

Số: **45**/KH-BV

Xín màn, ngày **18** tháng 11 năm 2019

KẾ HOẠCH
Kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện năm 2019

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA HUYỆN XÍN MÀN

Căn cứ Quyết định số 1895/197/QĐ-BYT ngày 19/9/1997 của Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế Bệnh viện;

Căn cứ Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12/ 7/ 2013 của Bộ Y tế Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện;

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT, ngày 04/6/2016 của Bộ Y tế về phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện việc “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, Quyết định số 3638/QĐ-BYT, ngày 15/7/2016 của Bộ Y tế về phê duyệt Kế hoạch triển khai cơ sở Y tế Xanh - Sạch - Đẹp;

Căn cứ Quyết định số **311** /QĐ-BV ngày **18** tháng 11 năm 2019 của Giám đốc bệnh viện năm 2019 cụ thể như sau:

Bệnh viện tiến hành xây dựng kế hoạch tổ chức tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện năm 2019 cụ thể như sau:

I. Mục đích:

1. Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các hoạt động chuyên môn và cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện, đánh giá sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế; từ đó làm cơ sở xây dựng kế hoạch và tiến hành các hoạt động can thiệp nâng cao chất lượng bệnh viện.

2. Sơ bộ xếp loại kiểm tra, đánh giá chất lượng hoạt động và dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện.

3. Xác định vấn đề ưu tiên cải tiến chất lượng.

4. Xây dựng tư liệu, căn cứ khoa học để đầu tư, quy hoạch, phát triển bệnh viện.

II. Đối tượng kiểm tra, đánh giá:

Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện tại đơn vị.

III. Phương pháp kiểm tra, đánh giá:

1. Hình thức kiểm tra:

- Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế theo mẫu phiếu số 1,2,3; Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện theo mẫu phiếu số 4; Khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện sau khi ra viện theo mẫu phiếu số 5 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.

- 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 người bệnh” theo Kế hoạch số 1205/KH-BYT ngày 23/10/2019.

- Chụp chọn lọc các hình ảnh minh họa (tích cực và chưa tích cực) cho việc đánh giá các tiêu 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.

2. Nội dung kiểm tra, đánh giá:

2.1. Đánh giá chất lượng bệnh viện

- Nội dung thực hiện theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0) ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế. Bệnh viện ĐK Xín Mần áp dụng đầy đủ các tiêu chí từ A đến E, trừ tiêu chí A4.4 là không áp dụng.

- Đánh giá chất lượng Bệnh viện được thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

- Nhập kết quả kiểm tra trên phần mềm trực tuyến theo đường dẫn: <http://kcb.vn>

2.2. Chụp ảnh, lựa chọn hình ảnh minh họa cho các tiêu chí

Chụp chọn lọc các hình ảnh minh họa (tích cực và chưa tích cực) cho việc đánh giá các tiêu 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 link:

<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.

2.3. 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.

- Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại viện theo mẫu phiếu số 4.

- Khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ theo mẫu phiếu số 5.

- Phương pháp khảo sát do bệnh viện tự tiến hành, nhập và tổng hợp số liệu, kết quả khảo sát cùng các mẫu phiếu số 1,2,3 thực hiện theo phụ lục 2 kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Trọng tâm nội dung khảo sát: việc khảo sát nhằm tìm hiểu những vấn đề làm người bệnh và nhân viên y tế chưa hài lòng, phát hiện các vấn đề còn tồn tại của bệnh viện và so sánh với kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện theo Bộ tiêu chí CLB.V.

- 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>

2.4. 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 người bệnh” theo hướng dẫn tại Kế hoạch số 1205/KH-BYT ngày 23/10/2019.

IV. Phương pháp kiểm tra, đánh giá:

Gồm 3 đoàn kiểm tra chia làm các tổ, và 01 nhóm chụp ảnh bằng chứng.

1. Thành lập đoàn kiểm tra, chia tổ kiểm tra:

1.1. Đoàn kiểm tra, đánh giá theo Bộ tiêu chí CLB.V được chia làm 4 tổ (có danh sách kèm theo)

1.2. Đoàn kiểm tra việc 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 người bệnh (có danh sách kèm theo)

1.3. Đoàn khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế (Khảo sát theo các mẫu phiếu ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019)

1.4. Nhóm chụp ảnh bằng chứng minh họa cho 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>.

V. Thời gian và giải pháp thực hiện:

1. Chuẩn bị hồ sơ kiểm tra:

1.1. Phòng KHTH:

- Thông tin chung
- Hoạt động chuyên môn
- Danh mục DVKT bệnh viện
- Triển khai DVKT mới
- Công tác nghiên cứu khoa học.

- Kế hoạch cải tiến tiêu chí CLBV

- Quản lý Hồ sơ bệnh án.

1.2. Phòng TCCB:

- Số liệu nhân sự tổng hợp.

- Cơ cấu tổ chức bệnh viện.

- Danh sách người hành nghề, đăng ký nghề, thôi hành nghề.

- Công tác an ninh trật tự BV

- Công tác an toàn cháy nổ

- Các biểu bảng theo quy định.

1.3. Phòng Tài chính - Kế toán

- Hoạt động tài chính

- Danh mục kiểm kê trang thiết bị

- Giá dịch vụ theo danh mục kỹ thuật của BV.

1.4. Khoa Dược:

- Số liệu kiểm kê thuốc trong BV.

- Hoạt động về dược lâm sàng, phản ứng có hại của thuốc.

- Sử dụng thuốc an toàn...

1.5. Phòng CNTT:

- Ứng dụng CNTT trong quản lý và điều hành BV.

- Quản lý vận hành website BV.

1.6. Các khoa phòng chuyên môn:

- Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến hoạt động chuyên môn của khoa phòng, tạo điều kiện cho đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện thực hiện nhiệm vụ.

2. Thời gian kiểm tra:

- Hợp hướng dẫn công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng, phân công nhiệm vụ cho các thành viên trong Hội đồng QLCL, Tổ QLCL, Ban chuyên trách QLCL, ngày 19/11/2019.

- Đoàn tổ chức kiểm tra, đánh giá: ngày 20/11/2019 đến 21/11/2019.

3. Nhiệm vụ của các tổ kiểm tra:

- Tổ trưởng: Hợp thống nhất kế hoạch làm việc của tổ, giao nhiệm vụ cho từng thành viên trong tổ, chỉ đạo các thành viên trong tổ hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Đánh giá và xếp mức các tiêu chí đã được phân công.

- Hoàn thiện phiếu đánh giá (theo mẫu)
- Tổng hợp điểm của các tiêu chí vào bảng kiểm tra đánh giá kết quả các tiêu chí.
- Viết báo cáo tổng hợp công tác kiểm tra đánh giá của tổ theo nội dung sau:
 - + Tổng số tiêu chí đánh giá của tổ, số tiêu chí áp dụng.
 - + Phương pháp kiểm tra, đánh giá áp dụng cho từng tiêu chí.
 - + Những thuận lợi và khó khăn khi áp dụng bộ tiêu chí
 - + Đề xuất những tiêu chí bệnh viện cần cải tiến, giải pháp và thời gian thực hiện.

Tổng hợp thành báo cáo và nộp cho thư ký của đoàn kiểm tra vào chiều 21/11/2019.

4. Nhiệm vụ của Thư ký đoàn kiểm tra:

- Chuẩn bị kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện: các tài liệu, biểu mẫu, hướng dẫn các tổ kiểm tra thực hiện công tác kiểm tra đúng quy định theo Bộ tiêu chí.
- Viết báo cáo tổng kết công tác tự kiểm tra, biên bản kiểm tra và bộ hồ sơ kiểm tra CLB.V.

5. Tổng kết công tác kiểm tra:

5.1. Thành phần: Ban Giám đốc, Hội đồng QLCL. Tổ QLCL, Mạng lưới QLCL, đoàn kiểm tra.

5.2. Thời gian và địa điểm: Họp tổng kết đánh giá kiểm tra vào chiều ngày 22/11/2019.

Trên đây là Kế hoạch tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2019. Yêu cầu các khoa phòng, cá nhân được phân công nghiêm túc thực hiện. Trong quá trình kiểm tra có vấn đề gì chưa rõ cần liên hệ với Đ/c Nông Thị Huyền - Phó phòng KHTH và Bs.Trương Thị Hiền - Phòng KHTH./.

Nơi nhận:

- Sở y tế;
- BGĐ;
- Website Bệnh viện;
- Lưu VT-KHTH.



Vương Tiến Lương