

BỘ Y TẾ

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

Số: 3652 /QĐ - BYT

Hà Nội, ngày 03 tháng 12 năm 2024

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 2024 - 2025**

BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ

Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh ngày 09 tháng 01 năm 2023;

*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 bệnh, 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 2024-2025, 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; kết quả đánh giá chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện (nhập thông tin bổ sung sau ngày 01/01/2025).

Áp dụng theo biểu mẫu hằng năm và nhập trên phần mềm 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) Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện (ban hành kèm theo Thông tư số 35/2024/TT-BYT ngày 16 tháng 11 năm 2024, đánh giá sau ngày 01/01/2025).

Handwritten signatures

b) 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:

- 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-BYT 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: 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 (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 việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế trong năm 2024:

a) Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế, thực hiện giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh, việc xếp cấp chuyên môn kỹ thuật;

b) Thực hiện các 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...

c) Công tác chuyển đổi số, triển khai sổ sức khỏe điện tử trên ứng dụng VNeID, các công việc liên quan thực hiện Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ.

Je *Le*

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 2024-2025 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 2024-2025, 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 2025. Mốc số liệu được tính từ ngày 01/01/2024 đến hết ngày 31/12/2024.

2. Cơ quan quản lý kiểm tra, đánh giá các bệnh viện trực thuộc sau khi bệnh viện hoàn thành tự kiểm tra; thực hiện từ quý I năm 2025 đến quý II năm

Handwritten signatures and initials.

2025 theo nguyên tắc quản lý rủi ro (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 2024 được lấy làm căn cứ để xét thi đua cho các đơn vị năm 2024 và 2025.

Điều 7. Hiệu lực

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

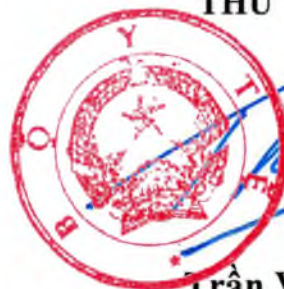
Điều 8. Trách nhiệm thi hành

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-VPCH, Vụ XH-VPQH (để b/c);
- BHXHVN, Tổng hội YHVN (để p/h);
- Các Vụ, Cục, đơn vị thuộc Bộ (để p/h);
- CĐYTĐVN, Báo SKĐS (để p/h);
- Công TTĐT BHYT, Tr. TTĐT Cục QLKCB;
- Lưu: VT, KCB.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Trần Văn Thuấn

CÁCH TÍNH ĐIỂM KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ NĂM 2024-2025

Các nội dung kiểm tra được quy về điểm với tổng điểm tối đa 1000 điểm, chi tiết nội dung và điểm tối đa như sau:

STT	Nội dung đánh giá	Chấm điểm	Điểm tối đa
1	Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	- Nhập đầy đủ thông tin: 30 điểm - Nhập thiếu: 10 điểm - Không nhập: 0 điểm	30 điểm
2	Đánh giá chất lượng bệnh viện		
		2.1. Đánh giá tiêu chuẩn chất lượng cơ bản - Nhập đầy đủ thông tin, đạt toàn bộ các tiêu chuẩn và đầy đủ bằng chứng minh họa: 50 điểm - Nhập đầy đủ thông tin, đạt toàn bộ các tiêu chuẩn và thiếu bằng chứng minh họa: 20 điểm - Không đạt một tiêu chuẩn bất kỳ: 0 điểm	50 điểm
		2.2. Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0 - Kết quả đánh giá mức chất lượng nhân với 100 (ví dụ bệnh viện đạt mức 3,6 tương đương 360 điểm)	500 điểm
3	Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế		
		3.1. Chỉ số tỷ lệ hài lòng NB nội trú quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100, chia 2 (làm tròn)	50 điểm
		3.2. Chỉ số tỷ lệ hài lòng NB ngoại trú quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100 chia 2 (làm tròn)	50 điểm
		3.3 Chỉ số tỷ lệ hài lòng NVYT quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100 chia 2 (làm tròn)	50 điểm
4	Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực	Triển khai công tác hồi sức tích cực: - Có khoa hồi sức tích cực hoặc thành lập mới đơn vị (khoa, trung tâm) hồi sức tích	30 điểm

2 45

		cực. Đơn vị có ít nhất 3 bác sỹ chuyên khoa cấp cứu, hồi sức tích cực trở lên: 30 điểm - Có ít nhất 2 bác sỹ được đào tạo về hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên: 10 điểm	
5	Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế		
		Chuyển đổi số, phát triển CNTT, nâng cao chất lượng KCB	
		5.1. Đặt lịch hẹn khám - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng dưới 50%: 10 điểm - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng từ 50% đến 75%: 20 điểm - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng từ 75% trở lên: 30 điểm	30 điểm
		5.2. Triển khai hội chẩn, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa - Có hạ tầng phục vụ hội chẩn từ xa, có kết nối với tuyến trên, tuyến dưới: 5 điểm - Phòng phẫu thuật, thủ thuật có phương tiện phục vụ hội chẩn, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa: 5 điểm - Có thực hiện hội chẩn từ xa, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa theo định kỳ ít nhất 1 lần trong 2 tuần: 10 điểm	20 điểm (tính tổng điểm các mục)
		5.3. Triển khai bệnh án điện tử + Thực hiện tốt, áp dụng hoàn toàn bệnh án điện tử: 30 điểm + Khá, đã áp dụng bệnh án điện tử cho trên 50% module: 20 điểm + Trung bình, bắt đầu triển khai áp dụng: 10 điểm + Kém, chưa triển khai: 0 điểm	30 điểm




		5.4. Công tác chuyển đổi số, triển khai số 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 - Có ki-ốt đăng ký khám bằng căn cước gắn chip điện tử: 5 điểm - Đã thực hiện liên thông dữ liệu phục vụ Đề án 06/CP: 5 điểm - Bảo đảm liên thông giấy chứng sinh, báo tử đầy đủ: 5 điểm - Đã thực hiện lập phiếu chẩn đoán nguyên nhân tử vong cho các trường hợp tử vong tại bệnh viện: 5 điểm	20 điểm (tính tổng điểm các mục)
		5.5. Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế trong bệnh viện + Đủ thuốc, vật tư y tế không bị gián đoạn nguồn cung: 30 điểm + Có thiếu, bị gián đoạn dưới 2 tuần trong năm: 20 điểm + Có thiếu, bị gián đoạn dưới 1 tháng trong năm: 10 điểm + Có thiếu, bị gián đoạn từ 1 tháng trở lên: 0 điểm	30 điểm
		5.6. Việc chấp hành pháp luật về giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh a) Công khai giá: + Giá niêm yết công khai, in trên bảng treo, giấy, điện tử... để tra cứu + Công khai mức chênh lệch (giữa giá theo yêu cầu và BHYT thanh toán) (10 điểm) b) Về lập phương án giá - Đối với dịch vụ do Bộ Y tế quy định giá cụ thể: từ 01/11/2024 các cơ sở mới thực hiện lập Phương án giá và được cấp có thẩm quyền quyết định giá theo Điều 110 của Luật KBCB. Từ 01/11/2024 trở về trước thực hiện Thông tư 21, 22. (10 điểm)	40 điểm

		- Đối với dịch vụ KBCB theo yêu cầu: + Đã lập Hồ sơ phương án giá, tổ chức thẩm định để Thủ trưởng đơn vị quyết định giá + Thực hiện kê khai giá KBCB theo yêu cầu đầy đủ (10 điểm) c) Việc chấp hành mức giá do cơ quan có thẩm quyền, người có thẩm quyền quyết định: - Có thực hiện thu đúng giá niêm yết cho đúng đối tượng (10 điểm) Lưu ý: nếu đạt yêu cầu toàn bộ các nội dung trong 5.6 chấm 10 điểm, không đạt chấm 0 điểm	
		5.7. Thực hiện các 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... + Số giường kế hoạch và thực kê chênh nhau dưới 10%: 20 điểm + Số giường thực kê vượt trên 10% và đã chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, đạt yêu cầu để phê duyệt bổ sung giường bệnh: 10 điểm + Số giường thực kê vượt trên 10%, hồ sơ thiếu và chưa được phê duyệt: 0 điểm	20 điểm
		5.8. Thực hiện việc xếp cấp chuyên môn kỹ thuật + Báo cáo đúng thời hạn và đầy đủ bằng chứng minh họa: 20 điểm + Báo cáo chậm thời hạn và đầy đủ bằng chứng minh họa: 10 điểm + Không báo cáo, chậm từ 1 tháng trở lên: 0 điểm	20 điểm
6	Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý	Rà soát việc cung cấp thông tin đầy đủ cho các văn bản sau: - Công văn số 567/KCB-QLCL&CDT ngày 16/04/2024 vv Báo cáo hình thức	30 điểm (tính tổng điểm 3 công văn)

Lu 45

		thanh toán viện phí và xin ý kiến thanh toán không dùng tiền mặt: 10 điểm - Công văn số 1575/KCB-QLCL&CĐT ngày 27/9/2024 vv tham gia góp ý dự thảo Thông tư quy định tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện: 10 điểm - Công văn số 1761/KCB-QLCL&CĐT ngày 30/10/2024 vv Rà soát việc chấm điểm và tổng hợp kết quả, báo cáo xếp cấp chuyên môn kỹ thuật: 10 điểm	
--	--	---	--

Lu *45*