

**BỘ Y TẾ  
CỤC QUẢN LÝ  
KHÁM, CHỮA BỆNH**

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

Số: 1200 /KCB-QLCL&CDT  
V/v thông báo kết quả kiểm tra, đánh  
giá chất lượng bệnh viện, khảo sát  
HLNB NVYT 2018 và chuẩn bị  
công tác KT ĐG CLBV 2019

Hà Nội, ngày 25 tháng 10 năm 2019

Kính gửi:

- Các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế;
- Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Cục Quân y, Y tế các Bộ, ngành;
- Các trường Đại học Y, Dược và bệnh viện trực thuộc.

Trong thời gian qua, các Sở Y tế, Y tế các Bộ ngành và bệnh viện trên toàn quốc đã tích cực triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng. Việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế đã được các đơn vị thực hiện mang tính thường quy, làm cơ sở cho việc cải tiến chất lượng.

Năm 2018, 63 Sở Y tế và các cơ quan quản lý đã hoàn thành công tác quản lý Nhà nước; đã kiểm tra, đánh giá chất lượng, khảo sát hài lòng và nhập số liệu trên phần mềm trực tuyến. Một số cơ quan đã báo cáo đầy đủ về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh quá trình và kết quả thực hiện kiểm tra, đánh giá. Một số Sở Y tế đã thực hiện rất tốt công việc như Sở Y tế TP. Hồ Chí Minh, làm đòn bẩy thúc đẩy các bệnh viện thay đổi hẳn bộ mặt, nâng cao chất lượng toàn bộ hệ thống khám, chữa bệnh. Một số Sở Y tế đã có báo cáo tổng hợp phân tích chi tiết điểm mạnh, yếu trong quản lý chất lượng, tiêu biểu như Sở Y tế TP. Hồ Chí Minh, Thái Bình...

Cục Quản lý Khám, chữa bệnh đã tổng hợp báo cáo tóm tắt kiểm tra, đánh giá chất lượng, khảo sát hài lòng và trân trọng gửi các đơn vị (phụ lục kèm theo). Trên phạm vi toàn quốc, việc cải tiến chất lượng và kiểm tra đánh giá có những mặt tích cực như sau:

***Đối với các bệnh viện:***

1. Nhận thức của nhiều lãnh đạo bệnh viện và nhân viên về quản lý chất lượng đã có nhiều chuyển biến tích cực. Sau 5 năm triển khai cải tiến chất lượng, đổi mới thái độ phong cách phục vụ, xây dựng cơ sở xanh, sạch, đẹp, bộ mặt của hệ thống khám, chữa bệnh đã khang trang hơn nhiều so với 5 năm trước.

2. Đa số các bệnh viện đã xác định “lấy người bệnh là trung tâm”, kết quả đánh giá phần A của các tuyến bệnh viện tăng lên rõ rệt từ năm 2016 đến năm 2018.

3. Bệnh viện đã quan tâm cải cách thủ tục hành chính, đón tiếp người bệnh, chỉ dẫn, hướng dẫn rõ ràng, giảm thời gian khám chữa bệnh; trang bị máy lấy số tự động, bảo đảm tính công bằng, trật tự trong việc khám bệnh; cải tạo môi trường, cảnh quan trong bệnh viện...

4. Bệnh viện đã chú trọng phát triển nguồn nhân lực, có chính sách thu hút nhân lực chất lượng cao về làm việc; quan tâm các điều kiện việc làm, vệ sinh lao động, nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế; sức khỏe đời sống tinh thần của nhân viên được cải thiện, tổ chức các đợt nghỉ dưỡng tập thể cho nhân viên...

5. Các bệnh viện đã dành nhiều nguồn lực và quan tâm cải tiến chất lượng chuyên môn, phát triển kỹ thuật.

6. Nhiều bệnh viện đã thiết lập hệ thống tổ chức và phát triển mạng lưới quản lý chất lượng, thay đổi nhận thức của các nhân viên y tế về quản lý chất lượng.

7. Việc khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế đã được các bệnh viện tích cực triển khai, phát hiện nhiều vấn đề người bệnh chưa hài lòng để cải tiến.

*Bên cạnh những mặt tích cực, việc kiểm tra, đánh giá chất lượng, khảo sát hài lòng của các bệnh viện còn tồn tại một số hạn chế như sau:*

1. Đa số bệnh viện gặp khó khăn trong việc tuyển dụng người phù hợp cho công tác quản lý chất lượng, kể cả bệnh viện tuyến Trung ương, tuyến tỉnh. Chỉ một số ít bệnh viện mời được nhân lực có trình độ, có kiến thức làm cán bộ chuyên trách cho quản lý chất lượng. Chính vì vậy, việc cải tiến chất lượng chỉ có một số bệnh viện đi vào chiều sâu. Mạng lưới quản lý chất lượng ở nhiều nơi tuy được thành lập nhưng hoạt động chưa thực sự tích cực, chủ yếu tập trung cho công tác chuyên môn.

2. Có bệnh viện vẫn còn tâm lý đối phó với việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, làm khảo sát hài lòng còn “hình thức”, chạy theo thành tích, chưa xác định được đúng ý nghĩa công việc nên thực hiện cải tiến chất lượng “chưa sâu”; sau khi hoàn thành công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng thì ít quan tâm đến cải tiến chất lượng. Qua theo dõi trên phần mềm trực tuyến, nhiều bệnh viện không thực hiện khảo sát hài lòng cho đến chu kỳ kiểm tra của năm sau.

3. Việc cải tiến chất lượng lâm sàng, xây dựng bảng kiểm và giám sát thực hiện hướng dẫn điều trị còn hạn chế; việc xây dựng và triển khai “Phiếu tóm tắt thông tin điều trị” cho người bệnh mới chỉ có số ít bệnh viện thực hiện tốt.

### ***Đối với các Sở Y tế và Y tế các Bộ, ngành***

1. Nhận thức của nhiều lãnh đạo Sở Y tế và chuyên viên đã có nhiều thay đổi tích cực. Một số Sở Y tế triển khai cải tiến và đánh giá chất lượng quyết liệt, nghiêm túc như Sở Y tế TP. Hồ Chí Minh.

2. Hiện nay, phần lớn các Sở Y tế đều rất khó khăn tìm được người am hiểu, có kiến thức về quản lý chất lượng. Một số Sở Y tế chưa ưu tiên quan tâm đến quản lý chất lượng. Chỉ có số ít Giám đốc Sở Y tế tích cực quan tâm tham dự các hội nghị, hội thảo về quản lý chất lượng như Sở Y tế Thanh Hóa.

3. Việc đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng của Y tế các Bộ, ngành còn nhiều hạn chế. Trong số các bệnh viện không khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế, các bệnh viện trực thuộc Y tế các Bộ, ngành chiếm tỷ lệ lớn. Mối liên hệ giữa Y tế Bộ, ngành với Bộ Y tế và Sở Y tế trong việc tham gia các hội nghị, hội thảo và hoạt động cải tiến chất lượng thiếu chặt chẽ.

4. Sau khi hoàn thành việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2018, chỉ có một số Sở Y tế đã làm tốt việc tổng kết và báo cáo đầy đủ kết quả về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh. Đa số Y tế các Bộ, ngành không gửi báo cáo.

5. Nhận thức của bệnh viện, thành viên đánh giá của Sở Y tế về ý nghĩa mức mức 3, 4 và mức 5 ở một số bệnh viện chưa đầy đủ nên khi không đạt mức 3, 4, 5 thường có lý do khách quan, “lịch sử để lại”, hoặc “hạ tầng cũ”, hoặc “tại lãnh đạo cấp trên...”, trong khi chưa xác định những lý do chủ quan, việc cần làm để cải tiến.

6. Trong năm 2019, Cục Quản lý Khám, chữa bệnh đã tiến hành phúc tra, giám sát tại một số Sở Y tế. Kết quả phúc tra có những Sở Y tế mời thành viên đánh giá không đúng đối tượng, không có mã đánh giá viên, không có kiến thức và thực tế có rất ít đóng góp cho việc đánh giá của đoàn Sở. Có những thành viên để phiếu trắng không điền nhận xét cho phiếu đánh giá. Chính vì một số Sở Y tế thực hiện không đúng hướng dẫn, đánh giá hình thức nên kết quả nhiều bệnh viện cao bất thường. Do vậy Bộ Y tế không công bố công khai được kết quả đánh giá chất lượng năm 2018 của từng Sở Y tế và các bệnh viện. Bộ Y tế sẽ công bố công khai tên Sở Y tế, Y tế Bộ ngành không hoàn thành nhiệm vụ từ năm 2019 trở đi.

#### ***Các việc cần làm chuẩn bị cho công tác kiểm tra, đánh giá năm 2019***

1. Toàn bộ các Sở Y tế và Y tế Bộ, ngành gửi lại bản chụp báo cáo tổng kết công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2018 bằng hình thức tải trên phần mềm trực tuyến theo địa chỉ:

<http://hailong.chatluongbenhvien.vn/cong-van>

2. Các bệnh viện cập nhật thông tin chung của bệnh viện và địa chỉ thư điện tử (email) liên hệ trên phần mềm trực tuyến <http://chatluongbenhvien.vn> (hiện nay còn nhiều bệnh viện điền thiếu thông tin).

3. Các Sở Y tế, bệnh viện nghiên cứu kỹ Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (tài liệu hướng dẫn đánh giá dự kiến công bố trong tháng 11/2019).

4. Các đơn vị cần quán triệt cho các thành viên đánh giá đúng thực trạng, đặc biệt đối với một số tiêu mục ảnh hưởng trực tiếp đến an ninh, an toàn người bệnh. Ví dụ nếu lan can có chiều cao thấp so với tiêu chí yêu cầu, có nguy cơ té ngã cao (đã có nhiều vụ tai nạn do té ngã rất nghiêm trọng xảy ra trong và ngoài bệnh viện do lan can thấp, chấn song thưa), hoặc không bảo đảm an toàn phòng

chống cháy nổ; người đánh giá tuyệt đối không vì thành tích để bỏ qua, nâng mức và cần chịu trách nhiệm về kết quả đánh giá khi bệnh viện xảy ra sự cố.

5. Việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2019 sẽ được kết hợp với kiểm tra việc triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế “Xanh - Sạch - Đẹp”, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính, chất lượng bệnh viện, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2019 do Vụ Tổ chức Cán bộ làm đầu mối. Các đơn vị thực hiện việc kiểm tra theo đúng hướng dẫn của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh và Vụ Tổ chức Cán bộ để tiết kiệm thời gian, nguồn lực, đạt hiệu quả cao (hướng dẫn kiểm tra sẽ được ban hành trong tháng 10 và Bộ Y tế tổ chức hội thảo triển khai tại 2 miền).

6. Kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện được cung cấp cho Bộ Y tế để chấm và xét bệnh viện tiêu biểu được vinh danh trong chương trình 27/2/2020. Đề nghị các Sở Y tế nghiêm túc triển khai việc đánh giá chất lượng, từng bước làm quen với việc đánh giá chất lượng độc lập, bắt kịp xu hướng gắn kết quả đánh giá chất lượng, hài lòng người bệnh với giá dịch vụ y tế và xếp hạng chất lượng theo chỉ đạo của Ban chấp hành Trung ương Đảng tại Nghị quyết số 20-NQ/TW ngày 25/10/2017.

Đề nghị Sở Y tế, Y tế các Bộ, ngành phổ biến nội dung công văn và báo cáo kèm theo tới các bệnh viện trực thuộc. Trân trọng cảm ơn./. *LS*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Thứ trưởng Nguyễn Trường Sơn (để b/c);
- Trang TTĐT Cục QLKCB;
- Lưu: VT, QLCL&CDT.

**CỤC TRƯỞNG**



**Lương Ngọc Khuê**