

Số: /QĐ - BHYT Hà Nội, ngày tháng năm 2020

**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 2020**

**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 2020, 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 và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2020 áp dụng chung cho 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 2020, 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 Cục Quản lý Y Dược cổ truyền:

Làm đầu mối hướng dẫn và kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện Y Dược cổ truyền trực thuộc Bộ Y tế và phúc tra kết quả đánh giá của các bệnh viện Y Dược cổ truyền tuyến tỉnh trong trường hợp cần thiết.

3. 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).

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.

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 lựa chọn, phân công trưởng đoàn, thư ký và thành viên đoàn 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; không đưa vào danh sách đoàn những người không có kinh nghiệm đánh giá chất lượng 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 đọc và hiểu ý nghĩa từng tiêu mục của các tiêu chí được phân công, nghiên cứu kỹ lưỡng phương pháp đánh giá.

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

1. Các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá: hoàn thành trước 10/01/2021.
2. Cơ quan quản lý kiểm tra, đánh giá: tiến hành trong quý I năm 2021 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 danh sách thành viên đoàn, kế hoạch đi trên phần mềm trực tuyến trước khi triển khai và báo cáo kết quả thực hiện sau khi hoàn thành kiểm tra, đánh giá.

### **Điều 7. Tổng hợp kết quả đánh giá**

Các kết quả đánh giá được quy về điểm để so sánh các bệnh viện, tối đa 450 điểm. Điểm đánh giá theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện tối đa 300 điểm (mức chất lượng nhân 60), điểm đánh giá hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế tối đa mỗi loại khảo sát 50 điểm (điểm hài lòng trung bình chung của từng loại khảo sát nhân với 10).

### **Điều 8. Công bố kết quả**

1. Cục Quản lý Khám, chữa bệnh công bố kết quả 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 tỉnh do Sở Y tế trực tiếp đi kiểm tra, đánh giá (không đưa vào danh sách kết quả bệnh viện tự kiểm tra hoặc các hình thức khác).
3. Bộ Y tế và Sở Y tế không công nhận kết quả các hình thức kiểm tra khác hoặc không tuân thủ theo đúng hướng dẫn của Bộ Y tế.

### **Điều 9. Hiệu lực**

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

### **Điều 10. 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 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 VDXH 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 BHYT, Tr. TTĐT Cục QLKCB;
- Lưu: VT, KCB.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Nguyễn Trường Sơn**