

Số: /KH-BVHH

Hoàng Hóa, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

Đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2024

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 Quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0);

Bệnh viện xây dựng Kế hoạch tổ chức đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2024 cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH

- Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các hoạt động chuyên môn, tình hình cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện.
- Đánh giá thực trạng chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh, từ đó làm cơ sở xây dựng kế hoạch và tiến hành các hoạt động can thiệp nâng cao chất lượng bệnh viện.
- Xếp loại kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng hoạt động và dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện.
- Xác định vấn đề ưu tiên để cải tiến chất lượng.
- Xây dựng tư liệu, căn cứ khoa học để đầu tư, phát triển, quy hoạch bệnh viện.

II. YÊU CẦU

Tổ chức kiểm tra đánh giá trung thực, khách quan, chính xác, hiệu quả theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam ban hành kèm theo Quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế, khảo sát sự hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế năm 6 tháng đầu năm 2024. Các thành viên được phân công nhiệm vụ phụ trách kiểm tra ở lĩnh vực nào, sau khi kiểm tra, đánh giá nêu rõ các giải pháp khắc phục để nâng cao chất lượng hoạt động của Bệnh viện.

III. ĐỐI TƯỢNG, KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân

viên y tế 6 tháng đầu năm 2024 tại đơn vị;

IV. NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung 1:

Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện trong 6 tháng đầu năm 2024 (chuyên môn, tài chính, nhân lực, danh mục kỹ thuật, danh sách người hành nghề, danh mục trang thiết bị, sử dụng thuốc 6 tháng, báo cáo mô hình bệnh tật ICD-10), điểm kết quả đánh giá chất lượng 83 tiêu chí.

Áp dụng theo biểu mẫu hàng 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).

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 (tương 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”.

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 và Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 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>.

V. PHƯƠNG PHÁP, KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

1. Thành lập đoàn và chia tổ kiểm tra

Đoàn kiểm tra đánh giá theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện được chia thành 4 tổ (Có danh sách kèm theo).

2. Phương thức đánh giá tiêu chí

- Quan sát thực trạng, theo dõi hoạt động;

- Tra cứu sổ sách, máy tính, văn bản, nhật ký, tài liệu, số liệu...
- Kiểm tra, phỏng vấn nhanh nhân viên y tế/người bệnh/người nhà người bệnh.
- Khi tiến hành kiểm tra, đánh giá:
 - + Kiểm tra độ tin cậy, chính xác của một số thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện;
 - + Ghi chép lại các phản ánh, thế mạnh cũng như những điểm yếu kém nhất của đơn vị sau đánh giá.

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 kỹ thuật bệnh viện;
- Triển khai kỹ thuật mới;
- Công tác NCKH;
- Quản lý hồ sơ bệnh án.

1.2. Phòng TCHC

- 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 Bệnh viện.
- Công tác an toàn cháy nổ.
- Các biểu bảng theo quy định....

1.3. Phòng Tài chính kế toán

- Hoạt động tài chính.
- Giá dịch vụ theo danh mục kỹ thuật bệnh viện.

1.4. Khoa Dược

- Số liệu kiểm kê thuốc trong bệnh viện.
- Hoạt động về dược lâm sàng, phản ứng có hại của thuốc.
- Các văn bản liên quan, dùng thuốc an toàn...

1.5. Phòng Công nghệ thông tin – VTYT

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và điều hành Bệnh viện.
- Danh mục kiểm kê trang thiết bị.

1.6. Phòng điều dưỡng – tổ công tác xã hội

- Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh
- Tuyên truyền, truyền thông, giáo dục sức khỏe,...

1.7. 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.

1.8. Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện

- Kế hoạch cải tiến tiêu chí CLBV;
- Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện.
- In ấn các tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, phụ lục,... để các thành viên tiến hành đánh giá.

2. Thời gian kiểm tra

2.1. Họp hướng dẫn công tác đánh giá chất lượng, phân công nhiệm vụ cho các thành viên trong Hội đồng QLCL, Tổ QLCL bệnh viện vào 15h00 phút ngày 18/7/2024.

2.2. Các thành viên nghiên cứu văn bản, tiêu chí kiểm tra, tiến hành tự kiểm tra đánh giá, cho điểm các tiêu chí: từ ngày 19/7 – 26/7/2024.

3. Nhiệm vụ của các tổ kiểm tra

- Tổ trưởng: Họp thống nhất kế hoạch làm việc của tổ, giao nhiệm vụ cho các 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 theo nội dung đã được phân công.
- Hoàn thiện phiếu đánh giá chất lượng Bệnh viện của từng tiêu chí (theo mẫu).
- Tổng hợp điểm của các tiêu chí vào bảng kết quả kiểm tra, đánh giá các tiêu chí;
- Viết báo cáo tổng hợp công tác đánh giá của tổ.
- + Tổng số tiêu chí của tổ, số tiêu chí áp dụng.
- + Phương pháp kiểm tra, đánh giá áp dụng cho các 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 chuyên cho thư ký của Đoàn đánh giá.

4. Nhiệm vụ của Thư ký đoàn kiểm tra

- Xây dựng 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 chất lượng Bệnh viện.

5. Tổng kết công tác kiểm tra

5.1. Thành phần: Ban Giám đốc, Hội đồng QLCL, Tổ QLCL, Mạng lưới QLCL, Đoàn tự đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2024.

5.2. Thời gian

- Thư ký Tổ đánh giá tổng hợp kết quả đánh giá của tổ chuyên cho thư ký của Đoàn kiểm tra trước ngày 29/7/2024.

- Tổng kết đánh giá kết quả kiểm tra: Hồi 14 giờ ngày 31/7/2024.

- Thư ký Đoàn đánh giá CLBV hoàn chỉnh hồ sơ báo cáo đánh giá và thông tin số liệu hoạt động của Bệnh viện trước ngày 02/08/2024.

Trên đây là Kế hoạch đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2024.

Nơi nhận:

- BGĐ (b/c);
- Hội đồng QLCLBV (t/h);
- Thành viên đoàn đánh giá CLBV (t/h);
- Các khoa, phòng (t/h);
- Tổ QLCL (t/h);
- Lưu: VT, KHTH.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Xuân Lập

