

Số: 2334/SYT- NVY
V/v Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá
chất lượng bệnh viện và khảo sát
HLNB, NVYT năm 2017

Hà Tĩnh, ngày 14 tháng 11 năm 2017

Kính gửi: Các bệnh viện trong tỉnh.

Thực hiện Quyết định số 4969/QĐ-BYT ngày 01/11/2017 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 2017, Công văn số 1626/KCB-QLCL ngày 03/11/2017 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNB, NVYT năm 2017, Sở Y tế hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2017 như sau:

1. QUY ĐỊNH CHUNG

1.1. Mục đích kiểm tra, đánh giá

- a) Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các hoạt động chuyên môn, cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh của bệnh viện.
- b) Đánh giá thực trạng chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh, làm cơ sở xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện.
- c) Sơ bộ xếp loại chất lượng hoạt động và dịch vụ khám, chữa bệnh của các bệnh viện.
- d) Cung cấp căn cứ xét thi đua, khen thưởng năm 2017.

1.2. Nội dung các tài liệu hướng dẫn kiểm tra, đánh giá

Nội dung các tài liệu kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện bao gồm:

Phần A: Thông tin chung, số liệu hoạt động bệnh viện (trên phần mềm).

Phần B: Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam.

Phần C: Mẫu phiếu số 1, 2, 3 khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú, nhân viên y tế và tài liệu Hướng dẫn phương pháp khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế (phụ lục kèm theo Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016).

Các tài liệu trên được đăng tải tại Trang thông tin điện tử của Cục Quản lý Khám chữa bệnh (<http://kcb.vn>).

1.3. Đối tượng áp dụng: Các bệnh viện trong tỉnh (Bệnh viện Y học cổ truyền đề nghị liên hệ với đơn vị kiểm tra chéo thực hiện kiểm tra sau đoàn kiểm tra của Sở Y tế).

1.4. Trách nhiệm kiểm tra, đánh giá

- Bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá theo “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam” đã được ban hành theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016.

- Sở Y tế, tổ chức 03 đoàn kiểm tra, đánh giá cho các bệnh viện trên địa bàn.

- Phúc tra: Sau khi tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, trong trường hợp cần thiết, Bộ Y tế thành lập đoàn phúc tra của Bộ Y tế (do Cục Quản lý Khám, chữa bệnh làm đầu mối).

Đối tượng phúc tra: Các bệnh viện có điểm đánh giá cao (so với bệnh viện cùng tuyến, hạng); bệnh viện có những vấn đề chất lượng là tâm điểm của các phương tiện thông tin đại chúng, đang được xã hội quan tâm.

Danh sách các bệnh viện được phúc tra và kết quả phúc tra sẽ công bố trên Trang thông tin điện tử của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Bộ Y tế.

1.5. Thời gian kiểm tra, đánh giá

- Thời gian kiểm tra, đánh giá:

+ Các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá: Xong trước ngày **24/11/2017**.

+ Sở Y tế tổ chức kiểm tra, đánh giá: Từ ngày **28/11/2017** đến ngày **15/12/2017**.

1.6. Thời gian nộp báo cáo

+ Các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá và nhập số liệu vào phần mềm trực tuyến, hoàn thành **trước ngày 24/11/2017**.

+ Sở Y tế gửi báo cáo về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh **trước ngày 25/12/2017**.

2. HƯỚNG DẪN MẪU BÁO CÁO, NỘI DUNG THÔNG TIN, SỐ LIỆU

2.1. Hướng dẫn báo cáo nội dung Phần A - Thông tin, số liệu

Phần A: Số liệu bệnh viện

1. Thông tin chung
2. Hoạt động chuyên môn
3. Hoạt động tài chính
4. Số liệu nhân sự tổng hợp
5. Cơ cấu tổ chức bệnh viện
6. Danh mục dịch vụ kỹ thuật
7. Danh mục bảng giá kỹ thuật
8. Danh mục kiểm kê trang thiết bị
9. Danh sách người hành nghề, đăng ký hành nghề, thôi hành nghề
10. Số liệu kiểm kê thuốc trong bệnh viện.
11. Số liệu báo cáo mô hình bệnh tật, tử vong tại bệnh viện.

Phần B: Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện

1. Kết quả đánh giá tiêu chí chất lượng chi tiết
2. Bảng tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng
3. Biên bản kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện

2.2. Hướng dẫn và trách nhiệm báo cáo

- Thông tin, số liệu báo cáo được đăng tải và báo cáo trực tiếp trên hệ thống nhập số liệu trực tuyến tại Trang thông tin điện tử của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh (<http://kcb.vn>).

- Thông tin, số liệu báo cáo năm 2017 được tính từ ngày 01/10/2016 đến 30/9/2017, số liệu so sánh với cùng kỳ năm 2016 được tính từ ngày 01/10/2015 đến 30/9/2016.

- Lưu ý số liệu tài chính: đơn vị tiền trong báo cáo là nghìn đồng (1.000đ).

- Giám đốc bệnh viện phân công nhân viên tổng hợp, nhập và kiểm tra tính chính xác của số liệu; chịu trách nhiệm cao nhất về chất lượng của số liệu sau khi đã báo cáo, nhập vào phần mềm trực tuyến kiểm tra bệnh viện.

3. HƯỚNG DẪN NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

3.1. Đánh giá chất lượng bệnh viện

- Nội dung thực hiện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam ban hành theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế, Phần mềm trực tuyến kiểm tra bệnh viện.

- Hướng dẫn đánh giá chất lượng bệnh viện được đăng tải trên phần mềm trực tuyến theo đường dẫn: <http://tieuchi.chatluongbenhvien.vn>

- Các bệnh viện áp dụng đầy đủ các tiêu chí từ phần A đến phần D (trừ tiêu chí A4.4 “Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế” không áp dụng cho bệnh viện Nhà nước không có hình thức xã hội hóa trang thiết bị y tế và bệnh viện tư nhân).

- Các tiêu chí phần E không áp dụng nếu không có chuyên khoa sản, nhi.

3.2. Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế

- Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú theo mẫu phiếu số 1, 2;

- Khảo sát hài lòng nhân viên y tế theo mẫu phiếu số 3;

- Phương pháp khảo sát do bệnh viện tự tiến hành và đoàn kiểm tra khảo sát cùng các mẫu phiếu 1, 2, 3 thực hiện theo phụ lục 2 kèm theo Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Toàn bộ các bệnh viện và đoàn đánh giá thực hiện nhập số liệu khảo sát trên phần mềm trực tuyến khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế theo đường dẫn: <http://chatluongbenhvien.vn>.

4. HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC ĐOÀN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

4.1. Số lượng thành viên đoàn

Đoàn đánh giá chất lượng bệnh viện có số lượng dao động từ 8 người đến 16 người. Trước khi tiến hành đánh giá, đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng và đoàn đánh giá của cơ quan quản lý lập danh sách các thành viên theo phụ lục 1 và 2 của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam.

Nhằm giám sát hoạt động đánh giá chất lượng của từng “Đánh giá viên”, các thành viên đoàn kiểm tra của cơ quan quản lý cung cấp, cập nhật thông tin cá nhân, quá trình đào tạo về chuyên môn và kiến thức quản lý chất lượng trên phần mềm trực tuyến tại đường dẫn <http://danhgia.chatluongbenhvien.vn>. Các thành

viên trong đoàn cần thực hiện đăng ký để nhận “Mã đánh giá viên” ít nhất 2 ngày trước khi đi đánh giá. Nếu các “Đánh giá viên” không có “Mã đánh giá viên” trước khi đi đánh giá sẽ được xem xét là quan sát viên của đoàn.

4.2. Thành phần đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng

- Trưởng đoàn: Giám đốc bệnh viện.
- Phó trưởng đoàn: Phó giám đốc của bệnh viện.
- Thư ký đoàn: Lãnh đạo phòng Quản lý chất lượng hoặc nhân viên chuyên trách về Quản lý chất lượng.
- Thành viên đoàn: Nhân viên phòng/tổ và thành viên mạng lưới quản lý chất lượng; lãnh đạo các phòng chức năng, các khoa lâm sàng, cận lâm sàng và bác sỹ, điều dưỡng, nhân viên trong bệnh viện.

4.3. Trách nhiệm của trưởng đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng

- Giám đốc chịu trách nhiệm về việc triển khai tự kiểm tra, đánh giá chất lượng theo đúng hướng dẫn của Bộ Y tế và Cục Quản lý Khám, chữa bệnh; phân công thành viên nhập số liệu, báo cáo đầy đủ theo quy định.
- Giám đốc chịu trách nhiệm về kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện (nếu điểm chênh lệch nhiều với điểm của cơ quan quản lý cần giải trình lý do).

5. TRÌNH TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

- Giám đốc bệnh viện ban hành quyết định thành lập “Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện”.
- Trưởng đoàn có trách nhiệm tổ chức tập huấn cho các thành viên của đoàn.
- Thư ký có trách nhiệm tổng hợp tài liệu, hướng dẫn, chuẩn bị nội dung, kế hoạch kiểm tra, đánh giá; phân công trách nhiệm cho các thành viên và tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá.
- Đoàn kiểm tra, đánh giá tiến hành công việc kiểm tra, đánh giá ở tất cả các khoa, phòng, bộ phận của bệnh viện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện.
- Quan sát, kiểm tra sổ sách, số liệu, văn bản và phỏng vấn.
- Sử dụng máy ảnh để chụp lại các hình ảnh tích cực và chưa tích cực của bệnh viện, làm bằng chứng minh họa cho kết quả đánh giá.
- Tổng hợp số liệu, tài liệu, báo cáo, hình ảnh... sau đó nhập vào phần mềm trực tuyến và nộp về cơ quan quản lý theo quy định.

6. CÁC VẤN ĐỀ THƯỜNG GẶP TRONG ĐÁNH GIÁ

Nhằm hạn chế tối đa các sai lệch trong việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, các đơn vị cần tuân thủ đánh giá Bộ tiêu chí như sau:

1. Không che giấu những sai phạm (nếu có).
2. Không bỏ qua những việc chưa làm được.

Ba lỗi có thể gặp phải khi kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện

1. Bệnh viện có những sai phạm, nhưng bệnh viện hoặc đoàn đánh giá “che giấu” hoặc không phát hiện được những sai phạm đó. Ví dụ bệnh viện xả thẳng

chất thải ra môi trường, đã bị cảnh sát môi trường phạt nhưng kết quả đánh giá tiêu chí C4.5 hoặc C4.6 vẫn vượt qua mức 1.

2. Bệnh viện chưa thực hiện công việc hoặc không có sản phẩm đã nêu trong các tiêu chí, nhưng bệnh viện hoặc đoàn đánh giá vẫn chấm đạt. Ví dụ bệnh viện không có phần mềm quản lý bệnh viện, nhưng kết quả đánh giá vẫn đạt mức 3 (xếp vào lỗi bỏ qua những việc chưa làm được).

3. Bệnh viện hoặc đoàn đánh giá chưa nghiên cứu đầy đủ hoặc chưa tìm hiểu kỹ yêu cầu của tiêu chí, nhưng vẫn chấm là đạt. Ví dụ chưa rõ “danh mục thuốc LASA” là gì, nhưng vẫn chấm tiêu chí C9.4 đạt mức 3.

Nếu Cục Quản lý Khám, chữa bệnh phát hiện thấy (hoặc tiếp nhận thông tin qua các kênh khác nhau) bệnh viện hoặc đoàn đánh giá mắc phải một trong ba lỗi trên, dự kiến các đơn vị sẽ thực hiện các việc như sau:

Trường hợp bệnh viện mắc 1 trong 3 lỗi trên khi tiến hành tự kiểm tra, đánh giá, đề nghị:

Không công nhận kết quả tự kiểm tra, đánh giá và đề nghị bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá lại chất lượng, có báo cáo so sánh kết quả, giải trình lý do khác biệt (nếu có) và nộp về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh và cơ quan quản lý trực tiếp.

Trường hợp đoàn kiểm tra, đánh giá mắc 1 trong 3 lỗi trên khi tiến hành kiểm tra, đánh giá:

Không công nhận kết quả đoàn đã kiểm tra, đánh giá và đề nghị cơ quan quản lý (Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành) ban hành quyết định thành lập đoàn khác. Tổ chức đánh giá lại tại bệnh viện đã phát hiện mắc lỗi. Kết quả kiểm tra, đánh giá của toàn bộ các bệnh viện khác trực thuộc Sở Y tế (hoặc Y tế Bộ, ngành) tạm thời chưa được công nhận là chính thức cho đến khi cơ quan quản lý nộp báo cáo đầy đủ của bệnh viện cần kiểm tra, đánh giá lại.

7. NHẬP SỐ LIỆU VÀ NỘP TÀI LIỆU, BÁO CÁO

7.1. Nhập số liệu phần A và kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện phần B

Các bệnh viện và đoàn đánh giá nhập số liệu trên phần mềm trực tuyến.

7.2. Nhập số liệu khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế

Các bệnh viện, Sở Y tế tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế bằng phiếu in giấy (sau đó nhập lại toàn bộ phiếu vào phần mềm trực tuyến theo đường dẫn: <http://chatluongbenhvien.vn>); hoặc trực tiếp điền phiếu khảo sát trên phần mềm trực tuyến khi phỏng vấn trên máy tính bảng hoặc điện thoại thông minh.

7.3. Hướng dẫn lưu trữ, nộp tài liệu, báo cáo đối với bệnh viện

Đối với đoàn tự kiểm tra, đánh giá của bệnh viện: thư ký đoàn tập hợp tài liệu và hoàn thiện toàn bộ kết quả đánh giá bao gồm:

+ Phần A: thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện theo đúng mẫu.

+ Phần B: báo cáo kiểm tra, đánh giá chất lượng theo Phụ lục 1 “Mẫu báo cáo tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện”.

+ Danh sách thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá (theo phụ lục 1). Các thành viên chịu trách nhiệm về kết quả đánh giá theo phân công.

+ Kết quả đánh giá chi tiết các tiêu chí do các thành viên đoàn tự đánh giá thực hiện theo Phụ lục 3 “*Mẫu phiếu đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện*”.

+ Tổng hợp các tài liệu minh chứng và hình ảnh minh họa.

+ Nhập số liệu bằng phần mềm trực tuyến.

+ Gửi đầy đủ báo cáo tự đánh giá, tài liệu, thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện, hình ảnh minh họa về cơ quan quản lý trực tiếp theo đúng hạn.

+ Lưu trữ báo cáo và tài liệu liên quan tại bệnh viện.

+ Bệnh viện chọn lọc các hình ảnh minh họa cho việc đánh giá các tiểu mục của 83 tiêu chí; sau đó nộp về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh bằng cách tải các hình ảnh lên phần mềm trực tuyến ghi nhận các bằng chứng đánh giá chất lượng theo đường dẫn <http://bangchung.chatluongbenhvien.vn>; đăng nhập phần mềm bằng tên tài khoản và mật khẩu truy cập của khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế (xem chi tiết hướng dẫn tại địa chỉ trên). Toàn bộ các bệnh viện đều cần nộp các hình ảnh chứng minh cho việc tự đánh giá chất lượng.

8. XẾP LOẠI, CÔNG NHẬN VÀ CÔNG BỐ KẾT QUẢ

8.1. Xếp loại kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện

- Căn cứ vào kết quả tự đánh giá, cơ quan quản lý trực tiếp đánh giá và kết quả phúc tra; Cục Quản lý Khám, chữa bệnh sẽ tổng hợp danh sách xếp loại chất lượng bệnh viện phân theo tuyến (tỉnh, huyện), hạng (I, II, III, IV), bệnh viện chuyên khoa (Y dược cổ truyền, chuyên khoa mắt, phổi, tâm thần, phục hồi chức năng...) và loại hình bệnh viện (Nhà nước, tư nhân).

- Bộ Y tế xếp thứ tự kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện của các bệnh viện trực thuộc Bộ, bệnh viện hạng I toàn quốc.

- Sử dụng 2 chỉ số để lập bảng tổng hợp kết quả chung cho các bệnh viện:

1. Điểm đánh giá trung bình các tiêu chí;

2. Tỷ lệ % các tiêu chí mức 1 trong số 83 tiêu chí.

8.2. Công nhận kết quả kiểm tra, đánh giá

- Bộ Y tế công nhận kết quả của các cơ quan quản lý trực tiếp cho các bệnh viện trực thuộc là kết quả chính thức.

- Bệnh viện chưa được cơ quan quản lý trực tiếp đánh giá tạm thời lấy kết quả tự đánh giá là kết quả chính thức.

- Trong trường hợp bệnh viện có đoàn phúc tra thì kết quả của đoàn phúc tra là kết quả chính thức, thay thế cho kết quả của các cơ quan quản lý trực tiếp. Đồng thời, kết quả của đoàn phúc tra cũng xem xét tính nghiêm túc và chính xác trong việc kiểm tra, đánh giá chất lượng của các Sở Y tế, Y tế ngành cho các bệnh viện trực thuộc để có các hình thức tuyên dương hay phê bình.

8.3. Công bố kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện

- Cục Quản lý Khám, chữa bệnh làm đầu mối tổng hợp kết quả, báo cáo Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Công bố kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh thực hiện theo quy định tại Điều 5, Quyết định số 4969/QĐ-BYT ngày 1/11/2017 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 2017.

8.4. Thi đua, khen thưởng

- Sở Y tế dựa vào kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng và kết hợp với việc đánh giá các nhiệm vụ chuyên môn để xếp loại thi đua, khen thưởng cho các bệnh viện đạt kết quả tốt.

- Bộ Y tế biểu dương các bệnh viện có nhiều nỗ lực cải tiến chất lượng, hướng tới sự hài lòng người bệnh năm 2017.

Đề nghị các bệnh viện nghiêm túc tổ chức thực hiện kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2017 và báo cáo về Sở Y tế đầy đủ, theo đúng quy định.

Giải đáp các vướng mắc:

- Nếu các đơn vị có vướng mắc về nội dung, phương pháp kiểm tra, đánh giá và các vấn đề có liên quan tới Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, đề nghị đăng tải câu hỏi vào mục “Hỏi và Đáp” theo đường dẫn:

<http://huongdan.chatluongbenhvien.vn>.

- Trong trường hợp cần thiết, đề nghị liên hệ Cục Quản lý khám, chữa bệnh:


+ Nội dung trong Phần A và nhập thông tin, số liệu báo cáo trên hệ thống báo cáo trực tuyến kcb.vn: liên hệ với hộp thư điện tử qlbv.vn@gmail.com;

+ Nội dung đánh giá theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế: liên hệ ĐT 04.62.733.028; TS. Dương Huy Lương, ĐTDD 0915.363.369; TS. Vương Ánh Dương, ĐTDD 0963.369.586.

- Các nội dung liên quan đến Sở Y tế: Liên hệ 0912487859, BS Nguyễn Đại Chiến; 0908881998, BS Nguyễn Đình Dũng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Giám đốc Sở (báo cáo);
- Cổng Thông tin điện tử SYT;
- Lưu: VT, NVY.

Gửi bản điện tử 

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Trần Xuân Dâng

PHỤ LỤC 1

DANH SÁCH CÔNG VĂN KIỂM TRA TIÊU CHÍ D3.3

“Hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ, triển khai, báo cáo hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện”

1. Công văn số 287 /KCB-QLCL ngày 13/3/2017 về việc thúc đẩy khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại bệnh viện.
2. Công văn số 1154 /KCB-QLCL ngày 17 tháng 8 năm 2017 về việc thúc đẩy khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế và cập nhật thông tin trên hệ thống trực tuyến.
3. Công văn số 1178 /KCB-QLCL ngày 21 tháng 8 năm 2017 về việc báo cáo các hoạt động cải tiến chất lượng KCB dựa trên kết quả khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.
4. Công văn số 286 /KCB-QLCL ngày 13/3/2017 về việc khảo sát việc triển khai áp dụng Tiêu chí nuôi con bằng sữa mẹ (chỉ áp dụng với bệnh viện có đánh giá các tiêu chí E1).
Hướng dẫn: trong số các công văn từ số 1 đến số 4 nếu có phản hồi bất kỳ công văn nào cũng được “linh động” đánh giá đạt tiêu mục 4 trong mức 3 của tiêu chí D3.3 trong năm 2017.
5. Trả lời các công văn chỉ đạo của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về xử lý thông tin báo chí (đối với các bệnh viện có vụ việc được báo chí phản ánh).

Hướng dẫn bổ sung đánh giá tiêu chí A4.6:

Căn cứ công văn số 1154 /KCB-QLCL ngày 17 tháng 8 năm 2017 về việc thúc đẩy khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế và quá trình theo dõi tình hình khảo sát các bệnh viện trên hệ thống trực tuyến:

- Có 456 bệnh viện bao gồm bệnh viện các tuyến trung ương, tỉnh, huyện; Y học cổ truyền; bệnh viện thuộc Bộ, ngành không tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế từ 5 tháng trở lên. Toàn bộ các bệnh viện có trong danh sách trên đều chưa đạt tiêu mục 4, mức 3 của tiêu chí A4.6. Danh sách các bệnh viện không khảo sát trên phần mềm trực tuyến xem tại địa chỉ <http://chatluongbenhvien.vn>.

- Có 287 bệnh viện không nhập số liệu khảo sát hài lòng người bệnh trong cả năm 2017 (tính đến ngày 24/10/2017) trên phần mềm trực tuyến. Các bệnh viện này đều chấm ở mức 1 của tiêu chí A4.6 (trong đó có toàn bộ các bệnh viện trực thuộc Sở Y tế Tuyên Quang).

Lưu ý: Trong trường hợp có bệnh viện trong danh sách trên có đầy đủ phiếu đã điền, số liệu, báo cáo chứng minh đã khảo sát hài lòng người bệnh đều đặn nhưng không nhập vào phần mềm trực tuyến thì đánh giá viên “linh động” chấm đạt cho năm 2017 nếu các bằng chứng đáp ứng được yêu cầu của tiêu mục trong tiêu chí A4.6.

Phụ lục 2
BẢNG TỔNG HỢP DANH MỤC KỸ THUẬT

TT	TÊN ĐƠN VỊ	Hạng	Danh mục KT		2015	2016	Năm 2017					Số lượt bổ sung 2017	
			KT phân tuyến	Tổng số KT			Phân tuyến	Vượt tuyến	Bổ sung 2017	Tổng cộng	Tỷ lệ % phân tuyến		
I	Bệnh viện Đa khoa								PT	VT			
1	Bệnh viện Đa khoa tỉnh	I	15867	18239	7930	11524	10495	1029	88	17	11629	70,33%	1
2	BV Kỳ Anh	II	4516	18239	2740	6010	3333	2677	3	8	6021	77,76%	1
3	BV Đức Thọ	II	4516	18239	2383	6028	3269	2759	3	8	6039	76,27%	1
4	BV Thạch Hà	II	4516	18239	4486	5587	3141	2243	180	20	5584	77,41%	1
5	BV Hồng Lĩnh	II	4516	18239	2101	5207	2981	2154	26	15	5176	70,09%	1
6	BV Hương Khê	II	4516	18239	4220	5020	2462	2558			5020	57,39%	
7	BV Cẩm Xuyên	II	4516	18239	2182	4810	3164	1646			4810	73,75%	
8	BV Nghi Xuân	II	4516	18239	4431	4716	3403	1313	72	281	5069	81,00%	1
9	BV Hương Sơn	III	4516	18239	2011	5291	3363	1928	18	73	5382	78,81%	2
10	BV ĐK Sài Gòn	III	4516	18239	3347	3347	0	0	0	0	0	0,00%	
11	BV TP Hà Tĩnh	III	4516	18239	4008	4777	2990	1787	150	140	5067	73,19%	1
12	BV Can Lộc	III	4516	18239	1355	3671	2717	954			3671	63,33%	
13	BV Vũ Quang	III	4516	18239	1815	3740	2618	1122			3740	61,03%	
14	BV Lộc Hà	III	4516	18239	1622	3498	2652	846			3498	61,82%	
15	BV Cửa Khẩu CT	III	4516	18239	616	2568	2136	432			2568	49,79%	
16	BV Phục hồi chức năng	III	544		1430	1430	408	1032	2	10	1452	75,37%	1
17	Bệnh viện Mắt	III	481		209	852	132	606			738	27,44%	
18	BV YHCT	II	912		751	1418	649	769			1418	71,16%	
19	BV Tâm Thần	III	132		286	282	47	235			282	35,61%	
20	BV Phôi	III	106		339	472	0	472			472	0,00%	

Ghi chú:

- Những đơn vị thực hiện bổ sung DMKT năm 2017 nếu không có phần KT vượt tuyến sẽ không tính điểm cho phát triển KT mới 2017.
- Tỷ lệ danh mục KT: Tuyến Trung ương: (A) 2371; Tuyến tỉnh: (B) 11352; Tuyến huyện: (C) 3367; Tuyến xã: (D) 1149. Cách tính tỷ lệ DMKT: BV tỉnh: Tỷ lệ % DMKT phân tuyến = $\frac{KT\ được\ phê\ duyệt\ (B+C+D)}{15867}$; Tỷ lệ % BV tuyến Huyện = $\frac{(C+D)}{4516}$
Tỷ lệ % DMKT BV chuyên khoa: = $\frac{tổng\ số\ KT\ phê\ duyệt\ của\ chuyên\ khoa}{KT\ phân\ tuyến}$ (Theo bảng tổng hợp trên)