SỞ Y TẾ HÀ GIANG **BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc Lập - Tự Do - Hạnh Phúc**
Số: 1433/QĐ-BV	*Hà Giang, ngày 6 tháng 11 năm 2019*

QUYẾT ĐỊNH

Thành lập đoàn tự kiểm tra, đánh giá tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm 2019

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH HÀ GIANG

Căn cứ Quyết định số 1895/1997/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 về Hướng dẫn thực hiện Quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 8658/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế về triển khai Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam (Phiên bản 2.0);

Căn cứ Quyế định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát Hào lòng Người bệnh và Nhân viên y tế năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 3936/QĐ-BYT ngày 30 tháng 8 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên Y tế năm 2019;

Thực hiện công văn số 1558/SYT-NVY về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng của Người bệnh và Nhân viên y tế năm 2019 của Sở Y tế tỉnh Hà Giang;

Căn cứ cuộc họp Hội đồng Quản lý chất lượng Bệnh viện ngày 04 tháng 11 năm 2019.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Thành lập đoàn tự kiểm tra, đánh giá tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm 2019 gồm các đồng chí. *(Danh sách kèm theo).*

Điều 2. Đoàn kiểm tra, cải tiến tiêu chí Chất lượng Bệnh viện có nhiệm vụ:

- Xây dựng kế hoạch kiểm tra, cải tiến tiêu chí chất lượng theo "Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện" do Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành.

- Kiểm tra việc đổi mới phòng cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh - Sạch - Đẹp, giảm thải chất thải nhựa, công khai tài chính hướng tới sự hài lòng của người bệnh *(Danh sách kèm theo)*..

- Khảo sát sự hài lòng của 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

Quyết định ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và Nhân viên y tế của Bộ Y tế *(Danh sách kèm theo)*..

- Chụp chọn lọc các hình ảnh minh họa cho việc đánh giá các tiểu 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 *(Danh sách kèm theo)*..

- Tổng hợp tài liệu, số liệu sau kiểm tra.

Điều 3. Nhiệm vụ của các thành viên trong đoàn do Trưởng đoàn phân công. Các ông (bà) có tên trong danh sách tại điều 1 căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:
- *Sở Y tế (Báo cáo)*
- Ban Giám đốc;
- Website Bệnh viện;
- Lưu VT, KHTH.

GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH HÀ GIANG
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH HÀ GIANG

Bs CKII. Phạm Anh Văn

DANH SÁCH

Đoàn tự kiểm tra, đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện năm 2019

(Kèm theo Quyết định số 1433/QĐ-BV ngày 6 tháng 11 năm 2019)

Đoàn tự kiểm tra, đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang năm 2019 gồm các đồng chí:

Ông Phạm Anh Văn	- Giám đốc	: Trưởng đoàn
Ông Vũ Hùng Vương	- PGĐ	: Phó đoàn
Ông Đỗ Văn Nghĩa	- TP.KHTH	: Thư ký

I. Đoàn kiểm tra, cải tiến 83 tiêu chí Chất lượng Bệnh viện chia làm 4 tổ như sau:

Tổ I:

1. Ông Vũ Hùng Vương	**- PGĐ**	**: Tổ trưởng**
2. Bà Nguyễn Thị Thu Đông	- TK.KBTYC	: Thư ký
3. Ông Lê Văn Lợi	- TK.CTCH	: Thành viên
4. Ông Đặng Đức Cường	- TR.PĐD	: Thành viên
5. Ông Lương Cao Đạt	- PT.Phó phòng KHTH	: Thành viên
6. Bà Đỗ Thị Thủy	- TK. Sản	: Thành viên
7. Bà Nguyễn Thị Thanh Tâm	- TK.TMH	: Thành viên
8. Bà Nguyễn Thị Hường	- TK.A10	: Thành viên
9. Bà Đỗ Thị Đẹp	- TK.Da liễu	: Thành viên
10. Ông Nguyễn Giang Hải	- TK.Lão khoa	: Thành viên
11. Ông Lê Việt Quang	- Trưởng Khoa XN	: Thành viên
12. Bà Sin Thị Huyền	- Phó khoa Sản	: Thành viên
13. Bà Nguyễn Thị Hoài Linh	- TK Vi sinh	: Thành viên

Tổ II:

14. Ông Đỗ Văn Nghĩa	**- TP.KHTH**	**: Tổ trưởng**
15. Bà Phạm Thị Vân	- Viên chức.P- KHTH	: Thư ký
16. Bà Lê Thị Toàn	- Bs.Khoa nhi	: Thành viên
17. Ông Nguyễn Văn Điệp	- TK.KSNK	: Thành viên
18. Bà Hoàng Thị Hiên	- Phó.PĐD	: Thành viên
19. Ông Mã Hồng Cầu	- TK.Ung bướu	: Thành viên
20. Ông Nguyễn Ngọc Lưu	- TK.HHTM	: Thành viên
21. Ông Trịnh Tiến Hùng	- PK Nội tiết Tim mạch	: Thành viên
22. Ông Trần Văn Học	- TK HSTC&CĐ	: Thành viên
23. Ông Đỗ Trung Kiên	- PK Ngoại Tổng hợp	: Thành viên
24. Ông Lê Đức Thắng	- TK. Dược	: Thành viên
25. Bà Lê Thị Thu trang	- PK Dược	: Thành viên

Tổ III:

26. Nguyễn Quốc Dũng	**- PGĐ**	**: Tổ trưởng**
27. Bà Bùi Bích Ngọc	- PTK.DDTC	: Thư ký
28. Ông Trần Hữu Long	- TK.Khám bệnh	: Thành viên
29. Bà Đào Cẩm Lê	- TK.PHCN	: Thành viên

30. Ông Trần Văn Hiếu	- PK HSTC&CĐ	: Thành viên
31. Bà Lò Thị Tâm	- TK.RHM	: Thành viên
32. Bà Nguyễn Thị Duyên	- TK.YHCT	: Thành viên
33. Bà Hoàng Thị Đa	- Trưởng Khoa Mắt	: Thành viên
34. Ông Đỗ Văn Tuyến	- TK.Phẫu thuật	: Thành viên

Tổ IV:

35. Nguyễn Đức Dũng	**- PGĐ**	**: Tổ trưởng**
36. Bà Nguyễn Thị Lan	- TP.TCCB	: Thư ký
37. Ông Xuân Văn Khảnh	- TK.CĐHA	: Thành viên
38. Bà Đỗ Thị Kim Thanh	- TP.TCKT	: Thành viên
39. Ông Đinh Viết Cường	- TP. CNTT&TT	: Thành viên
40. Bà Phạm Kim Quy	- TP.HCQT	: Thành viên

II. Đoàn kiểm tra việc đổi mới phòng cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh – Sạch – Đẹp, giảm thải chất thải nhựa, công khai tài chính hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

1. Bà Nguyễn Thị Lan	- TP.TCCB	: Tổ trưởng
2. Bà Phạm Kim Quy	- TP.HCQT	: Thư ký
3. Bà Đỗ Thị Kim Thanh	- TP.TCKT	: Thành viên
4. Bà Bùi Bích Ngọc	- PTK.DDTC	: Thành viên
5. Ông Đặng Đức Cường	- TR.PĐD	: Thành viên
6. Ông Nguyễn Văn Điệp	- TK.KSNK	: Thành viên
7. Ông Đinh Viết Cường	- TP. CNTT&TT	: Thành viên
8. Bà Nguyễn Thị Thu Đông	- TK.KBTYC	: Thành viên

III. Đoàn khảo sát sự hài lòng của 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 Quyết định ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và Nhân viên y tế của Bộ Y tế. ***Chia làm 4 Tổ***

Tổ 1: Khảo sát hài lòng nhân viên Y tế.

1. Bà Nguyễn Thị Lan	- TP.TCCB	: Tổ trưởng
2. Bà Vũ Thị Hạ	- VC phòng TCCB	: Thư ký
3. Bà Phạm Thị Vân	- VC phòng KHTH	: Thành viên
4. Ông Đỗ Văn Nghĩa	- TP KHTH	: Thành viên
5. Bà Phạm Kim Quy	- TP.HCQT	: Thành viên

Tổ 2: Khảo sát Hài lòng người bệnh ngoại trú.

1. Ông Phan Công Lý	- ĐDTK Cấp cứu	: Tổ trưởng
2. Ông Trần Mạnh Hà	- CNTT	: Thành viên
3. Bà Trần Thúy Lan	- ĐDT khoa KB	: Thành viên
4. Bà Hoàng Thị Tuyết	- ĐDT khoa KSNK	: Thành viên

5. Ông Nguyễn Đức Thắng	- KTV TrK CĐHA	: Thành viên
6. Bà Nguyễn Khánh Dũng	- ĐDT khoa KB	: Thành viên
7. Bà Đặng Thị Nga	- KTV Tr khoa XN	: Thành viên
8. Bà Lê Thu Trang	- Phó Khoa Dược	: Thành viên
9. Bà Bùi Thị Thu	- Phòng TCKT	: Thành viên
10. Bà Mai Thị Nhé	- ĐDT khoa GPB	: Thành viên
11. Bà Vũ Hải Yến	- ĐDT khoa Mắt	: Thành viên
12. Bà Nguyễn Thúy Tình	- ĐDT khoa RHM	: Thành viên
13. Bà Hoàng Thị Quê	- ĐDT khoa TMH	: Thành viên
14. Bà Nguyễn Thị Thành	- ĐDT khoa TDCN	: Thành viên
15. Bà Bùi Thị hải Bình	- ĐDT khoa Vi sinh	: Thành viên
16. Ông Trần Hùng Cường	- ĐDTK HSTC&CĐ	: Thành viên

Tổ 3: Khảo sát Hài lòng người bệnh nội trú:

1. Ông Đặng Đức Cường	- TP ĐD	: Tổ trưởng
2. Bùi Bích Ngọc	- PK Dinh dưỡng	: Tổ phó
3. Bà Hoàng Thị Hiên	- Phó PĐD	: Thành viên
4. Bà Nguyễn Thị Hà	- Phòng ĐD	: Thành viên
5. Bà Đỗ Thị Thu Hương	- ĐDTK PHCN	: Thành viên
6. Ông Phạm Anh Tuấn	- ĐDTK Ngoại TH	: Thành viên
7. Bà Nguyễn Thị Vân Anh	- ĐDTK Phẫu thuật	: Thành viên
8. Bà Nguyễn Thị Hà	- ĐDTK CTCH	: Thành viên
9. Bà Lê Thị Kim Thoa	- ĐDTK Nhi	: Thành viên
10. Bà Lê Thị Thư	- ĐDTK TYC	: Thành viên
11. Bà Lê Thùy Liên	- ĐDTK Da liễu	: Thành viên
12. Bà Hoàng Thị Lê	- ĐDTK Tâm thần	: Thành viên
13. Bà Đặng Xuân Quân	- Phòng TBVTYT	: Thành viên
15. Bà Đặng Thị Ngân	- HS TR khoa Sản	: Thành viên
16. Lê Thị Kim Ngân	- ĐDTK Nội TH	: Thành viên
17. Ông Trần Viễn Dương	- ĐDTK TM-NT	: Thành viên
18. Bà Trần Thị Tuyết	- ĐDTK YHCT	: Thành viên
19. Bà Cấn Thị Hương Giang	- ĐDT khoa A10	: Thành viên
20. Ông Đỗ Thiên Điệp	- KTV K HHTM	: Thành viên

Tổ 4. Tổ khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện và thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ.

1. Bùi Bích Ngọc	- PK Dinh dưỡng	: Tổ trưởng
2. Bà Đỗ Thị Thủy	- TK. Sản	: Thư ký
3. Ông Lương Cao Đạt	- TK Nhi	: Thành viên
4. Bà Hoàng Thị Hiên	- PP Điều dưỡng	: Thành viên
5. Bà Sin Thị Huyền	- Phó khoa Sản	: Thành viên

IV. Chụp ảnh chọn lựa hình ảnh minh họa cho 83 tiêu chí

Chụp chọn lọc các hình ảnh minh họa cho việc đánh giá các tiểu 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.

1. Ông Đinh Viết Cường	- TP CNTT&TT	: Chụp chọn lọc ảnh
2. Ông Phùng Phương Nam	- P. CNTT&TT	: Chụp chọn lọc ảnh
3. Bà Phạm Thị Vân	- VC phòng KHTH	: Tải H/a lên Phần mềm

PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ CỤ THỂ
Đoàn tự kiểm tra, đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện năm 2019
(Kèm theo Quyết định số 1433/QĐ-BV ngày 16 tháng 11 năm 2019)

Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang năm 2019 gồm các đồng chí:

Ông Phạm Anh Văn	- Giám đốc	: Trưởng đoàn
Ông Vũ Hùng Vương	- PGĐ	: Phó đoàn
Ông Đỗ Văn Nghĩa	- TP.KHTH	: Thư ký

Nhiệm vụ cụ thể như sau:

I. Đoàn kiểm tra, cải tiến 83 tiêu chí Chất lượng Bệnh viện chia làm 4 tổ như sau:

Tổ I: Do Bs.CKII - Vũ Hùng Vương làm Trưởng đoàn: Thực hiện kiểm tra, đánh giá các tiêu chí theo Kế hoạch cải tiến tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm 2019 như sau:

1. Phần A. Hướng đến người bệnh:

*** A2. Điều kiện cơ sở phục vụ người bệnh:**

+ A2.1. Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường;

+ A2.2. Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện;

+ A2.3. Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt;

+ A2.4. Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý;

+ A2.5. Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện;

*** A4. Quyền và lợi ích của người bệnh:**

+ A4.1. Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị;

+ A4.2. Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư;

+ A4.5. Người bệnh có ý kiến phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời;

+ A4.6. Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp;

2. Phần C. Hoạt động chuyên môn:

*** C5. Chất lượng lâm sàng*: (Phối hợp với Nhóm II Ths Nghĩa):***

+ C5.1. Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật

+ C5.2. Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới

+ C5.3. Áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng

+ C5.4. Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị

+ C5.5. Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện

*** C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh:**

+ C6.1. Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả;

+ C6.2. Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện;

+ C6.3. Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc;

*** C8. Chất lượng xét nghiệm:**

+ C8.1. Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật;

+ C8.2. Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm;

*** C10. Nghiên cứu khoa học:** ***(Phối hợp với Nhóm II Ths Nghĩa)***

+ C10.1. Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học;

+ C10.2. Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng;

3. Phần D. Hoạt động chuyên môn:

*** D2. Phòng ngừa các sự cố và khắc phục:**

+ D2.4. Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ;

+ D2.5. Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã;

4. Phần E :

*** E1. Tiêu chí sản khoa:**

+ E1.1. Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh;

+ E1.2. Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em;

+ E1.3. Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ;

*** E2. Tiêu chí Nhi khoa:**

+ E2.1. Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa;

- **Tổng số: 27 tiêu chí** ***(Trong đó có 7 tiêu chí phối hợp với nhóm II)***

Tổ II: Do Ths - Đỗ Văn Nghĩa làm Trưởng đoàn: Thực hiện kiểm tra, đánh giá các tiêu chí theo Kế hoạch cải tiến tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm 2019 như sau:

1. Phần C. Hoạt động chuyên môn:

*** C2. Quản lý hồ sơ bệnh án:**

+ C2.1. Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học;

+ C2.2. Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học;

*** C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn:**

+ C4.1. Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn;

+ C4.2. Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện;

+ C4.3. Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay;

+ C4.4. Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện;

+ C4.5. Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định;

+ C4.6. Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định;

*** C5. Chất lượng lâm sàng*: (Phối hợp với Nhóm I Bs.CKII Vũ Hùng Vương):***

+ C5.1. Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật

+ C5.2. Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới.

+ C5.3. Áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng

+ C5.4. Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị

+ C5.5. Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện

*** C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc:**

+ C9.1. Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược;

+ C9.2. Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược;

+ C9.3. Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng;

+ C9.4. Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý;

+ C9.5. Thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc kịp thời, đầy đủ và có chất lượng;

+ C9.6. Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả;

*** C10. Nghiên cứu khoa học: *(Phối hợp với Nhóm I Bs.CKII Vũ Hùng Vương)***

+ C10.1. Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học;

+ C10.2. Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng;

2. Phần D. Hoạt động chuyên môn:

*** D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng:**

+ D1.1. Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện

+ D1.2. Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng

+ D1.3. Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện

*** D2. Phòng ngừa các sự cố và khắc phục:**

+ D2.1. Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh;

+ D2.2. Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục;

+ D2.3. Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa;

*** D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng:**

+ D3.1. Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện;

+ D3.2. Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện;

+ D3.3. Hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ, triển khai, báo cáo hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện;

- **Tổng số: 30 tiêu chí** ***(Trong đó có 7 tiêu chí phối hợp với nhóm I)***

Tổ III: Do Bs.CKII. Nguyễn Quốc Dũng làm Trưởng đoàn: Thực hiện kiểm tra, đánh giá các tiêu chí theo Kế hoạch cải tiến tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm 2019 như sau:

1. Phần A. Hướng đến người bệnh:

*** A1. Chỉ dẫn đón tiếp hướng dẫn cấp cứu người bệnh:**

+ A1.1. Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể;

+ A1.2. Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật.

+ A1.3. Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh;

+ A1.4. Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp t hời;

+ A1.5. Người bệnh được làm các thủ tục đăng ký, khám bệnh theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên;

+ A1.6. Người bệnh được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện;

2. Phần B. Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện:

*** B4. Lãnh đạo bệnh viện:**

+ B4.1. Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai;

3. Phần C. Hoạt động chuyên môn:

*** C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế:**

+ C7.1. Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ;

+ C7.2. Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế;

+ C7.3. Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện;

+ C7.4. Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý;

+ C7.5. Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện;

- **Tổng số: 12 tiêu chí.**

Tổ IV: Do Ds.CKI. Nguyễn Đức Dũng làm Trưởng đoàn: Thực hiện kiểm tra, đánh giá các tiêu chí theo Kế hoạch cải tiến tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm 2019 như sau:

1. Phần A. Hướng đến người bệnh:

*** A3. Điều kiện chăm sóc người bệnh:**

+ A3.1. Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp;

+ A3.2. Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp;

*** A4. Quyền và lợi ích của người bệnh:**

+ A4.3. Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác;

+ A4.4. Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế;

2. Phần B. Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện:

*** B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện:**

+ B1.1. Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện;

+ B1.2. Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện;

+ B1.3. Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện;

*** B2. Chất lượng nguồn nhân lực:**

+ B2.1. Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp;

+ B2.2. Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức;

+ B2.3. Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực

*** B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc:**

+ B3.1. Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế;

+ B3.2. Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế;

+ B3.3. Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện;

+ B3.4. Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn;

*** B4. Lãnh đạo bệnh viện:**

+ B4.2. Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện;

+ B4.3. Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện;

+ B4.4. Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận;

3. Phần C. Hoạt động chuyên môn:

*** C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ:**

+ C1.1. Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện;

+ C1.2. Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy

*** C3. Công nghệ thông tin Y tế:**

+ C3.1. Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế;

+ C3.2. Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn.

- **Tổng số: 21 tiêu chí**

II. Đoàn kiểm tra việc đổi mới phòng cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh - Sạch - Đẹp, giảm thải chất thải nhựa, công khai tài chính hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

Thực hiện nội dung kế hoạch kiểm tra theo Quyết định số 1205/KH-BYT ngày 23/10/2019

+ Phần 1. Sử dụng kết quả bảng chấm điểm triển khai thực hiện (Theo mẫu) ban hành kèm theo Kế hoạch 1205/KH-BYT

+ Phần 2. Khảo sát hài lòng người bệnh bằng mẫu phiếu số 1, số 2 ban hành kèm theo quyết định số 3869 ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế. Lấy điểm hài lòng trung bình (theo mức 5) của người bệnh nội trú cộng với ngoại trú, sau đó nhân với 8.

+ Phần 3. Lấy kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện theo 83 tiêu chí chất lkuwowngj bệnh viện nhân với 40.

**** Điểm tổng chung bằng điểm của 3 phần cộng lại và tối đa là 300 điểm.***

III. Đoàn khảo sát sự hài lòng của 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 Quyết định ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và Nhân viên y tế của Bộ Y tế).

Thực hiện nội dung theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 ban hành kèm theo quyết định này các mẫu phaaie khảo sát, hướng dẫn phương pháp và phần mềm khảo sát hài lòng như sau:

1. Mẫu phiếu số 1. Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú;
2. Mẫu phiếu số 2. Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú;
3. Mẫu phiếu số 3. Phiếu khảo sát ý kiến của nhân viên y tế;
4. Mẫu phiếu số 4. Phiếu khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện;
5. Mẫu phiếu số 5. Phiếu khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ;
6. Hướng dẫn phương pháp khảo sát hài lòng của người bệnh, người mẹ và nhân viên y tế;
7. Mẫu phiếu thông tin chung của bệnh viện đăng ký tham gia khảo sát;
8. Phần mềm trực tuyến nhập số liệu khảo sát Hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại địa chỉ http://chatluongbenhvien.vn/.

IV. Nhóm Chụp ảnh chọn lựa hình ảnh minh họa cho 83 tiêu chí

Chụp chọn lọc các hình ảnh minh họa cho việc đánh giá các tiểu mục của 83 tiêu chí; sau đó nộp về Cục Quản lú 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.

Yêu cầu các Tổ trưởng phân công, công việc cụ thể cho từng thành viên trong đoàn tự kiểm tra triển khai thực hiện.

Các Tổ trưởng liên hệ lấy mẫu phiếu đánh giá tiêu chí chất lượng Bệnh viện để phục vụ cho công tác tự kiểm tra, đánh giá tiêu chí chất lượng Bệnh viện tại Phòng KHTH.

Kết quả tự kiểm tra gửi về phòng Kế hoạch tổng hợp. CNĐD. Phạm Thị Vân để tổng hợp báo cáo./.

TỈNH HÀ GIANG
NH VIỆN
A KHOA
TỈNH
GIANG