

**BỘ Y TẾ**

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

Số: /QĐ - BYT

Hà Nội, ngày tháng năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**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 2023**

**BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ**

*Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh ngày 23 tháng 11 năm 2009;*

*Căn cứ Nghị định số 95/2022/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2022 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 sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023, bao gồm:

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.

Áp dụng theo biểu mẫu hằng 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) (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](mailto:qlbv.vn@gmail.com)).

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.

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 (trung 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”.

- 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 tiêu mục tiếp tục được thực hiện theo phiên bản 2.0.

3. Nội dung 3: 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).

- 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 tình hình áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB

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).

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.

## **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 2023 áp dụng chung cho bệnh viện Nhà nước và tư nhân, trừ các bệnh viện Y học cổ truyền do Cục Quản lý Y Dược cổ truyền hướng dẫn.

## **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 2023, tổng hợp kết quả và báo cáo Bộ trưởng Bộ Y tế.

b) 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) Hướng dẫn, giám sát việc kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện trực thuộc Sở và báo cáo đầy đủ về Bộ Y tế quá trình triển khai thực hiện và kết quả.

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 (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.

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.

## **Điều 4. Thời gian và phạm vi kiểm tra, đánh giá**

1. Các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá theo nội dung quy định tại Điều 1 của Quyết định này: hoàn thành trong tháng 1 năm 2024. Mốc số liệu được tính từ 01/01/2023 đến 31/12/2023.

2. Cơ quan quản lý kiểm tra, đánh giá các bệnh viện trực thuộc sau khi bệnh viện hoàn thành tự kiểm tra, đánh giá, thực hiện từ quý I/2024 đến quý II năm 2024 (trọng tâm kiểm tra kỹ các bệnh viện có kết quả bất thường hoặc không thực hiện các chỉ đạo của cơ quan quản lý).

## **Điều 5. Tổng hợp và công nhận kết quả đánh giá**

1. Sở Y tế và các cơ quan quản lý khác tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá đầy đủ các nội dung trên để xem xét và xếp loại, thi đua, khen thưởng.

2. Sở Y tế và các cơ quan quản lý khác công nhận kết quả tự đánh giá của bệnh viện trong trường hợp không thành lập đoàn đánh giá của cơ quan quản lý và không tiến hành kiểm tra, đánh giá bệnh viện đó.

## **Điều 6. Công bố kết quả**

1. Cục Quản lý Khám, chữa bệnh công bố kết quả kiểm tra, đánh giá 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.

3. Bộ Y tế và Sở Y tế không công nhận kết quả các hình thức kiểm tra khác (như kiểm tra chéo) hoặc không thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

4. Kết quả kiểm tra, đánh giá các bệnh viện năm 2023 được lấy làm căn cứ để xét thi đua cho các đơn vị năm 2023 và 2024.

### **Điều 7. Hiệu lực**

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

### **Điều 8. Trách nhiệm thi hành**

Các Ông, Bà Chánh Văn phòng Bộ, Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, 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 8;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Các Thứ trưởng (để phối hợp chỉ đạo);
- Vụ KGVX-VPCP, Vụ XH-VPQH (để p/h);
- BHXHVN, Tổng hội YHVN (để p/h);
- Các Vụ, Cục, đơn vị thuộc Bộ (để p/h);
- CĐYTVN, Báo SKĐS (để p/h);
- Công TTĐT BHYT, Tr. TTĐT Cục QLKCB;
- Lưu: VT, KCB.

**KT. BỘ TRƯỞNG**  
**THỨ TRƯỞNG**

**Trần Văn Thuận**

## PHỤ LỤC. CÁCH TÍNH ĐIỂM KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ NĂM 2023-2024

Các nội dung kiểm tra được quy về điểm với tổng điểm tối đa 300 điểm, chi tiết như sau:

STT	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm tối đa
1	Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	- Nhập đầy đủ thông tin: 10 điểm - Nhập thiếu: 3 điểm - Không nhập: 0 điểm	10 điểm
2	Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0	Kết quả đánh giá mức chất lượng nhân với 40	200 điểm
3	Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế	- Tỷ lệ % hài lòng NB nội trú quy ra theo thang điểm 10 (ví dụ 80% thì được 8 điểm) - Tỷ lệ % hài lòng NB ngoại trú quy ra thang điểm 10 - Tỷ lệ % hài lòng NVYT quy ra thang điểm 10	10 điểm 10 điểm 10 điểm
4	Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh	Triển khai công tác hồi sức tích cực: - Có ít nhất 2 bác sỹ được đào tạo về hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên. - Có khoa hồi sức tích cực hoặc thành lập mới đơn vị (khoa, trung tâm) hồi sức tích cực. Đơn vị có ít nhất 3 bác sỹ chuyên khoa cấp cứu, hồi sức tích cực trở lên.	5 điểm 5 điểm
5	Áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB	Kiểm tra các nội dung liên quan đến phát triển CNTT như sau: (tối đa 30 điểm) - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng dưới 50%; - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng trên 50%; - Có triển khai hội chẩn, KCB từ xa, kết nối tuyến trên, tuyến dưới; - Việc áp dụng bệnh án điện tử, kê đơn điện tử: + Thực hiện tốt, áp dụng hoàn toàn bệnh	5 điểm 10 điểm 10 điểm 10 điểm

		án điện tử + Khá, đã áp dụng bệnh án điện tử cho trên 50% module + Trung bình, bắt đầu triển khai áp dụng + Kém, không áp dụng, không phát triển	5 điểm 3 điểm 0 điểm
6	Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý	Tổng số chấm tối đa 20 điểm. <i>Danh sách các văn bản được Cục Quản lý Khám, chữa bệnh hướng dẫn chi tiết sau.</i>	20 điểm

LW