

Số: 4865 /SYT-NV

Đồng Nai, ngày 08 tháng 10 năm 2019

V/v hướng dẫn kiểm tra  
công tác y tế năm 2019

Kính gửi:

- Giám đốc các đơn vị trực thuộc;
- Giám đốc Bệnh viện Đa khoa Cao su Đồng Nai;
- Giám đốc các Bệnh viện ngoài công lập.

Thực hiện phương hướng, nhiệm vụ kế hoạch công tác y tế năm 2019, Sở Y tế triển khai hướng dẫn kiểm tra công tác y tế năm 2019. Nội dung cụ thể như sau:

### **I. KHÓI ĐIỀU TRỊ:**

Gồm các Bệnh viện trực thuộc, Bệnh viện Đa khoa Cao su Đồng Nai và các Bệnh viện ngoài công lập (Đa khoa Tâm Hồng Phước, Quốc tế - Đồng Nai, ITO Sài Gòn – Đồng Nai, Đại học Y Dược Shingmark, Chuyên khoa Răng Hàm Mặt Việt Anh Đức, Phụ sản Âu Cơ Biên Hòa);

#### **1. Bảng điểm kiểm tra:**

Căn cứ Quyết định số 3936/QĐ-BYT ngày 30/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế v/v ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019.

#### **2. Số liệu báo cáo, công tác kiểm tra:**

Số liệu phục vụ cho công tác báo cáo năm 2019 được tính từ ngày 01/10/2018 đến 01/10/2019, số liệu so sánh với cùng kỳ năm 2018 được tính từ ngày 01/10/2017 đến 01/10/2018;

#### **3. Hồ sơ báo cáo:**

*Báo cáo tổng kết hoạt động Bệnh viện năm 2019, cần tập trung:*

##### *3.1 Về hoạt động chuyên môn:*

- Căn cứ các chỉ tiêu kế hoạch, triển khai các danh mục kỹ thuật, bảo hiểm y tế trong khám, chữa bệnh;
- Công tác quản lý, thu gom, xử lý chất thải đảm bảo môi trường y tế, triển khai thực hiện theo Thông tư liên tịch số 58/2015/TTLT- BYT- BTNMT ngày 31/12/2015;
- Công tác chăm sóc người bệnh được kiểm tra đánh giá qua các chỉ số hướng dẫn của Thông số 07/2011/TT-BYT ngày 26/01/2011 của Bộ Y tế, chương trình hành động tăng cường công tác điều dưỡng, hộ sinh; dinh dưỡng, tiết chế bệnh lý; Chuẩn đạo đức nghề nghiệp của điều dưỡng viên, giao tiếp ứng xử;

- Công tác kiểm soát nhiễm khuẩn: Kiểm tra, giám sát việc tổ chức thực hiện các văn bản có liên quan về hướng dẫn công tác kiểm soát nhiễm khuẩn bệnh viện; việc xây dựng các kế hoạch hành động quốc gia về KSNK giai đoạn đến năm 2020, kế hoạch đánh giá, kiểm tra định kỳ; các báo cáo kết quả kiểm tra, giám sát; có các đề xuất giải pháp phòng ngừa, cải tiến...;

Phụ lục gửi đính kèm.

### 3.2 Về công tác đào tạo, tập huấn, nghiên cứu khoa học:

- Công tác đào tạo liên tục, huấn luyện, tập huấn chuyên môn, thi tay nghề giỏi cho cán bộ tham gia chăm sóc, điều trị tại cơ sở;

- Các hoạt động đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ công nhân viên chức, người lao động – Hướng đến sự hài lòng của người bệnh;

- Cơ sở Y tế xanh, sạch, đẹp...;

### 3.3 Báo cáo Kết quả tự kiểm tra năm 2019:

Căn cứ nội dung Phụ lục 1 (Theo mẫu tự báo cáo, kiểm tra, đánh giá theo “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam” đã được ban hành theo Quyết định số 3936/QĐ-BYT ngày 30/8/2019; Áp dụng cho các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá).

- Nêu rõ các mặt đạt được, chưa đạt; các khó khăn, hạn chế và những kiến nghị - đề xuất của từng Phần A đến Phần E theo “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam”;

- Có minh họa các biểu đồ có liên quan để so sánh, đánh giá;

### 3.4 Về hoạt động đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế:

#### a) Nội dung kiểm tra, đánh giá:

- Nội dung A: Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện;

- Nội dung B: Đánh giá chất lượng bệnh viện;

b) 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;

#### c) 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”;

- Nội dung C: 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);

Đính kèm Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 và Quyết định số 3936/QĐ-BYT ngày 30/8/2019 của Bộ Y tế ban hành.

## **II. KHỐI Y TẾ DỰ PHÒNG:**

### **a. Bảng điểm kiểm tra:**

Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm được kiểm tra theo nội dung ban hành tại Quyết định số 681/QĐ-ATTP ngày 18/11/2016 của Cục an toàn Vệ sinh thực phẩm, Chi cục Dân số - Kế hoạch hóa gia đình được kiểm tra theo hướng dẫn của Tổng cục Dân số - KHHGĐ;

Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh kiểm tra theo Công văn số 1243/DP-YTCC ngày 14/11/2018 của Cục Y tế Dự phòng Bộ Y tế về việc hướng dẫn triển khai kiểm tra Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tuyến tỉnh năm 2018. Riêng hoạt động chuyên môn chăm sóc sức khỏe sinh sản được kiểm tra theo Quyết định số 4440/QĐ-BYT ngày 27/9/2019 của Bộ Y tế về việc ban hành “Bảng kiểm tra công tác chăm sóc sức khỏe sinh sản năm 2019” (Được gửi kèm theo);

Trung tâm Y tế các huyện, thành phố sẽ được kiểm tra theo Quyết định số 1762/QĐ-SYT ngày 19/10/2011 v/v ban hành Bảng kiểm tra công tác y tế Trung tâm Y tế các huyện, thành phố Long Khánh và thành phố Biên Hòa do Sở Y tế ban hành;

Đối với các Trung tâm y tế có giường bệnh, tổ chức kiểm tra song song 2 hoạt động chuyên môn dự phòng và điều trị năm 2019. Riêng, đối với Trạm Y tế xã, phường, thị trấn, các Trung tâm Y tế căn cứ theo nội dung hướng dẫn tại công văn số 1089/SYT-NVY ngày 15/3/2019 của Sở Y tế về việc tăng cường đảm bảo các xã, phường, thị trấn giữ vững và đạt Tiêu chí quốc gia về y tế xã giai đoạn đến năm 2020 trong năm 2019.

### **b. Số liệu báo cáo, công tác kiểm tra:**

Số liệu báo cáo năm 2019 ước thực hiện từ ngày **01/01/2019** đến **31/12/2019**, số liệu so sánh với cùng kỳ năm 2018 được tính từ ngày **01/01/2018** đến **31/12/2018**.

### **c. Hồ sơ báo cáo, gồm:**

÷ Riêng báo cáo tổng kết các hoạt động năm 2019 đối với các Trung tâm y tế có giường bệnh (Như mục 3 Khối điều trị);

÷ Biên bản tự kiểm tra và các bảng điểm kiểm tra đã quy định;

Các đơn vị tự tổ chức kiểm tra và có báo cáo kết quả gửi về Sở Y tế (Phòng Nghiệp vụ) qua địa chỉ email: [ngniepvuysytdn@gmail.com](mailto:ngniepvuysytdn@gmail.com) trước ngày

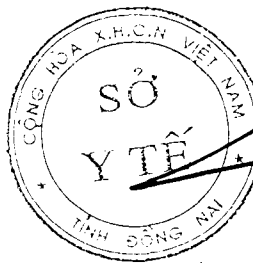
31/10/2019. Sở Y tế sẽ có thông báo thành phần Đoàn và lịch kiểm tra trong thời gian tới;

Yêu cầu Giám đốc các đơn vị triển khai thực hiện./

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- BGĐ Sở Y tế;
- Các Phòng chức năng Sở Y tế;
- Website Sở Y tế;
- Lưu: VT, NV.

**GIÁM ĐỐC**



**Phan Huy Anh Vũ**

**NỘI DUNG KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC ĐIỀU DƯỠNG,  
KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN NĂM 2019**

**A. Thông tin chung:**

1. Tên Bệnh viện: .....
2. Họ, tên người chịu trách nhiệm chuyên môn kỹ thuật: .....
3. Địa chỉ: .....
4. Quy mô giường bệnh: .....
5. Điện thoại: ..... Email (nếu có): .....
6. Tổng số BS (Trình độ ĐH, SĐH): .....
7. Tổng Số ĐD, HS, KTV: (Trình độ ĐH, SĐH): .....

**B. Các điều kiện hoạt động của bệnh viện:**

| STT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | NỘI DUNG                                                                                                                                                                                                  | THỰC HIỆN ĐỦ | THỰC HIỆN CHƯA ĐỦ | CHƯA THỰC HIỆN | GHI CHÚ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|----------------|---------|
| <b>I. Kiểm soát nhiễm khuẩn</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                           |              |                   |                |         |
| <p><i>Căn cứ:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Điều 62 Luật khám bệnh, chữa bệnh ngày 23/11/2009;</li> <li>2. Thông tư 16/2018/TT-BYT ngày 20/7/2018 của Bộ Y tế về kiểm soát nhiễm khuẩn trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh</li> <li>3. Thông tư 41/2017/TT-BYT ngày 09/11/2017 của Bộ Y tế bãi bỏ một số văn bản quy phạm pháp luật do Bộ Y tế ban hành, liên tịch ban hành</li> </ol> |                                                                                                                                                                                                           |              |                   |                |         |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn gồm: Hội đồng kiểm soát nhiễm khuẩn; Khoa hoặc bộ phận kiểm soát nhiễm khuẩn; Bệnh viện có >150 giường bệnh có Mạng lưới kiểm soát nhiễm khuẩn.                            |              |                   |                |         |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Hội đồng KSNK hoạt động thường xuyên theo kế hoạch, họp ít nhất 3 tháng một lần hoặc khi cần thiết                                                                                                        |              |                   |                |         |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ban hành các quy trình cơ bản liên quan đến KSNK: khử khuẩn,tiệt khuẩn dụng cụ; sử dụng phương tiện phòng hộ; xử lý đồ vải; xử lý chất thải... NVTY biết và tuân thủ thực hiện (Điều 3 TT 16/2018/TT-BYT) |              |                   |                |         |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Thành lập mạng lưới KSNK                                                                                                                                                                                  |              |                   |                |         |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nhân viên được phổ biến, đào tạo, tập huấn về kiểm soát nhiễm khuẩn, phân công công việc rõ ràng về KSNK                                                                                                  |              |                   |                |         |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Có hệ thống khử khuẩn/tiệt khuẩn tập trung                                                                                                                                                                |              |                   |                |         |

|    |                                                                                                                                                                                                                                |  |  |  |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 7  | Bệnh viện đã triển khai thực hiện các quy định vệ sinh tay thường quy và giám sát thực hiện                                                                                                                                    |  |  |  |  |
| 8  | Thiết lập hệ thống bồn rửa tay đầy đủ cho nhân viên y tế và có các hướng dẫn vệ sinh tay tại bồn rửa tay                                                                                                                       |  |  |  |  |
| 9  | Có dung dịch sát khuẩn tay nhanh tại các vị trí (bàn/buồng tiêm, buồng thực hiện các phẫu thuật, hành lang, trước cửa phòng/buồng...)                                                                                          |  |  |  |  |
| 10 | Có hệ thống cung cấp nước sạch toàn bệnh viện                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |
| 11 | Đã xây dựng các công cụ (câu hỏi, bảng kiểm...) đánh giá việc tuân thủ rửa tay của nhân viên y tế                                                                                                                              |  |  |  |  |
| 12 | Bệnh viện thực hiện giám sát tuân thủ các quy định về KSNK và giám sát nhiễm khuẩn ( có công cụ, số liệu, báo cáo kết quả)                                                                                                     |  |  |  |  |
| 13 | Quản lý chất thải y tế:Thực hiện quản lý chất thải y tế theo quy định của pháp luật và kiểm tra, giám sát việc tuân thủ bảo đảm chất thải được phân loại, lưu giữ, vận chuyển, xử lý an toàn theo đúng quy định của pháp luật. |  |  |  |  |

## II. Hoạt động điều dưỡng

*Căn cứ:*

1. Thông tư số 07/2011/TT - BYT có quy định về thiết lập hệ thống điều dưỡng, là một trong những điều kiện thiết yếu giúp chăm sóc tốt người bệnh;
2. Thông tư số 26/2015/TTLT -BYT-BNV ngày 7 tháng 10 năm 2015 quy định tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp các hạng viên chức điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên
3. Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 ban hành Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam

|   |                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 1 | Hệ thống quản lý điều dưỡng (Hội đồng điều dưỡng và Phòng/tổ điều dưỡng được thành lập theo TT 07/2011/TT-BYT). Hội đồng điều dưỡng có trên 50% là điều dưỡng trưởng.                                         |  |  |  |  |
| 2 | Bổ nhiệm đầy đủ các vị trí điều dưỡng trưởng BV và các khoa. Điều dưỡng trưởng có trình độ cao đẳng trở lên và có Chứng chỉ quản lý điều dưỡng                                                                |  |  |  |  |
| 3 | Phòng/Tổ điều dưỡng xây dựng kế hoạch hàng năm về công tác điều dưỡng chăm sóc người bệnh (Kế hoạch được Giám đốc BV phê duyệt và có sẵn tại các khoa để thực hiện) và có đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch |  |  |  |  |
| 4 | Có đầy đủ bản mô tả công việc cho các vị trí điều dưỡng theo quy định của TT 07/2011/TTBYT và TT 26/2015/TTLT- BYT-BNV (Điều dưỡng viên biết và thực hiện theo Bảng mô tả công việc)                          |  |  |  |  |
| 5 | Phòng/Tổ điều dưỡng xây dựng ít nhất 10 chỉ số đánh giá chất lượng chăm sóc người bệnh và                                                                                                                     |  |  |  |  |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |  |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|    | tiến hành đo lường, theo dõi các chỉ số đó.                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |
| 6  | Phòng/Tổ điều dưỡng xây dựng các bộ công cụ về giám sát, đánh giá công tác chăm sóc người bệnh (Bộ công cụ có sẵn tại các khoa và được sử dụng để giám sát công tác điều dưỡng trong CSNB)                                                                   |  |  |  |  |
| 7  | Hội đồng điều dưỡng xây dựng và cập nhật các quy trình chăm sóc người bệnh( có danh mục các kỹ thuật CSNB, các kỹ thuật được cập nhật, các quy trình kỹ thuật có sẵn tại các khoa, điều dưỡng viên biết và tuân thủ thực hiện)                               |  |  |  |  |
| 8  | Có quy định về công tác tư vấn, giáo dục sức khỏe của điều dưỡng cho người bệnh và người bệnh nằm viện được điều dưỡng viên, hộ sinh viên tư vấn, giáo dục sức khỏe, hướng dẫn tự chăm sóc, theo dõi, phòng bệnh trong thời gian nằm viện và sau khi ra viện |  |  |  |  |
| 9  | Điều dưỡng, hộ sinh được đào tạo, tập huấn kỹ năng tư vấn, truyền thông, giáo dục sức khỏe cho người bệnh, người nhà người bệnh, tổ chức hội thi tay nghề giỏi.                                                                                              |  |  |  |  |
| 10 | Người bệnh cần chăm sóc cấp I do điều dưỡng viên, hộ sinh viên và hộ lý thực hiện; Người bệnh cần chăm sóc cấp II và cấp III tự thực hiện dưới sự hướng dẫn của điều dưỡng viên, hộ sinh viên và được hỗ trợ chăm sóc khi cần thiết.                         |  |  |  |  |
| 11 | Thực hiện 5 đúng khi dùng thuốc cho người bệnh và người bệnh uống thuốc ngay tại giường bệnh trước sự chứng kiến của điều dưỡng viên, hộ sinh viên.                                                                                                          |  |  |  |  |
| 12 | Điều dưỡng viên, hộ sinh viên phối hợp với bác sĩ điều trị để đánh giá, phân cấp chăm sóc; Người bệnh chăm sóc cấp I được bác sĩ điều trị, điều dưỡng viên, hộ sinh viên nhận định nhu cầu chăm sóc để thực hiện những can thiệp chăm sóc phù hợp            |  |  |  |  |

Số: **3869**/QĐ-BYT

Hà Nội, ngày **28** tháng **8** năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng  
Người bệnh và Nhân viên y tế**

**BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ**

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 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện;

Xét đề nghị của Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Bộ Y tế,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này các mẫu phiếu khảo sát, hướng dẫn phương pháp và phần mềm khảo sát hài lòng như sau:

- a) Mẫu số 1: Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú;
- b) Mẫu số 2: Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú;
- c) Mẫu số 3: Phiếu khảo sát ý kiến của nhân viên y tế;
- d) Mẫu số 4: Phiếu khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện;
- đ) Mẫu số 5: Phiếu khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ;
- e) Hướng dẫn phương pháp khảo sát hài lòng người bệnh, người mẹ và nhân viên y tế;
- g) Mẫu phiếu thông tin chung của bệnh viện đăng ký tham gia khảo sát.
- h) Phần mềm trực tuyến nhập số liệu khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại địa chỉ <http://chatluongbenhvien.vn/>.

**Điều 2.** Các mẫu phiếu khảo sát hài lòng và hướng dẫn phương pháp khảo sát được áp dụng chung cho toàn bộ các bệnh viện Nhà nước và tư nhân.

**Điều 3.** Giao triển khai thực hiện:

- 1. Cục Quản lý Khám, chữa bệnh
  - Làm đầu mối hướng dẫn các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh, người mẹ và nhân viên y tế;
  - Kiểm tra, giám sát các đơn vị; tổng hợp, phân tích số liệu và báo cáo Lãnh đạo Bộ Y tế kết quả chỉ số hài lòng người bệnh và nhân viên y tế hằng năm.



2. Sở Y tế, Y tế các Bộ, ngành
- Đôn đốc, kiểm tra các bệnh viện trực thuộc thực hiện khảo sát hải lòng người bệnh và nhân viên y tế theo đúng hướng dẫn kèm theo Quyết định này;
  - Tổng hợp, phân tích kết quả chỉ số hải lòng chung của các đơn vị.
3. Các bệnh viện công lập và tư nhân
- Triển khai khảo sát hải lòng người bệnh và nhân viên y tế tích cực, thường xuyên, khoa học;
  - Nhập và tổng hợp số liệu, kết quả; ghi nhận, rà soát, phân tích các ý kiến chưa hải lòng;
  - Giải quyết, khắc phục kịp thời các kiến nghị của người bệnh và nhân viên y tế và lập kế hoạch, triển khai hoạt động cải tiến chất lượng trong phạm vi thẩm quyền, phù hợp với nguồn lực của bệnh viện.

**Điều 4.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành.

**Điều 5.** Các Ông (Bà): Chánh Văn phòng Bộ; Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh; Vụ trưởng các Vụ, Cục trưởng các Cục, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan và các Ông (Bà) có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 5;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Các đồng chí Thứ trưởng;
- Lưu: VT, KCB (02).



Số: 3936/QĐ - BYT

Hà Nội, ngày 30 tháng 8 năm 2019

**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 2019****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;

Xét đề nghị của Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh,

**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 2019, bao gồm:

1. Nội dung A: Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện

2. Nội dung B: 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 C: 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).

## **Điều 2. Phạm vi áp dụng**

Nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2019 và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế được áp dụng chung cho toàn bộ các bệnh viện Nhà nước và tư nhân.

## **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 2019, tổng hợp kết quả và báo cáo Bộ trưởng Bộ Y tế.

b) Làm đầu mối phối hợp với các Vụ, Cục, Hội, đơn vị có liên quan kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế và các Bệnh viện thuộc Trường đại học: Y Hà Nội, Y Dược Huế, Y Dược TP. Hồ Chí Minh, Y Dược Cần Thơ.

c) 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 Sở Y tế chịu trách nhiệm:**

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

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).

### **3. 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.

Báo cáo kết quả cho Lãnh đạo Bộ Quốc phòng, Bộ Công an và Bộ Y tế.

#### **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.

## **Điều 4. Thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá**

1. Sở Y tế, Y tế các Bộ, ngành cần nhắc lựa chọn, phân công trưởng đoàn, thư ký và thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá theo đúng hướng dẫn của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh. Thành viên đoàn là những người có kinh nghiệm đánh giá hoặc đã tham gia công tác quản lý chất lượng; rút kinh nghiệm các mặt hạn chế của việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện từ các năm trước; kiên quyết không đưa vào danh sách đoàn lãnh đạo, chuyên viên các phòng, ban, trung tâm... của Sở không đúng thành phần, đã tham gia đánh giá nhưng ít hiệu quả hoặc chuyên môn không liên quan trực tiếp đến bệnh viện.

2. Thành phần đoàn có đại diện của cơ quan quản lý, nhân viên y tế của các bệnh viện trực thuộc và thành viên của các cơ quan, tổ chức khác.

3. Thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá đăng ký đầy đủ "mã đánh giá viên" theo hướng dẫn chi tiết của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh.

4. Thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá cần dành thời gian đọc và hiểu ý nghĩa từng tiêu mục của các tiêu chí được phân công, nghiên cứu kỹ lưỡng phương pháp đánh giá các tiêu chí.

## **Điều 5. Thời gian kiểm tra, đánh giá**

1. Các bệnh viện tự rà soát các vấn đề yếu kém, ưu tiên giải quyết, tích cực cải tiến chất lượng trong các tháng 9, 10 năm 2019.
2. Các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá: hoàn thành trước 31/10/2019.
3. Cơ quan quản lý kiểm tra, đánh giá: tiến hành trong năm 2019 và sau khi bệnh viện hoàn thành tự kiểm tra, đánh giá.

## **Điều 6. Báo cáo quá trình thực hiện:**

Các đoàn kiểm tra, đánh giá báo cáo đầy đủ về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh: danh sách thành viên đoàn, kế hoạch đi trước khi triển khai và báo cáo kết quả thực hiện sau khi hoàn thành kiểm tra, đánh giá.

## **Điều 7. Công bố kết quả**

1. Cục Quản lý Khám, chữa bệnh công bố kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng 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 kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện trên địa bàn tỉnh do Sở Y tế trực tiếp đi kiểm tra, đánh giá (lập danh sách mức chất lượng của các bệnh viện trực thuộc từ cao đến thấp, không đưa vào danh sách kết quả bệnh viện tự kiểm tra hoặc các hình thức khác).
3. Y tế các Bộ, ngành khác công bố kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện trực thuộc, căn cứ vào kết quả đánh giá của Sở Y tế và Y tế các Bộ, ngành khác.
4. Bộ Y tế và Sở Y tế không công nhận kết quả các hình thức kiểm tra khác.

## **Điều 8. Hiệu lực**

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

## **Điều 9. Trách nhiệm thi hành**

Các Ông, Bà Chánh Văn phòng Bộ, Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, 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 9;
- 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);
- CEYTVN, Báo SKĐS, GĐXH (để p/h);
- Công TTĐT BHYT, Tr. TTĐT Cục QLKCB;
- Lưu: VT, KCB.

KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG



Nguyễn Việt Tiến

**BỘ Y TẾ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 4440 /QĐ-BYT

Hà Nội, ngày 27 tháng 9 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

Về việc ban hành "**Bảng kiểm tra công tác chăm sóc sức khỏe sinh sản năm 2019**"

**BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ**

Căn cứ Nghị định số 75/2018/NĐ-CP ngày 20 tháng 6 năm 2018 của Chính phủ, quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Căn cứ Quyết định số: 3959/2018/QĐ-BYT ngày 28 tháng 06 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Vụ Sức khỏe Bà mẹ - Trẻ em thuộc Bộ Y tế;

Căn cứ Quyết định số 305/2005/QĐ-TTg ngày 24 tháng 11 năm 2005 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Hệ thống chỉ tiêu thống kê quốc gia; Quyết định số 40/2006/QĐ-BYT ngày 25 tháng 12 năm 2006 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Hệ thống chỉ tiêu thống kê ngành Y tế; Quyết định số 3577/QĐ-BYT ngày 28/9/2011 về việc ban hành Hệ thống biểu mẫu báo cáo về chăm sóc sức khỏe sinh sản;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Sức khỏe Bà mẹ-Trẻ em, Bộ Y tế,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này "**Bảng kiểm tra công tác chăm sóc sức khỏe sinh sản năm 2019**".

**Điều 2.** "**Bảng kiểm tra công tác chăm sóc sức khỏe sinh sản năm 2019**" được áp dụng làm cơ sở để kiểm tra đánh giá công tác chăm sóc sức khỏe sinh sản tại các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

**Điều 3.** Vụ Sức khỏe Bà mẹ-Trẻ em có trách nhiệm hướng dẫn, chỉ đạo, tổ chức thực hiện, theo dõi, giám sát, tổng hợp, đánh giá kết quả kiểm tra công tác chăm sóc sức khỏe sinh sản tại các tỉnh/TP trực thuộc trung ương năm 2019 và báo cáo Lãnh đạo Bộ Y tế.

**Điều 4.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, ban hành.

**Điều 5.** Các ông, bà: Chánh Văn phòng Bộ, Chánh thanh tra Bộ, Vụ trưởng Vụ Sức khỏe Bà mẹ - Trẻ em, Vụ trưởng các Vụ, Cục trưởng các Cục,

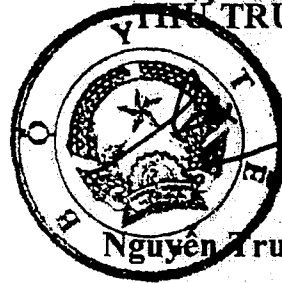
Tổng cục trưởng thuộc Bộ Y tế, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ, Giám đốc Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Thủ trưởng Y tế các ngành và các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 5;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Website Bộ Y tế;
- Lưu: VT, BMTE.

**KT. BỘ TRƯỞNG**

**Y THỦ TRƯỞNG**



**Nguyễn Trường Sơn**