

TKT (7)

UBND TỈNH KIÊN GIANG
SỞ Y TẾ

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

Số: 68 /KH-SYT

Kiên Giang, ngày 01 tháng 4 năm 2025

RUNG TÂM Y TẾ GIANG THÀNH

Số: 632
ĐẾN Ngày: 02/4/2025
huyện:
mã hồ sơ số:

KẾ HOẠCH

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

Căn cứ Thông tư số 35/2024/TT-BYT ngày 16/11/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về Quy định tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với 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;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc 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;

Căn cứ Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 của Bộ trưởng 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 2024-2025;

Căn cứ Công văn số 181/KCB – QLCL&CDT ngày 17 tháng 02 năm 2025 về việc Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNB, NVYT năm 2024-2025 (Công văn số 181/KCB – QLCL&CDT).

Sở Y tế lập kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025 như sau:

I. Mục đích, yêu cầu:

1. Mục đích:

- Kiểm tra việc thực hiện các hoạt động chuyên môn, cung cấp dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh của bệnh viện; thực hiện Thông tư số 35/2024/TT-BYT ngày 16 tháng 11 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế quy định Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện; Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế.

- 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;

- Từng bước xếp loại chất lượng hoạt động và dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh;

- Làm căn cứ xét thi đua, khen thưởng năm 2025.

2. Yêu cầu:

- Các thành viên Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025 của Sở Y tế (sau đây gọi

là Đoàn kiểm tra) tiến hành đánh giá trung thực, khách quan, công tâm khi thực hiện nhiệm vụ.

- Các bệnh viện công lập và ngoài công lập; Trung tâm Y tế huyện, thành phố tiến hành tự kiểm tra, đánh giá theo hướng dẫn của Sở Y tế một cách khách quan, trung thực, chính xác, không chêm điểm khi không có bằng chứng; chuẩn bị đầy đủ tài liệu minh chứng cho Đoàn kiểm tra theo yêu cầu.

II. 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 trong 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.

Áp dụng theo biểu mẫu hằng năm và nhập trên phần mềm Quản lý Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện (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).

2. Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện

Công cụ đánh giá như sau:

a) Đánh giá Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện: thực hiện theo Hướng dẫn tại Phụ lục 1 ban hành kèm theo Công văn 181/KCB-QLCL&CĐT.

b) Đánh giá chất lượng bệnh viện 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 và theo Phụ lục 2 Công văn 181/KCB-QLCL&CĐT.

c) 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 (tương đương hoặc cao hơn)” bằng cụm từ “đạt từ mức 4 trở lên theo Quyết định số 2429/QĐ-BVT ngày 12 tháng 6 năm 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 tháng 12 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế”.

- Lưu ý: 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 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 (đối với các BV và TTYT có khoa sản): 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 sinh con tại bệnh viện; nuôi con bằng sữa 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: Triển khai công tác hồi sức tích cực.

5. Nội dung 5: Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế trong năm 2024: Công tác chuyển đổi số, phát triển công nghệ thông tin, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh:

- a) Đặt lịch hẹn khám.
- b) Triển khai hội chẩn, hỗ trợ khám chữa bệnh từ xa.
- c) Triển khai bệnh án điện tử.
- d) 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 thực hiện Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ.
- e) Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế trong Bệnh viện.
- f) Việc chấp hành pháp luật về giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh.
- g) Thực hiện 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.
- h) Thực hiện việc xếp cấp chuyên môn kỹ thuật.

6. Nội dung 6. Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý (chỉ chấm điểm 3 công văn sau, không xét thêm các nhiệm vụ khác).

+ Công văn số 567/KCB-QLCL&CDT ngày 16/04/2024 về việc báo cáo hình thức thanh toán viện phí và xin ý kiến thanh toán không dùng tiền mặt.

+ Công văn số 1575/KCB-QLCL&CDT ngày 27/09/2024 về việc tham gia góp ý dự thảo Thông tư quy định tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện.

+ Công văn số 1761/KCB-QLCL&CDT ngày 30/10/2024 về việc rà soát việc chấm điểm và tổng hợp kết quả, báo cáo xếp cấp chuyên môn kỹ thuật.

Các đơn vị nhập kết quả kiểm tra, đánh giá tổng hợp trên phần mềm trực tuyến <https://chatluongbenhvien.vn>. Bệnh viện mới thành lập chưa có tài khoản hoặc quên mật khẩu thực hiện theo hướng dẫn tại mục “Hỏi và đáp” trên phần mềm trực tuyến.

III. Đối tượng kiểm tra, đánh giá:

Tất cả các Bệnh viện công lập và ngoài công lập trong tỉnh; Trung tâm Y tế các huyện, thành phố.

IV. Thời gian và địa điểm kiểm tra, đánh giá:

Bắt đầu từ ngày **09/4/2025** (Đính kèm lịch kiểm tra).

V. Quy trình kiểm tra, đánh giá:

1) Thư ký Đoàn kiểm tra thông qua Quyết định thành lập và giới thiệu thành phần Đoàn kiểm tra.

2) Trưởng Đoàn kiểm tra phát biểu chỉ đạo công tác kiểm tra, thống nhất thời gian và phương pháp làm việc;

3) Lãnh đạo đơn vị giới thiệu thành phần đối ứng làm việc với Đoàn kiểm tra, báo cáo sơ bộ kết quả tự kiểm tra, đánh giá thực hiện Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện (báo cáo ngắn gọn khoảng 10 phút);

4) Tiến hành kiểm tra, đánh giá: Các thành viên được phân công đối ứng sẽ phối hợp làm việc, cung cấp tài liệu minh chứng cho thành viên Đoàn kiểm tra (theo bảng phân công mà Đoàn kiểm tra đã gửi trước cho đơn vị).

5) Đoàn kiểm tra họp với lãnh đạo và các khoa, phòng của đơn vị để thông qua kết quả đánh giá.

6) Thư ký Đoàn kiểm tra thông qua Biên bản kiểm tra, đánh giá; nhập kết quả lên phần mềm trực tuyến <https://chatluongbenhvien.vn>.

VI. Danh sách Đoàn kiểm tra của Sở Y tế:

Đính kèm Quyết định thành lập Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025.

VII. Kinh phí:

Sử dụng kinh phí sự nghiệp y tế từ nguồn không tự chủ tập trung tại Sở Y tế, kèm theo Phụ lục dự trù kinh phí.

VIII. Tổ chức thực hiện:

1. Các Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện, thành phố:

- Tổ chức tự kiểm tra, đánh giá 06 nội dung trên theo kế hoạch, hoàn thành trước ngày 31/3/2025 theo Công văn 449/SYT-NVY ngày 21/02/2025¹ và Công văn 673/SYT-NVY ngày 17/3/2025² của Sở Y tế. Đồng thời nhân viên đầu mối phụ trách công tác kiểm tra, đánh giá của các Bệnh viện và TT YT huyện, thành phố thực hiện cập nhật một số thông tin cơ bản của đơn vị phục vụ công tác quản lý trên phần mềm trực tuyến theo quy định.

- Chuẩn bị tài liệu phục vụ cho Đoàn kiểm tra của Sở Y tế:

+ Báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá theo 06 nội dung trên.

+ Chuẩn bị tài liệu minh chứng cho việc tự kiểm tra, đánh giá: photo tất cả tài liệu minh chứng để vào một sơ mi theo từng tiêu chí của từng nội dung kiểm tra (các đơn vị nghiêm túc thực hiện theo yêu cầu này nhằm tránh tình trạng khi Đoàn kiểm tra yêu cầu tài liệu minh chứng thì mới đi tìm tài liệu gây mất thời gian; khi đoàn kiểm tra không có bằng chứng xem như không thực hiện).

+ Rà soát, báo cáo số lượng kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh theo quy định tại Thông tư số 23/2024/TT-BYT ngày 18/10/2024 của Bộ Y tế thực hiện tại đơn vị; tính tỷ lệ % số lượng kỹ thuật loại đặc biệt và loại 1 theo cấp chuyên môn.

+ Hồ sơ triển khai thực hiện kỹ thuật mới theo quy định tại Thông tư số 07/2015/TT-BYT ngày 03/4/2015 của Bộ Y tế tại đơn vị.

+ Quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh; phác đồ điều trị đã được lãnh đạo đơn vị quyết định ban hành.

- Bố trí wifi, ổ điện... tại hội trường nơi Đoàn kiểm tra làm việc để phục vụ cho việc nhập điểm trực tuyến của Đoàn.

- Phân công các thành viên của đơn vị đối ứng với các thành viên của Đoàn kiểm tra (theo bảng phân công nhiệm vụ) trong suốt quá trình kiểm tra, đánh giá.

- Cử cán bộ tham gia Đoàn kiểm tra, đánh giá theo yêu cầu của Sở Y tế.

* **Chú ý:** Tất cả các đơn vị sau khi tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh 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, tiến hành nhập Kết quả và chèn tài liệu minh chứng vào file "THEO

¹ Công văn 449/SYT-NVY ngày 21/02/2025 về việc triển khai Công văn số 181/KCB-QLCL&CDT hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNB, NVYT năm 2024-2025.

² Công văn 673/SYT-NVY ngày 17/3/2025 về việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNB, NVYT năm 2024 đối với bệnh viện y học cổ truyền.

DỒI THỰC HIỆN 83 TIÊU CHÍ” (đính kèm file). Sau đó, chia sẻ file này qua đường link trên Google Trang tính về địa chỉ email: dmthuc.syt@kiengiang.gov.vn.

☞ 2. Sở Y tế:

- Phòng Nghiệp vụ Y: Xây dựng kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025; Làm đầu mối thực hiện kiểm tra, đánh giá theo kế hoạch.

- Văn phòng: Đảm bảo hậu cần phục vụ cho công tác kiểm tra, đánh giá: Bố trí xe, công lệnh, ứng và thanh toán tiền công tác phí.

- Phòng Kế hoạch - Tài chính: Đảm bảo kinh phí cho Đoàn đi kiểm tra theo kế hoạch.

- Các phòng chuyên môn và tương đương thuộc Sở Y tế cử cán bộ tham gia Đoàn kiểm tra, đánh giá theo Kế hoạch.

3. Các thành viên của Đoàn

Chuẩn bị các bảng kiểm, tài liệu theo nội dung được phân công để phục vụ cho công tác kiểm tra, đánh giá; tham gia Đoàn theo kế hoạch. Gửi báo cáo cho Thư ký Đoàn kiểm tra ngay khi kết thúc làm việc với thành viên đối ứng.

Trên đây là Kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025. Sở Y tế yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị có liên quan nghiêm túc tổ chức thực hiện./. *Willue*

Nơi nhận:

- Cục QL KCB (b/c);
- GĐ và PGĐ SYT;
- SYT: VP, KH-TC, NVD, Thanh tra Sở;
- Các Bệnh viện tuyến tỉnh;
- TTYT huyện, thành phố;
- Bệnh viện tư nhân trên địa bàn tỉnh;
- Trang VPĐT SYT;
- Trang TTĐT SYT;
- Lưu VT, NVY, “HT”.



**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Trúc Giang
Nguyễn Trúc Giang

LỊCH KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN 2024-2025

(Ban hành kèm Kế hoạch số: 68 /KH-SYT ngày 01 tháng 4 năm 2025)

STT	Huyện/thành phố	Thời gian (bắt đầu lúc 8h)
1	TTYT U Minh Thượng	09/04/2025
2	TTYT Châu Thành	10/04/2025
3	TTYT An Biên	11/04/2025
4	TTYT Kiên Hải	18/04/2025
5	TTYT Gò Quao	22/04/2025
6	Bệnh viện Y dược cổ truyền	23/04/2025
7	TTYT Vĩnh Thuận	24/04/2025
8	TTYT An Minh	25/04/2025
9	TTYT Hòn Đất	06/05/2025
10	TTYT Kiên Lương	07/05/2025
11	TTYT Giang Thành	08/05/2025
12	TTYT Thành phố Hà Tiên	09/05/2025
13	Bệnh viện Lao và Bệnh phổi	13/05/2025
14	TTYT Tân Hiệp	14/05/2025
15	Bệnh viện Sản Nhi	15/05/2025
16	Bệnh viện Ung bướu	16/05/2025
17	Bệnh viện Tâm thần	20/05/2025
18	Bệnh viện Đa khoa tỉnh	21/05/2025
19	Bệnh viện đa khoa tư nhân Bình An	22/05/2025
20	TTYT Thành phố Rạch Giá	27/05/2025
21	Bệnh viện Mắt Nguyễn Hùng	28/05/2025
22	TTYT Giồng Riềng	29/05/2025
23	TTYT Thành phố Phú Quốc	05/06/2025
24	Bệnh viện đa khoa Quốc tế Vinmec Phú Quốc	06/06/2025

* Thời gian triển khai kế hoạch có thể thay đổi tùy theo tình hình thực tế.

PHIẾU GIẢI QUYẾT VĂN BẢN ĐẾN

Số: 68/KH - SYT ngày, 01 tháng 4 năm 2025

1. Ý kiến của lãnh đạo cơ quan, tổ chức

- Giao đơn vị, cá nhân chủ trì: P: PC - HC
- Giao các đơn vị, cá nhân tham gia phối hợp giải quyết văn bản đến (nếu có);
P: Phòng Luật
- Thời hạn giải quyết đối với mỗi đơn vị, cá nhân (nếu có):
- Ngày, 1 tháng 4 năm 2025 cho ý kiến phân phối, giải quyết

2. Ý kiến của lãnh đạo Khoa, Phòng

- Giao cho cá nhân; thời hạn giải quyết đối với cá nhân (nếu có);
Trần Thị Thu Liet
- Ngày, ... tháng, ... năm ... cho ý kiến

3. Ý kiến đề xuất của người giải quyết.

- Ý kiến đề xuất giải quyết văn bản đến của cá nhân;
- Ngày, ... tháng, ... năm ... đề xuất ý kiến