho trên 50% module: 20 điểm + Trung bình, bắt đầu triển khai áp dụng: 10 điểm + Kém, chưa triển khai: 0 điểm	30 điểm
		5.4. Công tác chuyển đổi số, triển khai sổ sức khỏe điện tử trên ứng dụng VNeID, chuyển viện, hẹn khám lại các công việc liên quan	20 điểm  (tính tổng)



	<p>thực hiện Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có ki-ốt đăng ký khám bằng căn cước gắn chip điện tử: 5 điểm</li> <li>- Đã thực hiện liên thông dữ liệu phục vụ Đề án 06/CP: 5 điểm</li> <li>- Bảo đảm liên thông giấy chứng sinh, báo tử đầy đủ: 5 điểm</li> <li>- Đã thực hiện lập phiếu chẩn đoán nguyên nhân tử vong cho các trường hợp tử vong tại bệnh viện: 5 điểm</li> </ul>	điểm các mục)
	<p>5.5. Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế trong bệnh viện</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đủ thuốc, vật tư y tế không bị gián đoạn nguồn cung: 30 điểm</li> <li>+ Có thiếu, bị gián đoạn dưới 2 tuần trong năm: 20 điểm</li> <li>+ Có thiếu, bị gián đoạn dưới 1 tháng trong năm: 10 điểm</li> <li>+ Có thiếu, bị gián đoạn từ 1 tháng trở lên: 0 điểm</li> </ul>	30 điểm
	<p>5.6. Việc chấp hành pháp luật về giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh</p> <p>a) Công khai giá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Giá niêm yết công khai, in trên bảng treo, giấy, điện tử... để tra cứu</li> <li>+ Công khai mức chênh lệch (giữa giá theo yêu cầu và BHYT thanh toán) (10 điểm)</li> </ul> <p>b) Về lập phương án giá</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đối với dịch vụ do Bộ Y tế quy định giá cụ thể: từ 01/11/2024 các cơ sở mới thực hiện lập Phương án giá và được cấp có thẩm quyền quyết định giá theo Điều 110 của Luật KBCB. Từ 01/11/2024 trở về trước thực hiện Thông tư 21,22. (10 điểm)</li> <li>- Đối với dịch vụ KBCB theo yêu cầu: + Đã lập Hồ sơ phương án giá, tổ chức thẩm định để Thủ trưởng đơn vị quyết định giá</li> <li>+ Thực hiện kê khai giá KBCB theo yêu cầu đầy đủ (10 điểm)</li> </ul>	40 điểm

		<p>c) Việc chấp hành mức giá do cơ quan có thẩm quyền, người có thẩm quyền quyết định:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có thực hiện thu đúng giá niêm yết cho đúng đối tượng</li> </ul> <p>(10 điểm)</p> <p>Lưu ý: nếu đạt yêu cầu toàn bộ các nội dung trong 5.6 chấm 10 điểm, không đạt chấm 0 điểm</p>	
		<p>5.7. Thực hiện các quy định về định mức giường bệnh, số giường kế hoạch, thực kê và các điều kiện liên quan như diện tích, cơ sở hạ tầng, nhân lực...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Số giường kế hoạch và thực kê chênh nhau dưới 10%: 20 điểm</li> <li>+ Số giường thực kê vượt trên 10% và đã chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, đạt yêu cầu để phê duyệt bổ sung giường bệnh: 10 điểm</li> <li>+ Số giường thực kê vượt trên 10%, hồ sơ thiếu và chưa được phê duyệt: 0 điểm</li> </ul>	20 điểm
		<p>5.8. Thực hiện việc xếp cấp chuyên môn kỹ thuật</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Báo cáo đúng thời hạn và đầy đủ bằng chứng minh họa: 20 điểm</li> <li>+ Báo cáo chậm thời hạn và đầy đủ bằng chứng minh họa: 10 điểm</li> <li>+ Không báo cáo, chậm từ 1 tháng trở lên: 0 điểm</li> </ul>	20 điểm
6	Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý	<p>Rà soát việc cung cấp thông tin đầy đủ cho các văn bản sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Công văn số 567/KCB-QLCL&amp;CĐT ngày 16/04/2024 vv Báo cáo hình thức thanh toán viện phí và xin ý kiến thanh toán không dùng tiền mặt: 10 điểm</li> <li>- Công văn số 1575/KCB-QLCL&amp;CĐT ngày 27/9/2024 vv tham gia góp ý dự thảo Thông tư quy định tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện: 10 điểm</li> <li>- Công văn số 1761/KCB-QLCL&amp;CĐT ngày 30/10/2024 vv Rà soát việc chấm điểm và tổng hợp kết quả, báo cáo xếp cấp chuyên môn kỹ thuật: 10 điểm</li> </ul>	30 điểm (tính tổng điểm 3 công văn)

